

**PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BENGKULU PADA MASA PANDEMI
COVID-19 PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH**



Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (SH)

OLEH

KIKI VITA APRIANI

NIM: 1811150022

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA/SIYASAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
2022M/1443H**

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
 Alamat: Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Bengkulu 3821

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Sketsa yang ditulis oleh Kiki Vita Aprianti NIM. 1811150022 dengan judul "Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasa'ah Tdaryiah" Program studi Hukum Tata Negara Fakultas 'Syari'ah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh sebab itu skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah skripsi Fakultas 'Syari'ah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2021

Pembimbing I
 Pembimbing II

BENGKULU

Masril, S.H., M.H. NIP. 195906261994031001
 Ifansyah Putra, M.Sos. NIP. 199303312019031005

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
 Alamat: Jl. Raden Fatah Kelurahan Pagar Dewa Bengkulu 38211


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh: Kiki Vita Apriani, NIM 18111750022 yang berjudul **Petayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid 19 Perspektif Syariah Adariyah Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu pada**

Hari Selasa, 15 Februari 2022

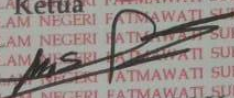
Dari dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat gunita memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam Ilmu Hukum Tata Negara.

Bengkulu, Februari 2022
 Dekan Fakultas Syariah



Dr. Suwajini, M.A.
 NIP. 196964021999031004

Tim Sidang Munaqasyah


Sekretaris

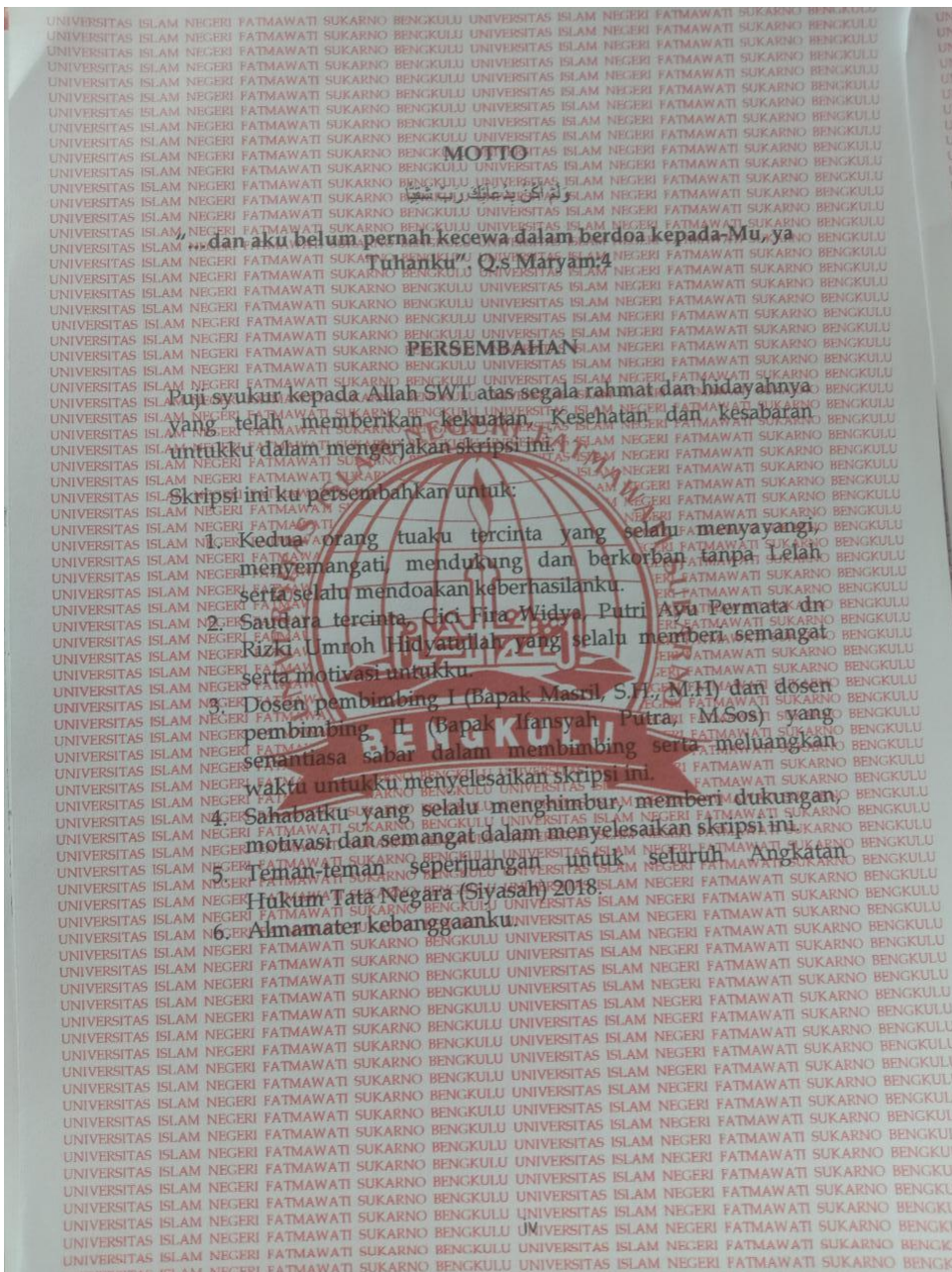

Masril, S.H., M.H.
 NIP. 195906261994031001

Penguji I


Dr. Foha Andiko, M.Ag.
 NIP. 197508272000031001

Penguji II


Aneka Rahma, M.H.
 NIP. 199110122019032014



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasa Idariyah", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik UINFAS Bengkulu maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Syari'ah atas nama saya dan dosen pembimbing saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini. Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Februari 2022 M/1443 H

... wa yang menyatakan



80EAJX641S11183

Kiki Vita Apriani
1811150022

ABSTRAK

Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasah Idariyah. Oleh: Kiki Vita Apriani, NIM: 1811150022, Pembimbing I: Masril, S.H., M.H. dan Pembimbing II: Ifansyah Putra, M.Sos.

