

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA PERKAWINAN MELALUI *WEBSITE* AKUDICARI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG PROVINSI BALI

Ni Luh Putu Dewi Savitri

NPP. 29.1238

Asdaf Kabupaten Badung, Provinsi Bali

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: putudewisavitri12@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): A marriage certificate is legal evidence that a marriage has been carried out. With a marriage certificate, husband and wife have protection and recognition related to marital status, rights and obligations of each and related to the administration of birth certificates for children born. Nowadays, long queues in taking care of marriage certificates make people lazy to take care of them, therefore there is a need for a service innovation that can make it easier for people to take care of marriage certificates, namely *online* through *Website Akudicari*. **Purpose:** This research is focused on looking at the effectiveness of the service of making marriage certificates through the *Akudicari Website*, the obstacles faced, and the efforts made by the Department of Population and Civil Registration of Badung Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. **Results:** Service activities have been running well on indicators of productivity, efficiency, flexibility, satisfaction, quality and service quality for making marriage certificates, but there are still obstacles faced, namely not all Badung Regency people know about the *Website Akudicari* mastering technology, people are not aware of the importance of population documents. **Conclusion:** The service for making marriage certificates through *Website* has been running well according to the indicators used. The author suggests that in order to improve services, the Department of Population and Civil Registration of Badung Regency makes various efforts to overcome the obstacles faced.

Keywords: Effectiveness, Marriage Certificate, *Website Akudicari*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Akta perkawinan merupakan bukti sah secara hukum bahwa telah dilaksanakan suatu perkawinan. Dengan adanya akta perkawinan maka suami istri memiliki perlindungan serta pengakuan terkait dengan status pernikahan, hak dan kewajiban masing-masing serta berhubungan dengan pengurusan akta kelahiran anak yang dilahirkan. Dewasa ini antrian yang

lama dalam mengurus akta perkawinan membuat masyarakat malas untuk mengurusnya, oleh karena itu perlu adanya suatu inovasi pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus akta perkawinan yaitu pelayanan *online* melalui *Website* Akudicari. **Tujuan:** Penelitian ini difokuskan untuk melihat efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. **Hasil/ Temuan:** Kegiatan pelayanan sudah berjalan dengan baik pada indikator produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, kualitas dan mutu pelayanan pembuatan akta perkawinan namun masih adanya kendala yang dihadapi yaitu belum seluruh masyarakat Kabupaten Badung mengetahui adanya *Website* Akudicari, masyarakat di Kabupaten Badung tidak seluruhnya menguasai teknologi, masyarakat belum sadar pentingnya dokumen kependudukan. **Kesimpulan:** Pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator yang digunakan. Penulis menyarankan guna meningkatkan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung melakukan berbagai upaya dalam menanggulangi kendala yang dihadapi.

Kata kunci : Efektivitas, Akta Perkawinan, *Website* Akudicari

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tertib administrasi kependudukan sangat penting tidak hanya bagi pemerintah tetapi juga masyarakat. Tertib administrasi kependudukan dapat memberikan kepastian perlindungan hukum kepada masyarakat dan memberikan hak sebagai Warga Negara Indonesia. Dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan mengenai administrasi kependudukan dimana administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi adminduk.

Dari berbagai dokumen kependudukan, salah satu dokumen yang wajib dimiliki oleh pasangan suami istri yaitu akta perkawinan. Akta perkawinan sebagai bukti sah secara hukum bahwa telah dilaksanakan perkawinan tersebut. Dengan adanya akta perkawinan maka suami istri memiliki perlindungan serta pengakuan terkait dengan status pernikahan, hak dan kewajiban masing-masing serta berhubungan dengan anak yang dilahirkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung yang selanjutnya disingkat Disdukcapil Kabupaten Badung sebagai pelaksana penyelenggara administrasi kependudukan di tingkat kabupaten. Disdukcapil Kabupaten Badung bertanggung jawab dalam melayani segala bentuk administrasi kependudukan yang diperlukan masyarakat Kabupaten Badung sehingga dapat terpenuhinya cakupan kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Badung demi terwujudnya tertib administrasi. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Badung dapat diketahui bahwa masyarakat yang memiliki akta perkawinan di Kabupaten Badung pada tahun 2019 sebanyak 147.119 jiwa

