

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.¹

Definisi Pelayanan Publik menurut Kurniawan :

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (pelayanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat mengandung makna negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan hak dasar hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi.

¹ Seperti Dikutip Dalam Buku Said Saggaf, Dkk, Reformasi Pelayanan Publik Di Negara Berkembang (Makassar :Cv. Sah Media,2018) Hlm 162.

Administrasi negara dalam Islam dapat dicermati dalam praktek Nabi Muhammad SAW, saat sudah di Madinah, beliau mengangkat pegawai-pegawai administrasi; Ali bin Abi Thalib adalah penulis perjanjian, apabila Nabi mengadakan perjanjian, serta penulis perdamaian apabila Nabi mengadakan perdamaian. Haris bin Auf Al Mari bertugas membawa cincin yang menjadi stempel negara, Mua'iqib bin Fatimah sebagai penulis rampasan perang (Ghanimah), Hudzaifah bin Al-Yaman bertugas mencatat penghasil tanah Hijaz. Abdullah bin Arqam menjadi pencatat jumlah penduduk dan jumlah kabilah beserta jumlah air yang mereka butuhkan. Islam sudah lebih dulu melaksanakan administrasi negara pada zaman Rasulullah yang menjadi prinsip administrasi adalah al-qur'an dan hadis. Maka dari itu Rasulullah dalam melaksanakan administrasi negaranya dengan efisiennya dan efektifitas.²

Setiap bentuk campur tangan pemerintah itu harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai perwujudan dari asas legalitas, yang menjadi sendi utama negara hukum. Sejak dianutnya konsep welfare state, yang menempatkan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap kesejahteraan umum warga negara dan untuk mewujudkan kesejahteraan ini pemerintah diberi wewenang untuk campur tangan dalam segala lapangan kehidupan masyarakat, yang dalam campur tangan ini tidak saja berdasarkan pada peraturan perundang-undangan akan tetapi dalam keadaan tertentu dapat bertindak tanpa bersandar pada peraturan perundang-undangan,

² Amir Mu'alim, 'Masalah Mursalah: Ruh Hukum Administrasi Negara Dalam Perperspektif Islam, Jurnal Hukum. No 24 Vol 10. (2003),
[Http://jurnal.Uji.Ac.Id,Diunduh](http://jurnal.uji.ac.id/diunduh) Pada Tanggal 10 Semptember 2021, Pukul 20.00 Wib

tetapi berdasar pada inisiatif sendiri. Namun, disatu sisi keaktifan pemerintah dalam mengupayakan kesejahteraan umum haruslah senantiasa berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik.³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dalam menjalankan pemerintahan yang baik dengan berlandaskan pada hukum yang berlaku. Bahkan apabila aparatur pemerintahan tidak bisa menjalankan fungsi pemerintahan, atau melakukan pelanggaran terhadap fungsi-fungsi pemerintahan, maka akan mendapatkan sanksi yang sesuai tingkat kesalahannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintahan karena masyarakat lebih memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cilegon merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Cilegon. Pelayanan Kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Pindah dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, surat kematian, akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak,

³ Ridwan Hr, Hukum Administrasi Negara, (Jakarta:Rajawali Pers 2018), Hal 229-230

pencatatan perubahan ⁴nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Saat ini dinamika kehidupan bernegara dan pergeseran kehidupan sosial masyarakat banyak sekali mengalami perubahan-perubahan yang mana mempengaruhi seluruh aspek kehidupan. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari dari kemunculan pandemi Covid-19. Oleh karena itu, pemerintah memberlakukan kebijakan pembatasan sosial yang berlaku dimasyarakat. Hal ini ternyata juga berdampak kepada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, seperti adanya kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH). Namun perlu menjadi catatan bahwa adanya kebijakan tersebut jangan sampai menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.

Penerapan pelayanan publik pada masa pandemi sangatlah berbeda dengan masa sebelum pandemi. Pada masa sebelum pandemic pelayanan publik dilakukan secara online melalui WhatsApp. Bagi instansi pelayanan publik yang masih melakukan pelayanan tatap muka wajib mengikuti protokol pencegahan Covid-19 yang ditetapkan oleh Pemerintahan Pusat sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya. ⁵

⁴ Fajlurrahman Jurdi, Hukum Tata Negara Indonesia, (Jakarta : Prenada Media, 2019, Hlm 62

⁵ Kamaruddin Selling, Dkk Sstrategi Dalam Peningkatan Kuliats Pelayanan Publik, ([Pasuruan: Qiara Media,2019) Hlm 23-24

Dilihat pada situasi saat pandemi Covid-19, pelayanan publik yang dilaksanakan secara online melalui Whatsapp oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon memiliki tingkat kepuasan pelayanan yang rendah. Dilihat dari keadaan di lapangan, meski masyarakat sudah dihimbau untuk melakukan pelayanan secara online namun masyarakat tetap mengunjungi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Dilihat dari komentar masyarakat pada akun resmi website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon, salah satunya ialah James Kendar berkomentar bahwa administrasi yang buruk dan bahkan petugas tidak tepat waktu di meja kerja masing-masing. Bahwa seharusnya jam kantor jam 8 pagi hingga jam 2 siang selama pandemi covid-19. Penduduk harus menunggu disana tanpa konfirmasi apapun.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis menyimpulkan permasalahan melalui penelitian mendapatkan permasalahan yang tidak sesuai dengan yang dicantumkan didalam PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Publik.⁶

