



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
MASA PANDEMI *COVID-19* DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DEPOK**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Wahyu Ferdianto**

**NPM. 183112351540060**

**FAKULTAS LMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



**NATIONAL UNIVERSITY**

***POPULATION ADMINISTRATION SERVICES DURING THE  
COVID-19 PANDEMIC AT THE POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION OFFICE OF DEPOK CITY***

***THESIS***

***Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for Degree of sarjana  
Public Administration (S.AP)***

**Wahyu Ferdianto**

**NPM. 183112351540060**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTEMENT OF PUBLIKC ADMINISTRASI  
NATIONAL UNIVERSITY***

2022



**UNIVERSITAS NASIONAL**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Wahyu Ferdianto  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540060  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Ahmad Muksin, M.Si



Dr. Ema Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Wahyu Ferdianto

NPM : 183112351540060

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : **Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**

Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-AP)

Disetujui

Jakarta, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Ketua Program Studi Administrasi  
Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Ferdianto  
NPM : 183112351540060  
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari didapati penyimpangan dan ketidakbenaran terhadap pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,

Wahyu Ferdianto



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Wahyu Ferdianto  
NPM : 183112351540060  
Judul Skripsi : Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Mary Ismowati, M.Si

 Ttd

Pembimbing I /Penguji I

Heru Dian Setiawan, ST, M.Si

 Ttd

Pembimbing II/Penguji II

Dr. Ahmad Muksin, M.Si

 Ttd

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal :

## ABSTRAK

Nama : Wahyu Ferdianto  
NPM : 183112351540060  
Judul Skripsi : Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebijakan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau biasa disebut dengan *Work From Home* (WFH) adalah belum ditopang oleh budaya kerja dan kreativitas para aparatur Pemerintah untuk memberikan pelayanan dari rumah. Kebijakan tersebut tidak dapat berjalan dengan efektif apabila didukung oleh kultur birokrasi yang masih lamban, karena pada dasarnya hanya birokrasi yang tangkas (*agile bureaucracy*) yang mampu beradaptasi serta menjaga kelangsungan pelayanan publik untuk masyarakat selama masa pandemi *Covid-19* ini terjadi. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik mengkhawatirkan akan hak - hak masyarakat, seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik yang akan terabaikan khususnya pada jenis pelayanan administratif masyarakat. Diperlukannya solusi dalam meminimalisir kekhawatiran dan dilemnya Pemerintah menghadapi persoalan tersebut. Sementara itu, adanya *Covid-19* yang belum berakhir penyebarannya. Kewaspadaan tersebut akan menyebabkan terjadinya wabah gelombang kedua yang dapat lebih berbahaya. Kewaspadaan yang dimaksud salah satunya adalah dalam hal pelayanan publik.

Peneliti menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi *Covid-19* di kota Depok sangat memerlukan inovasi dalam peningkatan pelayanan. Pelayanan ini berbentuk pelayanan publik online seperti penerbitan KTP-EI, pengajuan akte kelahiran, penerbitan Kartu Keluarga melalui layanan Whatsapp dan website Dukcapil kota Depok. Inovasi tersebut dapat membantu upaya Pemerintah dalam memutus mata rantai pademi *Covid-19* sehingga pelayanan dapat berjalan seperti biasanya walaupun pengajuan melalui online.

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi Kependudukan Tatap Muka dan Online  
Pembimbing : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

## ABSTRACT

Nama : Wahyu Ferdianto  
NPM : 183112351540060  
Judul Skripsi : *Population Administration Services During The Covid-19 Pandemic At The Population And Civil Registration Office Of Depok City*

This research is motivated by the policy of ASN working from home (WFH) which is not yet supported by the work culture and creativity of government officials to provide services from home. This policy cannot be effective if it is supported by a sluggish bureaucratic culture, because only an agile bureaucracy is able to adapt to maintain the continuity of public services to citizens during the pandemic. On the other hand, public service providers are concerned about the rights of the community as stated in Article 18 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services which will be neglected, especially in the type of administrative services. Solutions are needed to minimize these concerns and dilemmas. Meanwhile, the Covid-19 outbreak has not yet ended. Vigilance will trigger a second wave of outbreaks that could be even more dangerous. This vigilance is included in public service.

Researchers found that population administration services during the Covid-19 pandemic in the city of Depok really needed innovation in improving services. This service is in the form of online services such as issuance of e-KTP, submission of birth certificates, issuance of Family Cards through the Dukcapil's Whatsapp service and website Dukcapil Depok. This innovation can help the Government's efforts to break the chain of the Covid-19 pandemic, then services can run as usual even though the application's online.

Keywords : Population Administrative Service Offline and Online  
Mentorr : Dr. Ahmad Muksin, M.Si



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan berkat, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah terdapat beberapa pelayanan publik yang berpengaruh dengan adanya pandemi *Covid-19* ini.

Penulis pun menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., M.Pd., selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
- 2) Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 3) Dr. Mary Ismowati, M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
- 4) Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si., selaku dosen pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5) Kepada Bapak Sukirno dan Ibu Maijun, selaku orang tua saya yang sangat saya cintai terimakasih karena selalu memberikan dukungan moril dan materil untuk Saya. Istriku, Abang dan Adik saya.

6) Kepada Rusydi Mustafa Sarjana, S.IP, selaku Pimpinan saya sekaligus Kakak saya Rusydi Mustafa Sarjana, S.IP yang sudah membantu baik materil maupun non materil.

7) Untuk keluarga besar Sekretariat Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sudah membantu, mendoakan dan memberikan semangat.

8) Untuk Seluruh Keluarga Besar Jurusan Ilmu Administrasi Negara khususnya Administrasi Publik 2018.

Akhir kata, penulis berharap Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya berharap agar skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu kedepannya.



Jakarta, 14 Agustus 2022

Wahyu Ferdianto

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Secara Akademis .....	11
1.4.2 Secara Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.1 Kajian Teori .....	16
2.2.1 Pelayanan Publik .....	17
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	19
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	22
2.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik.....	23
2.2.5 Penyelenggara Pelayanan Publik.....	27
2.2.6 Standar Pelayanan Publik .....	28
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik .....	30
2.2 Administrasi Kependudukan.....	33
2.3 Kerangka Berfikir.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Metode Pendekatan .....	36
3.1 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.2 Teknik Analisa Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum.....	41
4.1.1 Prosedur Pelayanan Tatap Muka .....	47
4.1.2 Prosedur Pelayanan Online .....	48
4.1.3 Sarana dan Prasarana.....	48
4.1.4 Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.....	50
4.1.5 Struktur Organisasi.....	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	54
4.2.1 Tangible.....	54
4.2.2 Reliability (Kehandalan).....	59
4.2.3 Responsiveness .....	64
4.2.4 Assurance.....	69
4.2.5 Empathy.....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>