yaitu 57% dari jumlah penduduk dengan status kawin 257.083 jiwa. Sebanyak 109.964 jiwa yaitu 43% masyarakat Kabupaten Badung belum memiliki akta perkawinan atas status perkawinannya. Diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan secara daring ini membuat setiap daerah menciptakan inovasi dalam bidang administrasi kependudukan secara daring atau *online* termasuk Disdukcapil Kabupaten Badung dengan memanfaatkan IPTEK melalui *website* yang dinamakan akudicari.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Disdukcapil Kabupaten Badung selama ini memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara konvensional. Dimana pihak pemohon harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengikuti prosedur dalam mengurus dokumen kependudukan yang diajukan. Masyarakat yang hendak mengurus akta perkawinannya harus meluangkan waktu untuk datang ke Kantor Disdukcapil kemudian mengisi dokumen persyaratan serta melakukan antrian. Apabila ada dokumen penunjang yang belum lengkap maka pengajuan akan ditunda sehingga pemohon harus datang keesokan harinya lagi. Keadaan yang sedemikian rupa memberikan peluang kepada oknum yang tidak bertanggung jawab seperti calo untuk memberikan tawaran dalam pengurusan dokumen kependudukan di masyarakat. Pandemi Covid-19 juga sebagai faktor lain yang menghambat pelayanan secara konvensional yang diberikan oleh Disdukcapil Badung. Pada masa pandemi Covid-19 ini pemerintah mengambil kebijakan untuk melakukan pembatasan aktivitas sosial berskala bahkan sampai pada penghentian terhadap segala aktivitas pelayanan publik. Pembatasan mobilitas sosial ini dilakukan dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19. Dengan adanya pembatasan kegiatan masyarakat ini ada himbuan kepada masyarakat untuk mengurangi aktivitas utamanya pada area publik seperti mendatangi Kantor Disdukcapil.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan acuan adalah penelitian Joshua K.R, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja (Unsrat, 2021) dengan fokus penelitian yaitu untuk dapat mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan akta kelahiran secara *online* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado dengan hasil yang ditemukan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat dikarenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis online dalam pengurusan akta kelahiran. Penelitian Yusuf Ardiansyah (IPDN,2020) Penelitian ini difokuskan untuk melihat efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui pemanfaatan teknologi aplikasi Telunjuk Sakti, Dengan hasil penelitian dengan adanya aplikasi Telunjuk Sakti ini sudah mampu meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Wonogiri.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan pembuatan akta perkawinan berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada akta kelahiran. Pengukuran/ indikator yang digunakan penulis adalah menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers (Sumaryadi, 2005) berbeda dengan Joshua K.R, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja (Unsrat, 2021) yang menggunakan pendapat yang dikemukakan oleh S.P.Siagian.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Menurut Creswell (2013:3) penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Berkaitan dengan metode deskriptif, menurut Nazir (2017:43) metode deskriptif sebagai metode dalam membuat gambaran atau mendeskripsikan mengenai situasi atau kejadian. Metode penelitian deskriptif dilakukan dengan mendeskripsikan objek penelitian pada kondisi saat ini dan berdasarkan situasi nyata di lapangan untuk kemudian dilakukan analisis.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan pihak - pihak terkait. Penulis melakukan wawancara terhadap Kepala Disdukcapil Kabupaten Badung, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Badung, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung, Petugas Operator serta masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Provinsi Bali menggunakan pendapat dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi (2005: 107) yang meliputi produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, fleksibilitas dan kepuasan.

