

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CABANGBUNGIN  
PADA MASA PANDEMI *COVID-19*  
SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh**

**Sigit Permana Putra**

**41183522150012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2022**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CABANGBUNGIN  
PADA MASA PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh**

**Sigit Permana Putra**

**41183522150012**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi  
Kependudukan di Kecamatan Cabangbungin  
Pada Masa Pandemi Covid-19**

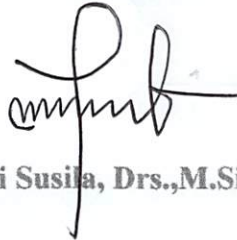
**Penyusun : Sigit Permana Putra**

**NPM : 41183522150012**

Bekasi, 02 Agustus 2022

**Menyetujui:**

**Pembimbing,**



**(Adi Susila, Drs.,M.Si)**

**Mengetahui:**

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**(Difa Novita, S.Sos.,M.Si)**

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**



Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan  
Cabangbungin Pada Masa Pandemi *Covid-19*

**Dipersiapkan dan Disusun oleh:**

Sigit Permana Putra

NPM: 41183522150012

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 02 Agustus 2022

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal: 02 Agustus 2022

Dewan Penguji:

Ketua : Dila Novita, S. Sos., M. Si. (.....)

Sekretaris : Adi Susila, Drs., M. Si (.....)

Anggota : 1. Abdul Muis, Drs., M. Si. (.....)

2. Rahmat Nuryono, Drs., M. Si (.....)

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Sigit Permana Putra

NPM : 41183522150012

Tanda Tangan :



Ditetapkan di : Bekasi

Tanggal : 02 Agustus 2022

8

8

8

8

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Ku ucapkan rasa syukur atas segala keberkahan dari Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat tiada henti baik nikmat sehat, nikmat ilmu hingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dan semua nikmat yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Allhamdulillah.

Karya ilmiah ini, aku persembahkan kepada mereka yang selalu berjuang agar anak-anaknya bisa hidup lebih baik Ibu dan Bapak yang sudah mengusahakan banyak hal sampai aku di titik sekarang.

Sigit Permana Putra

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Sigit Permana Putra

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 19 April 1996

Alamat Lengkap : Kp. Kepuh RT16/08 Desa Jayabakti, Kecamatan  
Cabangbungin, Kabupaten Bekasi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status : Belum Menikah

Email : [Sigitpermana19@gmail.com](mailto:Sigitpermana19@gmail.com)

Pekerjaan : RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi

Nama Orang Tua : Bapak Suryadi dan Ibu Etik Mulyani

Nama Saudara Kandung : Tegar Bagaskara dan Puspa Silvia

## **MOTTO HIDUP**

“Tujuan dari belajar adalah terus tumbuh. Akal tidak sama dengan tubuh,  
akal terus bertumbuh selama kita hidup”

-Mortimer Adler-



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya serta kami selaku umatnya. Semoga kita mampu meneladani beliau sebagai manusia yang berguna. Skripsi yang telah diselesaikan berjudul Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cabang Bungin pada Masa Pandemi Covid-19 Adapun tujuan penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam '45' Bekasi. Penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan, bantuan, arahan dan dukungan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang berbahagia ini, tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Adi Susila, Drs., M.Si selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan masukan, sabar dan ikhlas memberikan ilmunya, serta selalu memberikan motivasi agar semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, sehingga penulis mampu menyelesaikannya.
2. Dila Novita, S.Sos. M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas

Islam '45' Bekasi yang telah memberikan arahan, masukan dan selalu bersedia ketika peneliti meminta waktu untuk berdiskusi mengenai perkuliahan, organisasi maupun penelitian skripsi ini.

3. Dr. Mita Widyastuti, Drs., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini memberi arahan dan bersedia ketika peneliti meminta waktu untuk berdiskusi perihal perkuliahan ataupun organisasi.
4. Yanto Supriyatno, Drs., M. Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi yang telah memberikan khazanah keilmuannya dan bimbingan yang tiada lelah kepada penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Ibu dan Bapak yang telah membesarkan, merawat, mendidik dan menemani aku dengan sabar sampai aku mendapatkan gelar sarjana.
7. Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam '45' Bekasi yang telah membantu dalam bidang administrasi.

Pada akhirnya motivasi-motivasi terbaik dari orang terdekat adalah hal yang dapat mendorong peneliti menyelesaikan karya ilmiah ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diperlukan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Jerih payah

penulis dan jasa tiada dapat diuraikan dan tak terhingga yang diberikan kepada penulis semoga menjadi keberkahan dan semoga karya ini bermanfaat dan memberikan kontribusi terhadap penyebaran informasi terkait pelaksanaan Pelayanan Publik sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam pemenuhan hak pemanfaatan waktu luang. kurang lebihnya penulis ucapkan terima kasih.

