

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PESAK MERA  
OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :**

**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM. 19041010013**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PESAK MERA OLEH DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN**

**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM.19041010013**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
**Dr. Ananta Prathama, M.Si.**  
**NIP. 196004131990031001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**  
**NIP. 1906804182021211006**



**LEMBAR PENGESAHAN**  
**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PESAK MERA OLEH DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN**

**Disusun Oleh:**

**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM.19041010013**

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Journal Publicho. Jurnal Terakreditasi Nasional Kemenristekdikti (SINTA 4) Vol. 7 Nomor 1 Periode Februari-April 2024.**

**Pembimbing**

**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Tim Penguji**  
**1. Ketua**

**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

**2. Sekretaris**

**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**3. Anggota**

**Dr. Endik Hidayat, SE. MIP**  
**NIP. 20119861124185**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 1906804182021211606**



**LEMBAR REVISI**  
**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PESAK MERA OLEH DINAS**  
**KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN**

Disusun Oleh:


**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM.19041010013**

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 10 Januari 2024

Penilai 1

  
**Dr. Diana Hertati, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

Penilai 2

  
**Dr. Endik Hidayat, SE. MIP**  
**NIP. 20119861124185**

Penilai 3

  
**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196601031989032001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novendra Vigo Ramadhani  
NPM : 19041010013  
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN  
PESAK MERA OLEH DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPII KABUPATEN BANGKALAN**

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Jika kemudian hari terbukti skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 16 Desember 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Novendra Vigo Ramadhani  
NPM. 19041010013

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Program Pelayanan Pesak Mera Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan”**. Penelitian skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Drs. Ananta Prathama, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat, serta motivasi. Pada kesempatan ini, peneliti juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, UPN “Veteran” Jawa Timur



5. Bapak Zakariya, SH, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.
6. Bapak Agus Suharyono, S.AP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.
7. Ibu Binti Solikhah selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Bangkalan.
8. Alm. Syahroni selaku Ayah peneliti yang merupakan orang yang sangat mendukung peneliti untuk segera menyelesaikan studi.
9. Listik Laliyah selaku Ibu peneliti yang selalu support baik moral maupun doa.
10. Saudara dan saudari peneliti yang senantiasa menyemangati dan mensupport peneliti untuk terus berjuang.
11. Teman dekat dan teman jauh yang keberadaannya membantu baik moral maupun materi.

Peneliti secara sadar dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam menulis karya ilmiah. Peneliti menerima segala masukan dan saran perbaikan baik secara materi maupun teknis sebagai kritik yang membangun.

Bangkalan, Januari 2024

Peneliti

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PESAK MERA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN

**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM. 19041010013**

Program Pesak Mera yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dengan tujuan untuk menciptakan tertib administrasi kependudukan, meningkatkan kesadaran pentingnya identitas kependudukan, melaksanakan pelayanan dalam waktu sehari (*one day service*) dan menjangkau masyarakat hingga individu yang sulit dijangkau akibat kondisi yang tidak mendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu, menganalisis dan menjelaskan Efektivitas Program Pesak Mera yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Fokus penelitian ini menggunakan Teori Sondang P. Siagian, meliputi: sumber daya, dana, sarana dan prasarana; jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; batas waktu yang telah ditentukan; dan tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi lapangan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas program Pesak Mera yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan program. Sumber daya, sarana prasarana dan dana sudah terpenuhi dengan baik meskipun pada sarana prasarana masih mengalami kendala ketika terjadinya listrik mati akan tetapi kejadian tersebut sangat jarang terjadi. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan mengalami peningkatan jumlah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Batas waktu yang telah ditentukan berhasil dipenuhi dengan baik yang berbanding lurus dengan tren kenaikan jumlah layanan. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh tidak banyak mengalami perubahan hanya saja penambahan layanan door to door dan jemput bola.

Kata Kunci: pelayanan administrasi; program Pesak Mera; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan; *one day service*



## ABSTRACT

### ***THE EFFECTIVENESS OF PESAK MERA SERVICE PROGRAM BY THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION AGENCY OF BANGKALAN REGENCY***

**NOVENDRA VIGO RAMADHANI**  
**NPM. 19041010013**

*Program Pesak Mera is organized by the Department of Population and Civil Registration of Bangkalan Regency with the aim of creating orderly population administration, increasing awareness of the importance of identity, providing one-day service, and reaching out to individuals who are difficult to reach due to unfavorable conditions. This research aims to find out, analyze, and explain the effectiveness of the Pesak Mera program organized by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. The focus of this research uses Theory from Sondang P. Siagian, including: resources, funds, facilities and infrastructure; the quantity and quality of services produced; the predetermined time limit; and the service procedures that must be taken. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques using interviews, documentation, and field observations. The results show that the effectiveness of the Pesak Mera program organized by Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan has been running effectively in accordance with the program's objectives. Resources, facilities, and funds have been well fulfilled, although there are still obstacles in facilities and infrastructure when there is a power outage, but such incidents are very rare. The quantity and quality of services produced have increased, including the number of population and civil registration services. The predetermined time limit has been successfully met, which is directly proportional to the upward trend in the number of services. The service procedures that must be taken have not changed much, except for the addition of door-to-door and pick-up services.*