3.1 Produktivitas

Produktivitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan dua indikator yakni kemampuan instansi pelaksana dan jumlah akta perkawinan yang diterbitkan. Pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *website* Akudicari sebagai pelayanan berbasis *online* yang ditujukan kepada masyarakat oleh perangkat pemberi pelayanan yaitu Disdukcapil itu sendiri. Dalam pelayanan *online* tersebut dibutuhkan komponen yaitu dari bidang teknologi serta perangkat yang memberikan pelayanan pembuatan akta perkawinan tersebut. Pengamatan penulis di lapangan, instansi pelaksana yaitu petugas/ pegawai yang memberikan pelayanan telah dibekali ilmu dengan pelatihan khusus mengenai pengoprasian

SIAK dan pelayanan secara *online*. Pelatihan tersebut berupa tata cara pengoperasian SIAK terpusat, latihan - latihan dalam memberikan pelayanan *online* yang berkaitan dengan sistem.

Setiap pengajuan yang masuk akan langsung diproses oleh Disdukcapil Kabupaten Badung kemudian diterbitkan akta perkawinan sebagai *output* dari pelayanan yang dilakukan. Hal ini sejalan dengan konsep dari produksi atau produktivitas itu sendiri. Bahwasanya produksi atau produktivitas adalah cerminan dari kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan barang dan jasa sebagaimana yang dituntut oleh lingkungan. Dilihat dari jumlah produksi akta perkawinan secara *online* melalui *Website* Akudicari dari bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Desember tahun 2021 terdapat terbit sebanyak 4.228 akta perkawinan yang diproduksi oleh Disdukcapil Kabupaten Badung. Produksi akta perkawinan paling tinggi adalah pada bulan Februari Tahun 2021 sebanyak 604 buah akta perkawinan. Jumlah produksi akta perkawinan secara sebelum *online* dari bulan Juli 2019 sampai dengan bulan September tahun 2020 terdapat terbit sebanyak 3.749 akta perkawinan yang diproduksi oleh Disdukcapil Kabupaten Badung. Dari data tersebut produktivitas pelayanan pembuatan akta perkawinan meningkat sebanyak 6% setelah adanya pelayanan *online* melalui *Website* Akudicari.

3.2 Mutu/ Kualitas

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat kualitas hasil yang diberikan, kompetensi SDM pemberi pelayanan dan sarana dan prasarana yang disediakan. Dengan sistem registrasi secara *online* ini tentunya masyarakat tetap akan mendapatkan pelayanan yang tepat. Adanya kepastian dari pihak Disdukcapil Kabupaten Badung terhadap keakuratan data dalam pembuatan akta perkawinan agar tidak terjadi adanya kesalahan data penduduk. Setiap foto atau dokumen yang di upload melalui kamera handphone harus berada pada tempat terang agar bisa dibaca dengan jelas oleh petugas. Apabila foto tidak jelas, maka akan dikembalikan lagi kepada pemohon dengan pemberitahuan dengan isi pesan untuk mengulangi lagi proses upload foto terkait persyaratan yang ditentukan. Kompetensi adalah kemampuan dan kecakapan dalam arti sempit kompetensi merupakan kemampuan kerja yang dimiliki petugas pemberi pelayanan yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

Mayoritas jenjang pendidikan terakhir petugas di pelayanan pencatatan sipil adalah Sarjana yaitu strata-1. Dengan jenjang pendidikan terakhir rata – rata S1, dengan keterampilan di bidang teknologi komputer serta mempunyai sikap dan perilaku kerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pengoperasionalkan *Website* Akudicari pada Disdukcapil Kabupaten Badung ini, selain bangunan fisik terdapat pula adanya perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan database, jaringan komunikasi data, serta perangkat penunjang seperti printer dan tower pemancar sinyal untuk jaringan internet kantor tersebut.

