

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dan diajukan kepada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima maupun sanksi akademik lain dengan pertauran yang berlaku.

Serang, 18 November 2021



**Muhamad Nurfaizi**  
**NIM. 171120125**

## ABSTRAK

Nama : Muhamad Nurfaizi, NIM : 171120125 judul skripsi : *problematika Pelayanan Administrasi Masyarakat di Masa Pandemi ( studi di disdukcapil kota cilegon)*

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Dalam rangka mempertahankan serta memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun dari orang lain. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi setiap hak-hak warga negaranya. kemunculan masa pademi Covid-19, berdampak pada pelayanan masyarakat yang terbatas, terutama di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota cilegon, dalam perihal pembuatan KK,E-ktip,surat pindah dan kartu indetitas anak.

Perumusan msalah dalam skripsi ini ialah: 1).Bagaimana mekanisme pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon ? 2).Bagaimana faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon ? 3). Bagaimana upaya mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah: 1).Untuk mengetahui mekanisme pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. 2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. 3). Untuk mengetahui upaya mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian Metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau dengan cara-cara kuantifikasi. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman (versthen/understanding) yang sifatnya umum terhadap suatu kenyataan sosial.

Kesimpulan dari uraian tersebut ialah : 1). Mekanisme pelayanan publik diatur pada pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Mekanisme pelayanan publik diatur juga berdasarkan Surat Edaran wali kota cilegon No 440/3259-Dinkes Tentang Penguatan Peran Tim Penanganan Covid-19 Sebagai Pusat Krisis Di Lingkungan Perkantoran Instansi Pemerintah. Bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon telah melaksanakan protokol kesehatan berdasarkan Surat wali kota dan Dinas Kesehatan yang menyatakan tidak boleh ada kerumunan masa. Untuk mendukung pelayanan publik pada masa pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat aturan pelayanan secara online via Whatsapp. 2).Faktor-faktor pendukung untuk melayani pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon sudah terpenuhi kesadaran pegawai, aturan pelayanan publik, pengorganisasian dalam pelayanan publik, kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana dan Protokol Kesehatan. Sedangkan, faktor penghambat pada Dinas Kependudukan kota cilegon adalah Inkoneksitensi pada penyelesaian administrasi tidak berjalan sesuai waktu pada lingkungan organisasi yang dapat merugikan masyarakat, juga kebutuhan internet yang secara berkala mengalami server down yang memperlama waktu dan kesadaran masyarakat akan pengurusan dokumen yang masih kurang dalam melengkapi syarat untuk menyelesaikan dokumen. 3).Upaya mengatasi faktor penghambat ialah pengevaluasian dalam jangka waktu pelayanan publik, memperbaiki jaringan internet dan sosialisasi kepada masyarakat.



**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 200323 Fax. (0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lampiran	: Skripsi	Dekan Fakultas Syariah
Perihal	: Usulan Ujian Munaqosah	UIN SMH Banten
	a.n Muhamad Nurfaizi	Di-
	NIM. 171120125	Serang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan korelasi seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara Muhamad Nurfaizi, NIM : 171120125 yang berjudul **Problematika Pelayanan Administrasi Masyarakat di Masa Pandemi (Studi Disdukcapil Kota Cilegon)**. diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara . UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini sebagai harapan dapat segera di munaqasahkan.

Demikian, atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Serang, 18 November 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. E. Zaenal Muttaqin, M.H., M.A.**  
NIP. 19840802 201101 1 008

**Drs. Akhmad Marjuki, M.H**  
NIP. 1964101119903 1 004

# PERSETUJUAN

## PROBLEMATIKA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DI MASA PADEMI (STUDI DI DISDUKCAPIL KOTA CILEGON)

Oleh :

**MUHAMAD NURFAIZI**  
NIM. 171120125

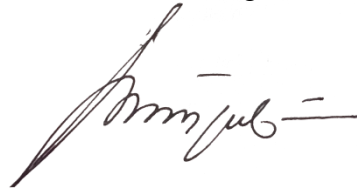
Mengetahui:

Pembimbing I



**Dr.H.E.Zaenal Muttaqin,M.H.,M.A.**  
NIP. 19840802 201101 1 008

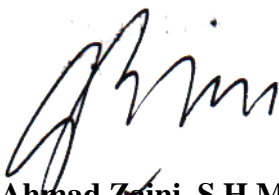
Pembimbing II



**Drs. Akhmad Marjuki, M.H**  
NIP. 1964101119903 1 004

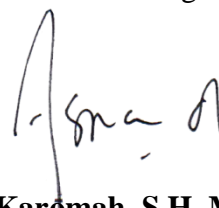
Mengetahui :