Maka dari itu, Penulis tertarik untuk mengkaji penelitian pada judul : **“Implementasi PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Adminitrasi DISDUKCAPIL Kota Cilegon Di Masa Pandemi Covid-19).**

⁶ Hedra Kurniawan Artikel Saran Terhadap Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid-19, Ombudsman.Go.Id, (10 September 2021 Pukul 20.00)

B. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah senagai berikut :

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.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dimaksud penulis ini adalah sebagai berikut:

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.

⁷ Neneng Siti Maryam, Mewujudkan Good Governance Melalui Palayanan Public, Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, Volume Vi No 1/ Juni 2016.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang penulis harapkan dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan literature khususnya di bidang Hukum Administrasi Negara dan juga menambah pengetahuan dan wawasan .⁸

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini , diharapkan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi pemerintah penelitian ini menjadi bahan evaluasi yaitu pelaksanaan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon .

E. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menghindari kesamaan dalam penelitian ini, ada beberapa penelitian dengan mengangkat tema yang sama mengenai pelayanan publik, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu di beberapa sumber dan menjadikan sebuah perbandingan, diantaranya:

Hari	Judul penelitian	Hasil penelitian
Yayat Rukayat (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di	. Penelitian ini dilakukan oleh Universitas Nirtanio Bandung. Persamaan pembahasan skripsi

8.Zudan Arif Fakrullah Dkk, Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan,(Cempaka Putih, 2019), Hlm2

	Kecamatan Pasir Jambu	ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Sedangkan, perbedaan pembahasan skripsi ini terletak pada pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19. ⁹
Yadisar (2017)	“Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran	”. Penelitian ini dilakukan oleh Universitas Kapuas Sintang. Persamaan pembahasan skripsi ini dilihat dari konteks yang dibahas yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah pada masyarakat pada Disdukcapil. Sedangkan Perbedaan pembahasan skripsi ini terletak pada pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19 dan

⁹ <https://Covid,Kemkes.Go.Id> Tanggal Akses 10 September 2021 Pukul 21.00

		<p>penelitian Yadisar (2017) hanya membahas pelaksanaan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Sedangkan penulis membahas pelayanan publik secara keseluruhan yang dilakukan di Dinas kependuduk dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon.</p>
Icha Liana Sari (2016)	<p>“Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan di Universitas Mulawarman. Persamaan pembahasan skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perbedaan pembahasan skripsi ini terletak pada pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19, penelitian Icha Liana Sari (2016) ini hanya</p>

		membahas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sedangkan penulis membahas pelayanan publik secara keseluruhan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.
--	--	---

Penelitian ketiga yaitu skripsi yang ditulis oleh Icha Liana Sari (2016) “Penyelenggaraan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”. Penelitian ini dilakukan di Universitas Mulawarman. Persamaan pembahasan skripsi ini bisa dilihat dari konteks yang dibahas yaitu pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perbedaan pembahasan skripsi ini terletak pada pelayanan publik pada masa Pandemi Covid-19, penelitian Icha Liana Sari (2016) ini hanya membahas pelayanan pembuatan Akta Kelahiran sedangkan penulis membahas pelayanan publik secara keseluruhan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.

F. Kerangka Pemikiran

Negara Indonesia merupakan negara hukum (*rechtsstaat*) sebagaimana ketentuan pasal 1 ayat 3 UUD 1945 hasil Amandemen. Konsepsi negara hukum secara konseptitusalional dapat dirujuk pada rumusan tujuan negara republik Indonesia berbunyi antara lain: melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum mencerdaskan kehidupan bangsa serta mewujudkan keadilan sosial.¹⁰

Salah satu amanat dari pembukaan di atas mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Dengan demikian pemberian pelayanan publik merupakan kewajiban dan tanggung jawab institusi penyelenggaran negara, korporasi atau lembaga independent serta menjadi hak setiap warga negara untuk mendapatkannya.¹¹

Sebagai negara hukum, setiap penyelenggaran urusan pemerintahan haruslah berdasarkan pada hukum yang berlaku (*wetmatigheid van bestuur*). Sebagai negara yang menganut desentralisasi mengandung arti bahwa urusan pemerintahan itu terdiri atas urusan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Artinya ada perangkat pemerintah pusat dan ada pemerintah daerah, yang diberi

10 Djunaidi Ghony Dkk, *Motede Penelitian Kulitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2020, Hlm 25.

¹¹ Bumi aksara, 2016), hlm

otonomi yakni kebebasan dan kemandirian untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga daerah.