3.3 Efisiensi

Efisiensi dari suatu kegiatan pelayanan dapat dilihat dari proses kegiatan pelayanan dari pemberi pelayanan sehingga menghasilkan *ouput* yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Efisiensi Disdukcapil Kabupaten Badung dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan diukur dari bagaimana Disdukcapil dalam memberikan pelayanan berdasarkan waktu, biaya dan mekanisme yang diberikan. Ketepatan waktu penyelesaian akta perkawinan dimulai dari pengurusan sampai penerbitan akta perkawinan. Waktu penyelesaian akta perkawinan melalui *Website* Akudicari secara *online* merupakan inti dari suatu pelayanan yang diberikan. Proses pelaksanaannya dapat dilakukan dengan cepat apabila tidak terjadi kendala seperti dokumen persyaratannya yang kurang atau jaringan yang lambat sehingga menghambat dalam proses penerbitan akta perkawinan. Ketepatan waktu pelayanan juga dipengaruhi oleh sistem SIAK, karena sering terjadi gangguan pada saat pengoperasiannya maka akan mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Penulis mengamati bahwa setiap berkas pengajuan yang masuk melalui *Website* Akudicari akan langsung diproses oleh petugas. Petugas selalu menargetkan semua berkas yang masuk pada hari tersebut selesai pada hari itu juga. Apabila ada persyaratan berkas yang kurang maka petugas akan memberikan notifikasi kepada pemohon untuk segera dilengkapi datanya. Kemudian penyerahan akta perkawinan yang sudah diterbitkan akan dibuatkan jadwal untuk kemudian diambil oleh pasangan suami isteri di Kantor Disdukcapil Kabupaten Badung.

Mekanisme yang dilakukan oleh masyarakat dalam mengajukan permohonan adalah sebagai berikut:

1. Pemohon menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan
2. Pemohon melakukan pengajuan
3. Pemohon mengisi pengajuan dengan data isian yang diperlukan (jika isian yang diminta tidak ada, maka di isi menjadi 'TIDAK ADA' atau '-')
4. Pemohon mengupload dokumen yang dibutuhkan dan jika lebih dari satu upload di persyaratan pendukung lainnya
5. Pemohon mengirim dokumen fisik yang dibutuhkan (Jika diperlukan pengiriman fisik dokumen)
6. Operator Dinas memproses pengajuan pemohon
7. Operator Dinas menerbitkan Akta Perkawinan, KK dan KTP-el melalui status kawin
8. Pemohon dapat mendownload file PDF Akta Perkawinan dan KK, lalu dicetak menggunakan kertas HVS 80gr ukuran A4 9.
9. Selain dapat didownload melalui sistem pendukung layanan Administrasi Kependudukan ini, file PDF yang diterbitkan juga dikirim ke email pemohon.

Dapat diketahui bahwa mekanisme pelayanan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari mudah dan dapat dimengerti oleh masyarakat yang mengajukan permohonan karena telah tertera jelas pada laman *Website* Akudicari. Observasi yang penulis lakukan dalam pengambilan dokumen akta perkawinan oleh

masyarakat memang tidak ditemukan adanya masyarakat yang memberikan uang atau apapun itu sebagai ucapan terima kasih dari masyarakat terhadap petugas Disdukcapil Kabupaten Badung.

3.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan menyesuaikan dengan situasi, kondisi maupun lingkungan. Fleksibilitas yakni menyangkut kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang baru dan berbeda dengan menanggapi permintaan masyarakat. Kemampuan penyesuaian dengan segala bentuk perubahan ditunjukkan melalui kemampuan petugas/pegawai dalam menyesuaikan dengan perubahan yang ada terkait perubahan manual menjadi digital yang tentunya menggunakan hal-hal yang berbau teknologi. Perkembangan IT yang begitu pesat terjadi di lingkungan sekitar tidak terkecuali di Instansi Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk bisa beradaptasi dan terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan IT yang semakin pesat. Dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri mengenai pelayanan daring yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan daring dalam pelayanan kependudukan.

Kemampuan pegawai dalam menyesuaikan dengan perubahan yang ada terkait perubahan manual menjadi digital yang tentunya menggunakan hal-hal yang berbau teknologi sudah baik dan dapat dilaksanakan dengan baik. Perubahan yang ada tersebut juga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, walaupun masih terdapat masyarakat yang belum dapat menerima perubahan tersebut karena keterbatasan pengetahuan di bidang IT.