Dekan  
Fakultas Syariah



**Dr. Ahmad Zaini, S.H.M.Si**  
NIP. 19591119199103 1 003

Ketua Jurusan  
Hukum Tata Negara



**Atu Karomah, S.H.,M.SI**  
NIP. 19690214 199903 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Muhamad Nurfaizi, NIM : 171120125 yang berjudul Problematika Dalam Pelayanan Administrasi Masyarakat di Masa Pandemi (Studi Disdukcapil Kota Cilegon) telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 22 Desember 2021. Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum (S.H.) pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 22 Desember 2021


Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota



**Dr. Dedi Sunardi, M.H.**  
NIP. 198009262009011007

Sekretaris Merangkap Anggota



**Dian Febriani, M.E.Sv.,**  
NIP. 19910217 201903 2 010

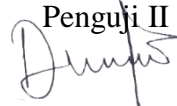
Anggota

Penguji I



**Dr. H. Yusuf Somawinata, M.Ag.**  
NIP. 195911191991031003

Penguji II



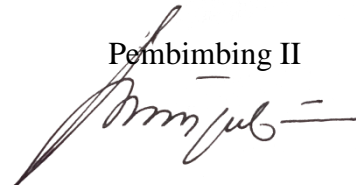
**Dra. Hj. Denna Ritonga, M.Si.**  
NIP. 196704021994032004

Pembimbing I



**Dr. H. E. Zaenal Muttaqin, M.H., M.A.**  
NIP. 19840802 201101 1 008

Pembimbing II



**Drs. Akhmad Marjuki, M.H.**  
NIP. 1964101119903 1 004

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

*”Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.*

*Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (Q.S An-Nisa : 58)*

## **PERSEMBAHAN**

*Setiap rangkaian kata dalam skripsi ini  
ku persembahkan  
untuk Bapak Baehaki dan emak Mahfudoh tercinta,  
dengan pengorbanan luar biasa  
dari mereka berdua  
mengasuh, mendidik, mendoakan  
hingga mengantarkan penulis  
dapat menggapai cita-cita dan harapan  
  
jazakumullah*

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Penulis Muhamad Nurfaizi dilahirkan di kota Cilegon pada tanggal 28 Juli 1999, anak ke 2 (dua) dari 4 (empat bersaudara, dari orang tua bapak Baehaki dan emak mahfudoh.

Pendidikan formal yang telah diselesaikan di Sekolah Dasar Negeri Ramanuju tahun 2011, MTs Miftahul Huda tahun 2014, MAN 2 Cilegon tahun 2017.

Melanjutkan kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Tahun Akademik 2017 Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan Salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa risalah ilahi kepada seluruh umat, beserta keluarganya, sahabatnya, serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul: *Problematika Pelayanan Administrasi Masyarakat di Masa Pandemi (Studi Disdukcapil Kota Cilegon)*, merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu melalui kesempatan ini penulisan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten lebih maju.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H.,M.SI. Dekan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten,

yang telah membantu dan memberikan motivasi nya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.

3. Bapak Dr. H. Muhamad Ishom, M.A. ( Wakil Dekan I), Bapak Dr. Dedi Sunardi, M.,H. (Wakil Dekan II) dan Bapak Dr. H.E.Zainal Muttaqin, M,H.,M.A (Wakil Dekan III). UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, , yang telah membantu dan memberikan motivasi nya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tulus hati.
4. Ibu Atu Karomah, S.H.,M.SI. Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan Bapak Arif Rahman, M.,H. sekretaris jurusan hukum tata negara fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten,yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk Menyusun skripsi.
5. Bapak Dr. H. E. Zaenal Muttaqin, M.H.,M.A, Pembimbing I dan Bapak Drs. Akhmad Marjuki, M.H. pembimbing II yang telah memberikan nasehat, pengarahan, dan meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik dan karyawan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kata sempurna. Keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang bersifat

membangun guna mencapai kesempurnaan pada masa yang akan datang.

Akhirnya, hanya pada Allah SWT jualah memohon agar seluruh kebaikan pihak yang membantu skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda. Penulis berharap kiranya karya tulis ini turut mewarnai khazanah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca umumnya.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	7
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Metode Penelitian .....	14
H. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II PELAYANAN ADMINISTRASI NEGARA PADA MASA DARURAT (PANDEMI COVID-19) .....</b>	<b>18</b>
A. Pengertian Pelayanan.....	18
B. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
C. Pelayanan Administrasi Negara .....	22
D. Standar Pelayanan Publik .....	23
E. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	27

F. Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik .....	29
G. Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19.....	32
<b>BAB III DINAS KEPENDUDUKAN PECAATATAN SIPIL KOTA CILEGON .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	39
B. Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	43
C. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .....	45
D. Dinamika dan Problematika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .....	53
<b>BAB IV PELAYANAN PUBLIK MASA PADEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CILEGON .....</b>	<b>56</b>
A. Mekanisme Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pademi Covid-19 56	
B. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemic Covid-19 .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>