Ada tiga persoalan yang dikaji dalam skripsi ini yaitu: (1) Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu pada masa pandemi *covid-19*. (2) Bagaimana perspektif Siyasah Idariyah Pada Admnistrasi Kependudukan pada saat pandemi *covid-19*. (3) Bagaimana upaya peningkatan Pelayanan Publik pada masa pandemi *covid-19* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini yaitu : mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan dan bagaimana upaya peningkatan yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu pada masa pandemi *covid-19* serta mengetahui bagaimana perspektif siyasah idariyah pada admnistrasi kependudukan pada saat pandemi *covid-19*. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian empiris atau lapangan. Menggunakan metode ini penulis turun langsung kelapangan serta mempelajari secara intensif tentang permasalahan yang ada dengan melakukan interaksi sosial dengan responden melalui metode wawancara. Dari penelitian tersebut memperoleh hasil yaitu : (1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ialah minimnya fasilitas untuk melakukan pendaftaran *online*, sering terkendala pada jaringan dan listrik. (2) Dalam perspektif siyasah idariyah, pencatatan penduduk adalah sesuatu yang dapat menciptakan kemaslahatan umat dan akan mencerminkan tujuan dari siyasah idariyah. (3) upaya yang dapat dilakukan yaitu melakukan dukling (dukcapil keliling), penyebaran aparatur, memisahkan ruangan dan lain-lain.

Kata kunci : pencatatan penduduk, KK, KTP-El, Dukcapil, Siyasah Idariyah.

ABSTRACT

Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasah Idariyah. By : Kiki Vita Apriani, NIM: 1811150022, Pembimbing I: Masril, S.H., M.H. dan Pembimbing II: Ifansyah Putra, M.Sos.

There are three issues studied in this thesis, namely: (1) What are the factors that affect the quality of Public Services in the field of Population Administration in the Population Office and Civil Records of Bengkulu City during the covid-19 pandemic. (2) What is the perspective of Siyasah Idariyah on population Administration at the time of the covid-19 pandemic. (3) How to improve public services during the covid-19 pandemic at the Population and Civil Records Office of Bengkulu City. The purpose of this study is: knowing what are the factors that affect the quality of Public Services in the field of Population Administration and how improvement efforts can be made by the Population Office and Civil Records of Bengkulu City during the covid-19 pandemic and knowing how the perspective of idariyah siyasah on population administration at the time of the covid-19 pandemic. The type of research in this thesis is empirical or field research. Using this method, the author goes down directly and learns intensively about existing problems by conducting social interaction with respondents through the interview method. From the study obtained results, namely: (1) Factors that affect the quality of public services are the lack of facilities to register online, often constrained by the network and electricity. (2) In the perspective of siyasah idariyah, the recording of the population is something that can create the benefit of the people and will reflect the purpose of the idariyah siyasah. (3) Efforts that can be done are doing dukling (dukcapil keliling), spreading the apparatus, missing the room and others.

Keyword : pencatatan penduduk, KK, KTP-El, Dukcapil, Siyasah Idariyah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada masa pandemi covid-19 perspektif siyasah idariyah**”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran perbaikan dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis hanya mampu berdoa dan berdoa semoga beliau-beliau yang telah berjasa, selalu diberikan rahmat dan karunia oleh Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati dan rasa sadar skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu-ilmu pengetahuan maupun kepentingan lainnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa motivasi dan lain sebagainya. Dengan demikian, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd (Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu).
2. Dr. Suwarjin, M.A (Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu).
3. Masril, S.H., M.H (Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran).
4. Ifansyah Putra, M.Sos (Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran).
5. Kedua orang tuaku selalu mendoakan untuk kesuksesanku
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar,

membimbing serta memberikan sarannya dengan penuh kesabaran.

7. Untuk Akademisi dan karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca dalam perbaikan karya-karya selanjutnya.

Bengkulu Desember 2021 M/

1443 H

KIKI VITA APRIANI
NIM:1811150022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Hasil penelitian.....	8
F. Kajian Terdahulu.....	8
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Penulisan.....	18

BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori Hukum.....	20
1. Pemerintah Dan Good Governance.....	20
a. Pengertian Pemerintah.....	20
b. Pengertian Good Governance.....	21
c. Pengertian Manajemen.....	21
d. Model Kebijakan.....	22
2. Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk.....	22
a. Pengertian pendaftaran penduduk.....	22
b. Peristiwa kependuduk.....	23
c. Pengertian KK.....	23
d. Pengertian KTP dan KTP-el.....	23
e. Syarat pembuatan KK dan KTP-el.....	23
f. Syarat Perbaikan Data.....	23
3. Pelayanan Publik.....	27

a.	Pengertian Pelayanan Publik	27
b.	Pengertian Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	28
c.	Unsur Pelayanan.....	28
d.	Kendala Pelayanan.....	29
e.	Standar Pelayanan.....	30
f.	Prinsip-prinsip peyanan	31
4.	Lembaga Pengawasan.....	33
a.	Pengawasan.....	33
b.	Ombusman.....	33
c.	DPRD.....	34
5.	Surat Edaran Covid.....	34
a.	PPKM level 3.....	34
b.	PPKM level 2.....	35
B.	Teori Siyasa.....	36
1.	Fiqh Siyasa	36
a.	Pengertian Fiqh Siyasa	36
b.	Pengertian Siyasa Syar'iyah	38
c.	Macam-Macam Fiqh Siyasa	40
d.	Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasa.....	40
2.	Siyasa Idariyah	45
a.	Konsep Administrasi Negara Dalam Islam.....	48
b.	Macam-Macam Diwan	49
c.	Pelayanan Publik.....	50
d.	Kualitas Pelayanan.....	52

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

i.	Bengkulu.....	57
1.	Provinsi Bengkulu.....	57
2.	Kota Bengkulu.....	58
ii.	Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu	59
1.	Gambaran Umum.....	59
2.	Visi Misi	60
3.	Tugas dan Fungsi.....	60
4.	Struktur Organisasi Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu	61
iii.	DPRD Kota Bengkulu.....	61
a.	Pengertian DPRD.....	61

b.	Tugas dan Wewenang.....	62
c.	Struktur Organisasi	63
iv.	Ombusman RI Perwakilan Bengkulu.....	63
a.	Pengertian Ombusman.....	63
b.	Visi dan Misi	63
c.	Tugas dan Fungsi	64
d.	Struktur Organisasi	64

BAB IV PEMBAHASAN

A.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.....	65
1.	Sebelum pandemi	67
2.	Masa pandemi	72
B.	Perspektif Siyasa Idariyah Pada Admnistrasi Kependudukan Pada Saat Pandemi <i>Covid-19</i> 2020/2021	79
C.	Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.....	87
D.	Kualitas Pelayanan Di Disdukcapil.....	92

BAB 5 PENUTUP

A.	Kesimpulan.....	95
B.	Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara hukum menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (3). Indonesia termasuk kedalam golongan negara hukum modern (negara hukum demokratis). Negara hukum modern merupakan perpaduan antara konsep negara hukum (*rechtsstaat*) dan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Secara sederhana negara hukum merupakan negara yang menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan (supermasi hukum)¹.