3.5 Kepuasan

Kepuasan menggambarkan perasaan masyarakat terhadap pekerjaan atau manfaat yang diterima masyarakat itu sendiri. penulis mendapati adanya kepuasan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat Kabupaten Badung. Hal ini tentunya sangat berguna untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari. Selain itu Disdukcapil Kabupaten Badung juga menyiapkan adanya kotak kritik dan saran yang dapat pengunjung tuliskan secara langsung mengenai kekurangan yang dimiliki Dinas dalam memberikan pelayanan, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dan kemudian bersama-sama mencari solusi terbaik untuk menyelesaikan kendala tersebut.

3.6 Diskusi Temuan Utama

Pelayanan *online* melalui *Website* Akudicari adalah salah satu bentuk pemanfaatan IPTEK di Instansi Pemerintahan. Dengan adanya perkembangan IT yang begitu pesat di lingkungan sekitar tidak terkecuali di Instansi Pemerintah. Pemerintah dituntut untuk bisa beradaptasi dan terus melakukan inovasi dan telah mampu dengan memanfaatkan IT yang semakin pesat. Penulis menemukan bahwa pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website* Akudicari telah berjalan dengan baik ditinjau dari indikator yang ada. Sama halnya dengan temuan Yusuf Ardiansyah (2020) dengan hasil penelitian adanya aplikasi Telunjuk Sakti sudah

mampu meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Wonogiri. Namun berbeda dengan temuan Joshua K.R, Ventje Kasenda, dan Donald Monintja (2021) bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat dikarenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis online dalam pengurusan akta kelahiran.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis terdapat faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan akta perkawinan melalui *Website Akudicari* antara lain (1) Sebagian masyarakat masih kebingungan dan belum paham untuk menggunakan system *online* yang disediakan. Sehingga lebih memilih untuk meminta bantuan kepada Kepala Lingkungan atau Kalian Banjar untuk mengurus akta perkawinannya. (2) Tidak semua masyarakat di Kabupaten Badung mampu dan menguasai untuk menggunakan teknologi dalam melakukan aktivitas kehidupannya misalnya menggunakan android hanya untuk sarana komunikasi untuk telepon saja. (3) Masalah utama dan sangat umum yang menjadi hambatan pada hampir semua Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia adalah masyarakat yang masih tidak peduli tentang pentingnya dokumen kependudukan terkhusus pada akta perkawinan yang merasa bahwa masyarakat terkesan santai dan tidak terburu-buru dalam mengurusnya karena berpikir bahwa untuk dokumen akta perkawinan bisa diurus nanti saja.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan Dari berbagai indikator efektivitas pelayanan akta perkawinan melalui *Website Akudicari* yang telah dianalisis menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan sudah berjalan dengan baik pada indikator produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan serta kualitas dan mutu dalam pelayanan pembuatan akta perkawinan melalui *Website Akudicari*. Dengan ditemukannya beberapa hambatan yaitu belum seluruh masyarakat Kabupaten Badung mengetahui adanya *Website Akudicari*; Masyarakat di Kabupaten Badung tidak seluruhnya menguasai hal teknologi; masyarakat belum sadar pentingnya dokumen kependudukan. Upaya-upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media baik media masa, cetak, internet ataupun melalui sosialisasi konvensional dengan terjun langsung dilapangan; adanya modifikasi pelayanan sampai di Desa; serta adanya program Pas Kawin Dapat Akta Nikah untuk dapat menarik perhatian masyarakat dalam sadar administrasi kependudukan.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan mengenai pelayanan pembuatan akta perkawinan sehingga mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Disdukcapil Kabupaten Badung yang meliputi Kepala Disdukcapil Kabupaten Badung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.

VI. DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Creswell, John. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Nazir, Muh. 2017. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sumaryadi Nyoman. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

b. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