*Keywords: administrastion service; program Pesak Mera; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan; one day service*

## DAFTAR ISI

Halaman

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| SAMPUL.....                                 | i    |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                     | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                     | iii  |
| LEMBAR REVISI .....                         | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | v    |
| KATA PENGANTAR .....                        | vi   |
| ABSTRAK .....                               | viii |
| ABSTRACT .....                              | ix   |
| DAFTAR ISI.....                             | x    |
| DAFTAR TABEL.....                           | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                         | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                       | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                     | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                     | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                    | 17   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                  | 17   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                 | 18   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                 | 19   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....               | 19   |
| 2.2 Kajian Pustaka .....                    | 30   |
| 2.2.1 Konsep Efektivitas.....               | 30   |
| 2.2.1.1 Ukuran Efektivitas.....             | 32   |
| 2.2.2 Konsep Pelayanan publik .....         | 35   |
| 2.2.2.1 Corak Pelayanan Publik.....         | 38   |
| 2.2.2.2 Azas Pelayanan Publik .....         | 39   |
| 2.2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....      | 41   |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                 | 43   |

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                                            | 44 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                                                 | 44 |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                                                                | 45 |
| 3.3 Fokus Penelitian .....                                                                 | 45 |
| 3.4 Teknik Penentuan Informan .....                                                        | 47 |
| 3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....                                           | 48 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                                             | 50 |
| 3.7 Keabsahan Data .....                                                                   | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                                          | 56 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                                                   | 56 |
| 4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>Kabupaten Bangkalan.....           | 56 |
| 4.2.1 Visi dan Misi .....                                                                  | 57 |
| 4.2 Struktur Organisasi .....                                                              | 57 |
| 4.3 Komposisi Pegawai .....                                                                | 63 |
| 4.4 Program Pesak Mera Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>Kabupaten Bangkalan..... | 66 |
| 4.5 Hasil Penelitian.....                                                                  | 67 |
| 4.5.1 Sumber daya, dana dan sarana-prasarana .....                                         | 68 |
| 4.5.2 Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan .....                                      | 73 |
| 4.5.3 Batas waktu pelayanan .....                                                          | 76 |
| 4.5.4 Tata cara pelayanan yang harus ditempuh.....                                         | 77 |
| 4.6 Pembahasan .....                                                                       | 80 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                           | 85 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                        | 85 |
| 5.2 Saran .....                                                                            | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                       | 87 |
| LAMPIRAN .....                                                                             | 90 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Substansi Laporan Ombudsman RI Perwakilan<br>Jawa Timur Tahun 2022..... | 5  |
| Tabel 1. 2 Data Kepemilikan <i>E-KTP</i> Di Kabupaten Bangkalan Tahun 2022 .....   | 9  |
| Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan<br>Penelitian Sekarang .....   | 24 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                                                                                                            | 43 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan<br>Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .....                                           | 57 |
| Gambar 4. 2 Loker Integritas .....                                                                                                             | 69 |
| Gambar 4. 3 Kode Etik Pelayanan Pegawai.....                                                                                                   | 70 |
| Gambar 4. 4 Perbedaan Tiga Produk Layanan yang Dihasilkan<br>Sebelum dan Sesudah Pesak Mera Dilaksanakan<br>dalam Rentang waktu 2022-2023..... | 74 |
| Gambar 4. 5 Banner Syarat-Syarat Berkas Pelayanan yang<br>Disediakan oleh Pesak Mera .....                                                     | 77 |
| Gambar 4. 6 Pemohon Antri Mengambil Nomor .....                                                                                                | 78 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....                            | 90  |
| Lampiran 3 Surat Pengantar Izin Penelitian dari Universitas ..... | 92  |
| Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian .....                     | 93  |
| Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian .....                         | 94  |
| Lampiran 6 Cek Plagiasi Turnitin .....                            | 95  |
| Lampiran 7 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....               | 96  |
| Lampiran 8 Sertifikat Akreditasi Jurnal .....                     | 97  |
| Lampiran 9 Letter of Acceptance (LoA).....                        | 98  |
| Lampiran 10 Pedoman Wawancara.....                                | 99  |
| Lampiran 11 Pedoman Observasi .....                               | 103 |
| Lampiran 12 Pedoman Dokumentasi .....                             | 104 |