Konsekuensi dari negara hukum tersebut, maka semua kegiatan yang ada harus berdasarkan hukum, termasuk persoalan kependudukan Rakyat Indonesia. Masalah kependudukan ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia pasal 26 ayat (2) dan ayat (3), dan diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kegiatan kenegaraan atau pemerintahan hendaknya dilihat sebagai bentuk *publik service* (penyelenggaraan kepentingan masyarakat) seperti hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi. Sehingga konsep negara hukum yang dikembangkan dewasa ini selalu berhubungan dengan konsep negara kesejahteraan². Negara kesejahteraan adalah negara yang meletakkan pemerintah sebagai kelompok yang bertanggung jawab mengenai kesejahteraan rakyat. Konsep negara kesejahteraan menjunjung tinggi adanya sistem hukum yang menjamin tentang kepastian hukum dan perlindungan terhadap

¹Andri sutedi. *Hukum perizinan* (Jakarta: sinar grafika. 2011.) h. 01

² Andri sutedi. *Hukum perizinan....*, h. 02

hak-hak dasar rakyat, yaitu hak rakyat atas keterbukaan akses informasi dan pelayanan publik³.

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴. Sehingga, pelayanan publik harus ada disetiap sektor kehidupan yang ada di Indonesia, termasuk pada pencatatan dalam administrasi kependudukan. Namun, dalam implementasinya pelayanan publik di Dinas kedudukan dan Catatan Sipil sering kali dikeluhkan oleh masyarakat, contohnya tentang lamanya waktu pembuatan KK dan KTP/KTP-el.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 69 huruf a, instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk, dalam hal ini KK dan KTP/KTP-el paling lambat 14 (empat belas) hari. Tetapi, dalam implementasinya pembuatan KK atau KTP-el lebih dari 14 hari, ada juga yang menyentuh 30 hari atau lebih. Alasan-alasan yang sering diberikan oleh Pelayan Publik pada bidang pencatatan peristiwa kependudukan kepada masyarakat perihal lamanya waktu (lebih dari ketentuan yang ada) dalam pembuatan KK dan KTP/KTP-el ialah karena mesin yang rusak, koneksi jaringan yang bermasalah serta tidak tepat jadwal kedatangan (tanpa pengumuman) seperti yang dialami oleh Bapak Muhammad, sehingga butuh waktu lebih dari 14 hari untuk Bapak Muhammad mendapatkan pembaharuan KTP-nya. Karena alasan tersebut Bapak Muhammad melaporkan keluhannya kepada kepala dinas kependudukan dan catatan sipil yang dilakukan secara *online*⁵. Selain alasan diatas, blangko dan

³ Winda Roselina Effendi. "Konsep Welfare State Di Indonesia". *Jurnal Trias Politika*. Vol. 1, No. 1. Universitas Kepulauan Riau Batam. April 2017, h.176

⁴ Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1).

⁵ Bapak Muhammad (masyarakat), wawancara,. tanggal 23 agustus 2021.

kurang ramahnya pelayanan publik juga menjadi keluhan masyarakat⁶.

Karena lamanya waktu pembuatan dan sedikit rumit di prosedur, banyak masyarakat yang memilih menggunakan calo⁷ untuk membuat KK dan KTP/KTP-el, yang konsekuensinya adalah masyarakat harus membayar uang dengan nominal yang cukup besar untuk pembuatan KK dan KTP/KTP-el⁸. Penggunaan calo ini akan berakibat pada tidak konsistennya pelaksanaan Peraturan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Contohnya ialah jika masyarakat menemukan kesalahan dalam penulisan pada KK dan KTP/KTP-el maka masyarakat berhak meminta untuk diperbaiki kesalahan dan diterbitkan dokumen KK dan KTP/KTP-el yang baru.

KK dan KTP/KTP-el yang baru sudah diterbitkan maka KK dan KTP/KTP-el yang lama harus diambil oleh atau diserahkan kembali kepada Pelayan Publik di bidang Administrasi Kependudukan sehingga data yang lalu bisa dihapus. Namun, pada implementasinya masih ada masyarakat yang memiliki dua KTP dengan satu NIK (Nomor Induk Kependudukan). Contohnya ialah Ibu Li'asmawati. Ibu Li'asmawati memiliki dua KTP dengan NIK yang sama karena pada saat itu Ibu Li'asmawati hendak melakukan pembaharuan indentitas pada KTP. Tapi, Ibu Li'asmawati ini menggunakan jasa calo untuk mempermudah pembaharuan KTP yang mengakibatkan Ibu Li'asmawati harus memberi uang, yang biasa dikenal dengan istilah "uang transport" karena menggunakan jasa calo dan Ibu Li'asmawati mendapatkan pembaharuan KTP-nya kurang dari tiga hari. saat Ibu Li'asmawati memberikan KTP yang lama kepada calo, calo tidak mengambinya dan cukup disimpan saja oleh Ibu

⁶ Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019-2021

⁷ Calo adalah orang yang menjadi perantara dan memberikan jasa untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. (<https://www.google.cm/amp/s/kbbi.web.id/calos.html>)

⁸ Ibu Li'asmawati (masyarakat), wawancara, tanggal 23 agustus 2021.

Li'asmawati tutur calo⁹. KK dan KTP/KTP-el yang lalu tidak ditarik atau tidak diserahkan, maka masyarakat memiliki dua KK atau KTP/KTP-el dan membuat masyarakat memiliki data ganda¹⁰. Data ganda ini berakibat pada tidak akuratnya data penduduk. Seperti pada saat pemilihan umum dan penyaluran bantuan.