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang sedang berjuang dan mendambakan terciptanya good governance. Namun, keadaan saat ini menunjukkan bahwa hal tersebut masih sangat jauh dari harapan. Kepentingan politik, KKN, Peradilan yang tidak adil, bekerja di luar kewenangan, dan kurangnya integritas dan transparansi adalah masalah yang membuat pemerintah yang baik masih belum dapat tercapai.

Penerapan prinsip-prinsip good governance sangat penting dalam pelaksanaan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak professional, dan biayanya mahal.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna; (1) perilah atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹²

Menyediakan pelayanan publik yang baik merupakan tugas negara melalui pemerintah. Pemenuhan kebutuhan publik diartikan sebagai pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan adalah

¹² Zainudin ali, metode penelitian hukum, (Jakarta: sinar grafik, 2014), hlm 105

rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kondisi saat ini telah terjadi wabah virus Covid-19, penyakit Coronavirus 2019 (COVID 19) adalah virus corona jenis baru yang ditemukan pada tahun 2019 dan belum pernah teridentifikasi. Virus corona yaitu zoonosis, artinya diturunkan antara hewan dan manusia¹³.

Akibat wabah Corona ini, pemerintah Indonesia mulai melakukan berbagai kebijakan seperti himbauan social distancing, mengeluarkan himbauan Work From Home untuk pegawai, melakukan pembatasan wilayah dan lain-lain. Maka dari itu dengan adanya kebijakan pemerintah ini serta situasi yang semakin genting, tentunya memberikan dampak bagi masyarakat. Berbagai masalah sosial ekonomi muncul dan dampaknya langsung terasa oleh masyarakat.

Dampak dari penyebaran virus ini juga berdampak terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon yang mengalami penurunan pelayanan yang baik. Penurunan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon dikarenakan beralih dengan pelayanan melalui Whatsapp sehingga pelayanan tidak berjalan dengan cepat dan tanggap. Oleh karena itu, untuk memperjelas pelayanan publik dalam masa pandemi Covid-19 perlu dilakukan penelitian lebih dalam untuk mendapatkan kejelasan dalam Asas-Asas Pemerintah yang baik terhadap pelayanan publik.

¹³Abdulkadir, Hukum Dan Penelitian Hukum, (Bandung : Pt. Citra Aditya Bakti, 2004), Hlm Muhamad 126

G. Metode Penelitian

1. Metode, Jenis, Sifat, dan Pendekatan

a. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian 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.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian lapangan (*field reseach*) . Penelitian lapangan ialah mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat.

c. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan studi yang bersifat deskriptif analitis yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadikan objek penelitian, dan juga pelaksanaan hukum di masyarakat.

d. Pendekatan Penelitian

Jenis Pendekatan Penelitian ini adalah Pendekatan Penelitian yuridis sosiologis yaitu mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata. Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan

memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke obyeknya yaitu mengetahui perwujudan asas-asas pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Cilegon.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data melalui:

a) Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang melakukan peninjauan terhadap lokasi tempat penelitian, sebagaimana sesuai obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian observasi secara langsung ke objek penelitian yaitu Disdukcapil Kota Cilegon untuk mendapatkan data-data penelitian.

b) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan alat bantu daftar pertanyaan yang bersifat terbuka. Teknik wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab antara penelitian dengan beberapa narasumber yang dianggap telah memenuhi atau relevan dengan penelitian ini.

Wawancara dilakukan secara langsung yang bersifat terbuka dikarenakan untuk memberikan narasumber kesempatan menjawab secara bebas. Dalam penelitian ini juga melakukan tanya jawab secara langsung dengan masyarakat yang menggunakan jasa Disdukcapil Kota Cilegon.

c) Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu penyelidikan yang menggunakan sumber-sumber dokumentasi untuk mendapatkan data yang diperlukan.

3. Teknik Pengolaan Data

Pengelolaan data sebagai tindak lanjut proses pengolahan data merupakan kerja penelitian yang memerlukan ketelitian, dan pencurahan daya pikir secara optimal. Metode pengelolaan ini merupakan cara memuaskan keingintahuan pada suatu gejala yuridis atau cara untuk menemukan kebenaran dalam memperoleh kebenaran. Data yang berhasil dikumpulkan berupa data primer dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi lalu diolah secara sistematis serta data sekunder dari buku-buku dan jurnal.

H. Sistematika Penulisan

Bab kesatu : Pendahuluan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan rumusan masalah, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua : Dalam bab ini, membahas gambaran umum tentang Disdukcapil Kota Cilegon dan mengenai sejarah Disdukcapil Kota Cilegon.

Bab ketiga : Dalam bab ini membahas teori pelayanan publik, Standar pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, pelayanan publik pada masa pandemi.

Bab keempat : Dalam bab ini membahas tentang mekanisme dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Cilegon, faktor pendukung dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Cilegon, faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Cilegon pada masa pandemi Covid-19 dan upaya mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kota Cilegon.

Bab kelima : Dari berbagai pembahasan yang telah dikemukakan, maka bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian tersebut.