

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS *ONLINE***  
**DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA PADA MASA**  
**PANDEMI *COVID-19***

Oleh:



**Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara (PK VII)**

**Pembimbing :**  
**Dr. Syofiarti, S.H., M.H**

**Darnis, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS ANDALAS**  
**PADANG**

**2022**

**PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS *ONLINE*  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
LIMA PULUH KOTA PADA MASA PANDEMI *COVID-19***

**ABSTRAK**

Mengingat kondisi negara yang dalam masa pandemi ini akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan pelayanan adminduk *online* selama pandemi *Covid-19* yang sejauh ini dapat dikatakan mengubah layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Kebijakan tersebut dituangkan dalam Surat instansi Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/ Dukcapil per 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Covid-19*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan instansi pemerintah yang telah menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* terhitung sejak Juni 2020. Namun dalam pelaksanaannya ternyata pelayanan administrasi secara *online* belum terlaksana dengan baik dan menimbulkan beberapa permasalahan, sehubungan dengan hal itu penulis melakukan penelitian ini dengan rumusan masalah yang dibahas pada skripsi ini yaitu: 1) bagaimanaaa Pelayanan Administrasi Berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Pada Masa Pandemi *Covid-19*, 2) Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Pada Masa Pandemi *Covid-19*. Untuk menyelesaikan masalah ini, peneliti menggunakan metode Yuridis Empiris yang mengambil sumber data dari penelitian lapangan dan studi dokumen. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Pelayanan Adminitrasi Kependudukan dilaksanakan melalui *website* resminya yaitu Smart Dukcapil, suatu sistem informasi berbasis *web* yang disusun berdasarkan prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapainya tertib administrasi. Masyarakat yang mengajukan pelayanan dapat mengakses aplikasi dan memilih layanan yang dibutuhkan serta meng-upload syarat-syarat yang diperlukan. 2) Kendala-kendala dalam Pelayanan Administrasi Berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi *Covid-19* adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan Smart Dukcapil, *website* yang tidak dapat diakses, jaringan yang bermasalah, serta kesulitan bagi pegawai bidang pelayanan dalam membaca hasil foto maupun scan persyaratan yang dikirimkan oleh masyarakat.

*Kata Kunci: Pelayanan, Adminduk online, Pandemi Covid-19*