Akibat Mesin yang rusak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu pernah ditegur oleh Anggota Komisi 1 DPRD Kota Bengkulu pada tanggal 18 februari 2020, dari 4 unit mesin cetak KTP hanya 1 yang berfungsi. Menurut Ariyono Gumay Anggota Komisi 1 Bengkulu dengan berfungsi 1 mesin saja, untuk cetak KTP membuat kinerja menjadi kurang efisien karena mesin cetak KTP hanya mencetak 100 KTP perhari disetiap unit mesinnya¹¹. Blangko yang habis juga dialami oleh dinas kependudukan dan catatn sipil kota Bengkulu pada bulan juli 2019, sehingga pelayanan pencetakan KTP terhenti selama 2 minggu karena blangko yang habis¹². Setelah adanya teguran dari Komisi 1 DPRD Kota Bengkulu, 3 mesin yang rusak segera diperbaiki guna meningkatkan efisiensi kinerja pelayanan. Mesin yang rusak, blangko yang habis hingga dugaan terjadinya pungutan liar (pungli) dan beberapa alasan lainnya menjadi topik yang sangat meresahkan masyarakat. Kondisi ini diperparah dengan adanya pandemi *covid-19*.

Sebelum adanya pandemi, pembuatan KK dan KTP-el dikenal oleh masyarakat luas adalah hal yang sulit untuk dilakukan (dibuktikan dengan penggunaan calo dalam proses pembuatan KK dan KTP/KTP-el), karena rumitnya peraturan yang tidak transparan dan lamanya waktu dalam pembuatannya membuat

⁹ Ibu Li'asmawati (masyarakat), wawancara, tanggal 23 agustus 2021.

¹⁰ M.Cholil Nafis. *Kependudukan Perseptif Islam*. (Jakarta Selatan: Mitra Abadi Pres.2011), h.90

¹¹ Alwin Feraro. "masalah server hingga mesin cetak KTP, dukcapil kota Bengkulu ditegur DPRD". <https://www.eware.co/masalah-server-hingga-mesin-cetak-ktp-dukcakil-kota-Bengkulu-ditegur-dprd>. *Online*. Diakses tanggal 21 juli 2021. Jam 18.56 WIB

¹² Redaksi terkini. "blanko e-KTP kosong". <https/Bengkuluekspress.com/blanko-e-ktp-kosong/>. *Online*. Diakses pada taggal 21 juli 2021. Jam 21.49 WIB

banyak masyarakat tidak mau membuat KK dan KTP-el. Sehingga untuk mempermudah pembuatan KK dan KTP/KTP-el masyarakat menggunakan jasa Calo untuk melakukan pembuatan KK dan KTP/KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.

Penggunaan jasa calo atau pemberian biaya untuk mempercepat proses pembuatan KK dan KTP/KTP-el ditinjau dari data Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) adalah hal yang salah. Pada kenyataannya penggunaan jasa calo atau pemberian biaya untuk mempercepat proses pembuatan KK dan KTP/KTP-el adalah hal yang wajar menurut persepsi masyarakat. Menurut data IPAK dari Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu, persepsi tentang kebolehan memberikan biaya/barang/fasilitas kepada petugas untuk mempercepat urusan administrasi kependudukan (KTP, KK, SKTM dan lain-lain) yaitu sebesar (31,66%) pada tahun 2019 dan (31,67%) pada tahun 2020¹³. Keadaan ini bisa ditanggulangi dengan peningkatan pelayanan publik dan pemberian pemahaman bahwa persepsi tentang kebolehan memberi biaya kepada petugas untuk mempercepat proses administrasi kependudukan adalah hal yang salah bukan sebuah kebolehan atau kewajiban untuk dilakukan.

Sedangkan, selama pandemi dengan dikeluarkan Peraturan Menteri Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan kependudukan secara daring, maka pembuatan KK dan KTP-el dilakukan secara *online*. Untuk provinsi Bengkulu aplikasi yang digunakan untuk membuat KK dan KTP-el adalah sistem layanan administrasi warga elektronik (SLAWE)¹⁴. Namun, tidak semua warga mengerti dan mempunyai fasilitas yang cukup untuk melakukan pendaftaran *online*. Contohnya ialah bapak Efendi. Bapak Efendi memilih melakukan penambahan anggota keluarga di KK dengan cara *offline* (datang langsung kedukcapil) karena tidak memiliki Fasilitas yang memadai untuk

¹³ Indeks perilaku anti korupsi (IPAK) Tahun 2020 sebesar 3,84. Badan Pusat Statistik. No.49/06/Th.XXIII, 15 Juni 2020.

¹⁴ SLAWE adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Dukcapil Kota Bengkulu untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran penduduk secara *online*.

melakukan pembaharuan secara *online* dan tidak mengerti cara melakukan pembaharuan KK secara *online*¹⁵.

Pendaftaran KTP-el secara *online* mulai dari jam 10.00 sampai jam 14.00 dengan kapasitas 30 pendaftar setiap harinya¹⁶. Sehingga ini dapat menyulitkan masyarakat. Namun jika diterapkan secara manual membuat tidak terpenuhinya surat edaran mengenai pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Serta dengan sikap dari aparaturnya pelayanan publik yang kurang ramah membuat banyak masyarakat menjadi apatis terhadap pembuatan KK dan KTP-el¹⁷. Padahal pembuatan KK dan KTP-el bertujuan untuk kemaslahatan warga negara.

Dalam perspektif Hukum Islam secara teori isu-isu itu berhubungan dengan Fiqh Siyasah, hukum tata negara islam atau fiqh siyasah adalah ilmu mengenai hal ikhwal dan seluk beluk pengaturan urusan umat serta negara menggunakan segala bentuk aturan, aturan serta keputusan yang dirancang oleh pemegang kekuasaan yang selaras dengan fondasi serta ruh syariat untuk menciptakan kemaslahatan umat. Apabila ditinjau dari hukum tata negara islam, maka permasalahan mengenai pelayanan publik dalam pendaftaran peristiwa kependudukan berada dalam lingkup fiqh siyasah idariyah. Ruang lingkup fiqh siyasah salah satunya ialah tentang pembuatan dokumen negara, Karta Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga adalah bagian dari dokumen negara. Pembuatan dokumen negara dalam islam pertama kali dibuat oleh Umar bin Khaththab Ra¹⁸. Namun, pada zaman itu belum mengenal istilah Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, namun telah dilakukan pendataan dan pencatatan sejak dahulu.