Bekasi, 02 Agustus 2022

**Sigit Permana Putra**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KECAMATAN CABANGBUNGIN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**Sigit Permana Putra (41183522150012)  
Universitas Islam '45 Bekasi  
Email: [Sigitpermanaa19@gmail.com](mailto:Sigitpermanaa19@gmail.com)**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Corona Virus Diseases 2019 atau disebut dengan nama lain Covid-19 menjadi permasalahan yang banyak menyoroti perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Salah satu sector yang mendapat dampak dari corona virus ini adalah sektor pelayanan publik yang jadi terhambat karena adanya system kerja *Work From Home* dan juga *protocol* kesehatan yang di berlakukan di ruang publik. Penelitian ini dilakukan di kantor kecamatan cabangbungin kabupaten Bekasi, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Ada beberapa perubahan di dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi salah satu perubahannya yaitu dengan memberikan pelayanan secara *online* yang sudah disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi atau masyarakat masih bisa datang secara langsung ke kantor kecamatan dengan mematuhi protokol kesehatan. faktor penghambat efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Cabangbungin yakni kurangnya sosialisasi pada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat akan kemajuan teknologi.

**Kata Kunci :** *Corona Virus Disease, COVID-19, Pelayanan Publik*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KECAMATAN CABANGBUNGIN PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**Sigit Permana Putra (41183522150012)**  
**Universitas Islam '45 Bekasi**  
**Email: [Sigitpermanaa19@gmail.com](mailto:Sigitpermanaa19@gmail.com)**

**ABSTRACT**

*Public service has become a strategic policy issue, because the implementation of public services so far has not had a broad impact on changes in aspects of people's lives. Because before the reform era, the government bureaucracy dominated the administration of government and public services. Public services organized by the government include community services and administrative services. These two things go hand in hand in realizing good service performance in government. Corona Virus Diseases 2019 or known by other names Covid-19 is a problem that has highlighted the attention of many people in various parts of the world. One of the sectors that has been impacted by the corona virus is the public service sector which is hampered due to the Work From Home work system and health protocols that are enforced in public spaces. This research was conducted at the branch office of the Bungin sub-district, Bekasi district, using qualitative research methods. There have been several changes in population administration services in the Branchbungin District, Bekasi Regency, one of the changes is by providing online services that have been provided by the Bekasi Regency Government or the public can still come directly to the sub-district office by complying with health protocols. The inhibiting factors for the effectiveness of public services in the field of population administration in the Branchbungin District are the lack of socialization to the community, the lack of public understanding of technological advances.*

**Keywords:** *Corona Virus Disease, COVID-19, Public Service*

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN

**ABSTRAK ..... i**

***ABSTRACT* ..... ii**

**DAFTAR ISI..... iii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 14

1.3 Tujuan Penelitian..... 14

1.4 Signifikansi Penelitian..... 15

1.4.1 Signifikansi Akademis ..... 15

1.4.2 Signifikansi Praktis ..... 19

1.5 Sistematika Penulisan ..... 19

**BAB II KERANGKA TEORI..... 21**

2.1 Efektivitas ..... 21

2.2 Pelayanan Publik ..... 24

A. Bentuk Pelayanan Publik ..... 25

B. Asas Pelayanan Publik ..... 26

2.3 Administrasi Kependudukan ..... 27

2.4 Pelayanan ..... 29

2.5 Administrasi .....	30
2.6 Kecamatan.....	31
2.7 Asumsi Penelitian.....	31
2.8 Kerangka Berpikir .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	33
3.3.1 Paradigma Konstruktivisme .....	33
3.2 Metode Penelitian Kualitatif .....	34
3.3 Desain Penelitian .....	35
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data .....	36
3.4.1 Sumber Data.....	36
3.4.2 Teknik Perolehan data .....	36
3.5 Teknik Perekrutan Informan .....	37
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.7 <i>Goodness and Quality Penelitian</i> .....	41
3.7.1 Kredibilitas.....	41
3.7.2 Transferadibilitas .....	41
3.7.3 Dependability.....	42
3.7.4 Konfirmabilitas.....	42
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	42

3.9 Keterbatasan Penelitian .....	44
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Cabangbungin.....	46
4.2 Visi dan Misi Kecamatan Cabangbungin.....	46
4.3 Susunan Struktural Organisasi Kecamatan Cabangbungin.....	50
4.4 Hasil Penelitian .....	51
4.4.1 Pencapaian Tujuan .....	54
4.4.2 Integrasi.....	59
4.4.3 Adaptasi.....	62
4.5 Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kecamatan Cabangbungin .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Rekomendasi .....	71
5.2.1 Rekomendasi Akademik .....	71
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>