Administrasi Negara atau dalam agama islam dikenal dengan Siyasah Idariyah mempunyai arti yaitu seluruhan

¹⁵ Bapak Efendi (masyarakat), wawancara, tanggal 31 juli 2021 .

¹⁶ Ibu Nadya. (Petugas capil), wawancara, tanggal 30 juli 2021.

¹⁷ Bapak Doni (masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021.

¹⁸ Imam al-mawardi. *Al Ahkam al-sulthaniyyahhah*. (bekasi : PT. Darul Falah.

rangkaian kegiatan pelaksanaan yang diselesaikan oleh setidaknya dua individu yang terkait untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi Negara (siyasah Idariyah) pada Syariat Islam bermaksud untuk menjaga harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan. Termasuk pendaftaran penduduk. Pendaftaran penduduk adalah pendataan yang termasuk kedalam siyasah idariyah yang dilakukan untuk kemaslahatan umat.

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang masalah tersebut, bahwa penulis harus melaksanakan penelitian lebih lanjut. Sehingga, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasah Idariyah”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, diperoleh beberapa masalah. Adapun masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada masa pandemi *covid-19* 2020/2021?
2. Bagaimana perspektif siyasah idariyah pada admnistrasi kependudukan pada saat pandemi *covid-19* 2020/2021?
3. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan publik pada masa pandemi *covid-19* pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, penelitian ini dibatasi untuk mencegah terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Batasan tersebut yaitu:

1. pada bidang administrasi kependudukan tentang peristiwa kependudukan hanya akan dibatasi KK dan KTP/KTP-el.
2. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli hingga bulan Oktober 2021.

3. Analisis Siyasa Idariyah terhadap peningkatan pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas sehingga, penulisan mampu menentukan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada masa pandemi 2021.
2. Untuk mengetahui bagaimana perspektif Siyasa Idariyah Pada Admnistrasi Kependudukan pada saat pandemi *covid-19 2020-2021*.
3. untuk mengetahui bagaimana upaya peningkata pelayanan publik pada masa pandemi *covid-19* pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan teoritis ialah penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan upaya-upaya dalam peningkatan Pelayanan Publik dimasa pandemi *covid-19*, pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah dan memperdalam wawasan bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya serta mahasiswa atau peneliti-peneliti hukum sebagai referensi atau acuan untuk penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu dalam upaya peningkatan Pelayanan Publik khususnya di kota Bengkulu.

F. Kajian Terdahulu

Untuk menghindari penelitian dengan pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama ialah mengenai isu-isu Pelayanan Publik, sehingga harus dilaksanakan kajian terhadap karya ilmiah yang terdahulu mengenai Pelayanan Publik dibidang Administrasi Kependudukan yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)” yang ditulis oleh Shafira Putri Raniva, Fakultas Hukum, Universitas Jember. Dalam Skripsi ini menjelaskan tentang urgensi dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA). KTP-el dan KIA adalah identitas resmi yang menentukan bahwa masyarakat tersebut WNI. Namun meski demikian, masih banyak penduduk jember belum melakukan perekaman atau mendaftar identitas kependudukannya, hal tersebut terjadi karena kurangnya pelayanan publik diiringi dengan alasan blangko yang habis sehingga masyarakat jember lebih memilih belum membuat KTP-el dan KIA daripada harus menunggu lama, sehingga jaminan hak hukum terhadap perlindungan pelayanan administrasi masyarakat Jember menjadi terkesampingkan¹⁹.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah sama-sama menjadikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) menjadi objek penelitian, sama-sama membahas tentang KTP-el, sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil serta sama-sama menjadikan masyarakat dan petugas Disdukcapil menjadi responden. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah terletak pada waktu dan tempat yang berbeda, jika skripsi diatas berfokus pada hak kependudukan masyarakat sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, proposal ini juga menjadikan DPRD sebagai responden serta menggunakan data dari ombudsman dan ditinjau dari *siyisah idariyah*.

¹⁹ Shafira Putri Raniva, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)” (Skripsi, Universitas Jember. 2020).

2. Skripsi yang berjudul “ Analisis SiyasaH Idariyah Terhadap Kasus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Ganda Di Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan” yang ditulis oleh Anita Tri Rahayu Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang latar belakang terjadinya kasus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ganda setelah diterapkannya program e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. Diterapkannya program e-KTP yang diharapkan mampu meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta mencegah atau mengurangi adanya KTP ganda²⁰. Namun dalam implentasinya meskipun telah dilakukan program e-KTP, masih saja banyak terdapat e-KTP ganda pada Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah sama-sama menjadikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) menjadi objek penelitian, sama-sama membahas tentang KTP-el, sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dan sama-sama menjadikan masyarakat dan petugas Disdukcapil menjadi responden serta sama-sama di tinjau dari *siyasaH idariyah*. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah terletak pada waktu dan tempat yang berbeda, jika skripsi diatas berfokus pada pandangan *siyasaH idariya* menyikapi KTP ganda meski telah melakukan program e-KTP. sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya-upaya yang dalam dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas

²⁰ Anita Tri Rahayu. “Analisis SiyaSsaH Idariyah Terhadap Kasus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Ganda Di Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan”.(*Skrips*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya. 2019)

pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, proposal ini juga menjadikan DPRD sebagai responden serta menggunakan data dari ombudsman.

3. Skripsi yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kabupaten Tulungagung)” yang ditulis oleh Ayu Novia Berliana Putri, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. Dalam skripsi ini menjelaskan tentang peningkatan keefektifan pembuatan kartu keluarga ditinjau dari hukum positif dan fiqh siyasah, terhadap pelayanan yang berbelit-belit dan beresiko karena rantai birokrat yang begitu panjang. Kurangnya pelayanan publik dalam pembuatan kartu keluarga seringkali dikeluhkan oleh masyarakat, karena proses yang lambat dan kurangnya kedisiplinan serta tanggung jawab petugas pembuat kartu keluarga dalam pembuatannya, membuat masyarakat lelah²¹.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah sama-sama menjadikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) menjadi objek penelitian, sama-sama membahas tentang KK, sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil dan sama-sama menjadikan masyarakat dan petugas Disdukcapil menjadi responden. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah terletak pada waktu dan tempat yang berbeda, tinjauan yang digunakan berbeda, skripsi diatas ditinjau dari *fiqh siyasah* dan penelitian ini ditinjau dari *siyasah idariyah*. Lalu, skripsi diatas berfokus pada meningkatkan pelayanan pada pembuatan KK untuk memutus rantai birokrasi yang berbelit-belit, yang menyebabkan lamanya proses pembuatan KK, sedangkan

²¹ Ayu Novia Berliana Putri. “*Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kabupaten Tulungagung)*” . (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. 2020).

penelitian ini berfokus pada upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, penelitian ini juga menjadikan DPRD sebagai responden serta menggunakan data dari ombudsman dan ditinjau dari *siyasa idariyah*.

4. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019” ditulis oleh Lina Purnamasari, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Pada skripsi ini menjelaskan tentang upaya-upaya yang dapat diterapkan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Tentang Pelayanan Publik sebagai upaya dalam meningkatkan minat masyarakat untuk membuat Akta kelahiran. Peningkatan pelayanan publik ini diharapkan dapat menghilangkan keluhan masyarakat kabupaten sumedang perihal lamanya waktu pembuatan Akta Kelahiran²².

Persamaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah sama-sama menjadikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) menjadi objek penelitian, sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil serta sama-sama menjadikan masyarakat dan petugas Disdukcapil menjadi responden. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah terletak pada waktu dan tempat yang berbeda, objek pendaftaran penduduk yang berbeda, skripsi diatas membahas tentang pembuatan Akta kelahiran dan penelitian ini membahas tentang pembuatan KK dan KTP/KTP-el, skripsi diatas berfokus pada menarik minat masyarakat dalam pembuatan Akta Kelahiran dengan meningkatkan kualitas

²² Lina Purnamasari, “*Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019*”. (skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2020).

pelayanan publik sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya-upaya yang dalam dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, proposal ini juga menjadikan DPRD sebagai responden serta menggunakan data dari ombudsman dan ditinjau dari *siyusah idariyah*.

5. Skripsi yang berjudul “Profesionalisme Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang) ditulis oleh Primando Yonatan Lalogirot Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang. Pada skripsi ini profesionalitas pelayan publik khususnya di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang dalam memberikan pelayanan di kota malang dalam pembuatan KK, KTP dan Akta Kelahiran supaya dapat secara cepat merespon aspirasi dan tuntutan publik, dengan cara kerja yang lebih bersahaja dan berorientasi kepada masyarakat daripada berorientasi kepada atasan. Sehingga dalam pelaksanaannya pelayanan publik masih jauh dari kata profesional dalam menjalankan tugasnya, sehingga menyebabkan masyarkat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan²³.

Persamaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah sama-sama menjadikan Dinas Kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) menjadi objek penelitian, sama-sama membahas tentang KK dan KTP, sama-sama membahas tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil serta sama-sama menjadikan masyarakat dan petugas Disdukcapil menjadi responden. Perbedaan penelitian ini dengan skripsi diatas ialah terletak pada waktu dan tempat yang berbeda. Skripsi diatas berfokus pada meningkatkan

²³ Primando Yonatan Lalogirot. “*Profesionalisme Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)*”. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang. 2015).

keprofesionalitasan pegawai dukcapil dalam merespon aspirasi dari masyarakat demi menciptakan akuntabilitas pelayanan sedangkan penelitian ini berfokus pada upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, penelitian ini juga menjadikan DPRD sebagai responden serta menggunakan data dari ombudsman dan ditinjau dari *siyasa idariyah*.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan unsur yang mutlak dalam suatu penelitian. Menurut Soerjono Soekanto, metode penelitian memberikan pedoman untuk mengorganisasikan serta mengintegrasikan suatu pengetahuan. Jelasnya memberikan pedoman tentang cara-cara ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Melalui penelitian tersebut diadakan analisis dan kontruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah, dengan demikian penelitian menetapkan suatu proses rangkaian yang dilakukan secara terencana guna memperoleh jawaban.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara yuridis empiris, yaitu sebagai usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan yang hidup dimasyarakat.

Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat dengan hukum dan sumber data (data primer) yang diperoleh langsung dari masyarakat. Titik fokus dalam penelitian hukum empiris adalah perilaku individu atau masyarakat, sehingga hukum dikaji bukan sebagai norma sosial, melainkan sebagai suatu gejala sosial. Hukum sebagai gejala sosial adalah hukum yang terjadi atau berlaku (praktik) di dalam kehidupan sosial masyarakat. Tujuannya penelitian hukum empiris adalah untuk menemukan konsep-konsep mengenai proses

terjadinya hukum dan mengenai proses bekerjanya (implementasi) hukum di dalam masyarakat²⁴.

Dalam penelitian hukum empiris ini akan menekankan pada Peningkatan Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* Ditinjau Dari Perspektif Siyasa Idariyah.

b. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologi. pendekatan sosiologis adalah sesuatu yang tidak otonom sehingga keberlakuannya ditentukan oleh factor-faktor non-yuridis. Itulah sebabnya, hukum dilihat sebagai produk interaksi sosial. Artinya, hukum itu dipatuhi oleh masyarakat sehingga efektif keberlakuannya karena hukum tersebut dianggap sebagai representasi dari rasa keadilan yang tumbuh dan berkembang dalam kehidupan masyarakat²⁵.

Dalam penelitian ini penelitian berfokus pada peningkatan pelayanan public di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ,asa pandemic *covid-19* ditinjau dari perspektif siyasa idariyah.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a. Data primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik berupa wawancara maupun dokumentasi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data ini diperoleh melalui observasi peristiwa hukum yang terjadi di lokasi penelitian, dokumentasi dan wawancara. Untuk wawancara peneliti akan mewawancarai kepala dinas, operator dan tiga orang pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, wakil komisi III DPRD Kota Bengkulu yang bertindak sebagai pengawas dalam

²⁴ Bachtiar. Metode Penelitian Hukum. Pdf. (Unpam Press. Tangerang Selatan. 2018). h. 61-62

²⁵ Bachtiar. Metode Penelitian Hukum. Pdf. (Unpam Press. Tangerang Selatan. 2018). h. 64

pelaksanaan fungsi *check and balance* antara legislatif dan eksekutif , serta masyarakat Kota Bengkulu yang sedang mengurus pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Wawancara masyarakat Kota Bengkulu yang datang Disdukcapil dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber data kedua setelah primer. Data ini diperoleh dari kegiatan penelaahan yang dilakukan terhadap bahan-bahan berupa buku maupun informasi yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti yaitu :

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- 2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- 3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- 4) Indek Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Tahun 2020 Kota Bengkulu.
- 5) Data dari Ombudsman tentang pelayanan publik Kota Bengkulu.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli hingga bulan Oktober 2021. Pemilihan lokasi di disdukcapil kota Bengkulu karena pada kota Bengkulu memiliki data yang lengkap yang dapat dari data ombudsman serta banyak terjadi pengaduan mengenai keluhan yang dialami masyarakat pada saat melakukan pendaftaran penduduk.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang digunakan dalam penelitian²⁶. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke dinas kependudukan dan catatn sipil kota Bengkulu.

Sampel adalah bagian dari populasi, keberadaan sampel mewakili populasi dan memiliki karakteristik yang ingin peneliti lakukan²⁷. Sampel dalam penelitian ini ialah masyarakat yang sedang melakukan pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik ke dinas kependudukan dan catatn sipil kota Bengkulu. Sampel yang diambil ialah 15 orang yang sedang mengurus KK dan KTP-el.

4. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aktifitas yang dilakukan peneliti agar mendapatkan data yang diinginkan untuk mendukung penelitian, valid, dan bisa dipertanggung jawabkan, melalui :

a. Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh informasi/data dengan bertanya langsung pada yang diwawancarai. Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang menggunakan cara tanya jawab sambil langsung bertatap muka dengan objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang diinginkan. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam.

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan informan atau orang yang akan diwawacarai²⁸. Pengumpulan data melalui metode wawancara dilakukan penulis secara langsung kepada kepala dinas, operator dan tiga orang pegawai Dinas

²⁶ Musfiqon. *Panduan Lengkap Metode penelitian pendidikan*. (Jakarta: prestasi pustaka, 2012) h.89

²⁷ Musfiqon. *Panduan Lengkap ...*, h. 90

²⁸ Suteki dan Galang Taufani. *Metode Penelitiian...*,h.226

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu, wakil komisi III DPRD Kota Bengkulu yang bertindak sebagai pengawas dalam pelaksanaan fungsi *check and balance* antara legislatif dan eksekutif , serta masyarakat Kota Bengkulu yang sedang mengurus pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu. Wawancara masyarakat Kota Bengkulu yang datang ke Disdukcapil dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Metode *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi penelitian yang didasarkan atas ciri-ciri dan suatu karakteristik tertentu untuk mencapai tujuan penelitian yang dihendaki oleh peneliti. Dengan teknik ini peneliti menunjuk langsung siapa yang akan menjadi sampel dalam penelitiannya, tetapi pemilihannya didasarkan pada tujuan spesifik dari penelitian yang dilakukan. Peneliti mempertimbangkan kesesuaian masalah dengan individu yang dipilih. Pemilihan individu yang dijadikan sampel ini didasarkan pada pengetahuan dan informasi yang diperoleh peneliti tentang individu yang ditunjuk tersebut²⁹.

b. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi adalah kumpulan berkas dan data yakni pencarian informasi atau keterangan yang benar dan nyata serta yang didapatkan dari hasil pengumpulan data berupa buku, transkrip, catatan, dokumen resmi dan lain-lain. Pengumpulan data dalam metode dokumentasi merupakan kegiatan menelusuri, memeriksa, mengkaji data-data sekunder³⁰.

5. Teknik Analisis Data

²⁹ Musfiqon. *Panduan Lengkap ...*, h.96

³⁰ Suteki dan Galang Taufani. *Metode Penelitian...*,h.217

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis data dengan cara mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya. Data dan informasi yang dikumpulkan itu berupa hasil wawancara, maupun dokumen dari instansi terkait dan masyarakat. Kemudian data tersebut dihubungkan dengan teori-teori dan peraturan perundang-undangan yang diperoleh dari study dokumen.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ilmiah (skripsi) dapat terarah dengan tujuan maka diperlukan sistematika penulisan yang terdiri dari 4 (empat) bab, dimana antara 1 (satu) bab, dengan bab lainnya saling mendasari dan berkaitan. Hal ini guna memudahkan pekerjaan dalam penulisan dan menangkap hasil dari penelitian. Adapun sistematika penulisan ini terdiri dari bagian pembahasan yang diatur dari lima bab, adalah sebagai berikut:

- BAB I : Berisi pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penelitian.
- BAB II : Pada bab ini berisi tentang landasan teori yang akan diangkat dalam penelitian ini, teori-teori yang diangkat dalam penelitian ini ialah teori-teori yang berkaitan dan mencangkup tentang teori hukum dan teori siyasah tentang Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi *Covid-19* Ditinjau Dari Perspektif Siyasah Idariyah.
- BAB III : Pada bab ini akan di uraikan tentang gambaran umum objek penelitian, yaitu tentang gambaran umum Kota Bengkulu dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu.
- Bab IV : Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian penulisan dengan memfokuskan pada setiap rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik pada bidang Administrasi Kependudukan dimasa

pandemi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu ditinjau dari *siyasa idariyah*. Kemudian dilakukan suatu analisis secara sistematis dan komprehensif terhadap terhadap keseluruhan data informasi yang diperoleh untuk mengurai dan menjawab setiap rumusan masalah dalam penelitian.

BAB V : Bab terakhir pada penulisan ini berisi kesimpulan atas uraian permasalahan serta pembahasan yang telah disampaikan pada bab bab sebelumnya. Selain itu juga, berisi saran-saran yang dapat peneliti berikan atas permasalahan atas yang diteliti oleh peneliti.

BAB II

KAJIAN TEORI

C. TEORI HUKUM

Indonesia sebagai negara hukum modern (negara hukum demokratis). Negara hukum modern (negara hukum demokratis) merupakan perpaduan antara konsep negara hukum (*rechtsstaat*) dan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara hukum secara sederhana adalah negara yang menepatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan (*supermasi hukum*)³¹.

6. Pemerintah Dan Good Governance

e. Pengertian Pemerintah

Kata pemerintah (*government*) identik dengan “pengelola” atau “pengurus” dengan makna spesifik pengelolaan atau pengurusan negara. Kamus bahasa Indonesia mempunyai terjemahan baku untuk kata pemerintah (*government*) sebagai “perintah” yang berasal dari kata “perintah” yang secara etimologis bermakna pemberi perintah. Meskipun Kamus Besar Bahasa Indonesia juga menerjemahkan pemerintah sebagai pengurus atau pengelola. Menurut pendapat C.F. Strong, dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara baik ke dalam maupun ke luar³². Oleh karena itu pemerintah harus³³:

1. Mempunyai kekuasaan militer atau kemampuan mengendalikan angkatan perang.
2. Mempunyai kekuasaan legislatif, dan
3. Mempunyai kekuasaan finansial, yaitu kekuasaan mengumpulkan uang dari penarikan pajak untuk pembiayaan mempertahankan negara dan penegakan hukum.

³¹ Andri Sutedi. *Hukum Perizinan...*, h. 01

³² S.H. Sarundajang. 2012. “babak baru sistim pemerintahan”. Jakarta: Kata Hasta Pustaka. h, 300

³³ S.H. Sarundajang. 2012. “babak baru...”, h, 300-301

W.S Sayre mengemukakan pengertian pemerintahan dengan cara lebih sederhana, yaitu: sebagai lembaga negara yang terorganisir yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya, tetapi tidak menyebutkan nama-nama kekuasaannya pada institusi tertentu. Pemerintah merupakan suatu badan penyelenggara atas nama rakyat untuk mencapai tujuan negara. Tata pemerintah (governance) adalah proses kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Istilah governance menunjukkan suatu proses dimana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi dan untuk kesejahteraan rakyatnya³⁴.

f. Pengertian Good Governance

Good governance adalah paradigma baru yang menekankan kepada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama sekali mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan diciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Pemerintah seharusnya bekerja dengan baik atau good government yaitu transparan, akuntabel, punya tanggap yang tinggi terhadap tuntutan masyarakat, menegakan hukum, profesional dan yang paling penting bebas KKN³⁵.

g. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata "*to manage*" yang artinya mengatur. Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Menurut Marno manajemen adalah kemampuan dan keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam

³⁴ S.H. Sarundajang. 2012. "babak baru...", h, 301

³⁵ S.H. Sarundajang. 2012. "babak baru ..., h. 298-301

rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam perspektif yang lebih luas, manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi secara efektif dan efisien, berarti manajemen merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya³⁶.

h. Model Kebijakan

Kebijakan ditulis dalam bahasa Inggris dengan *policy*, sedangkan kebijaksanaan dalam bahasa Inggris dengan *wisdom*, perbedaannya adalah kalau kebijakan berasal dari atasan tertinggi misalnya pemerintah pusat, maka pada tingkat pimpinan daerah atau yang setingkat berada dibawahnya dapat mengubahnya sesuai dengan situasi dan kondisi dilapangan secara empiris. Hal ini hanya berlaku bagi pemerintahan sipil. Menurut Thomas R dalam bukunya *introducing public poicy* mengatakan bahwa kebijakan negara adalah "*whatever government choose, to do or not to do*", artinya kebijakan negara adalah apapun yang diambil pemerintah, baik melakukan sesuatu itu atau tidak melakukan sama sekali. Jadi jika melakukan sesuatu menjadi keputusan maka tidak melakukan apa-apa sama sekali juga adalah keputusan³⁷.

7. Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

g. Pengertian Pendaftaran Penduduk

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan³⁸.

h. Peristiwa Kependudukan

³⁶ Husaini dan Happy Fitria, "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. IAIN Lhokseumawe, Universitas PGRI Palembang. Vol.1, No., Januari-Juli. 2019, h.44-45

³⁷ Inu Kencana Syafie, *Manajemen Pemerintahan*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), h.115-116

³⁸ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (10)

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap³⁹.

i. Pengertian KK

Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga⁴⁰.

j. Pengertian KTP Dan KTP-el

Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat dengan KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah kesatuan negara republik indonesia⁴¹. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana⁴².

k. Syarat Pembuatan KK Dan KTP-el

1) Kartu Keluarga (KK)⁴³

Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

³⁹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (11)

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (13) dan ayat (14)

⁴¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (14)

⁴² Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (14)

⁴³ Dukcapil, "Layanan Dukcapil", <https://dukcapil.bengkulukota.go.id/layanan-dukcapil/>. Diakses pada tanggal 11 September 2021

- a) Persyaratan Buat KK Baru (Pisah KK Dari Yang Sebelumnya)**
- Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan
 - Mengisi formulir F1.01 dari kecamatan
 - Kartu Keluarga awal (untuk nanti pisah KK)
 - Fotokopi Buku Nikah/ Akta Perkawinan
 - Memperlihatkan dokumen pendukung seperti Ijazah, Rapor, Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS/BUMN/BUMD/ Swasta, dan Paspor
 - Untuk WNA lengkapi dengan: fotokopi Paspor, fotokopi KITAS/KITAP Surat Keterangan penjamin/sponsor, fotokopi KTP-el penjamin/sponsor
- b) Persyaratan Penambahan Anggota Keluarga Ke Dalam KK**
- KK asli
 - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan
 - Mengisi formulir F1.01 dari kecamatan
 - Fotokopi Buku Nikah/ Akta Perkawinan
 - Sebab kelahiran: Surat Keterangan Kelahiran dari bidan/rumah sakit/Puskesmas
 - Sebab perpindahan: Surat Keterangan Pindah Datang dalam wilayah NKRI(SKDWNI) atau Surat Keterangan Pindah – Datang Luar Negeri
 - Untuk WNA lengkapi dengan: fotokopi Paspor, fotokopi KITAS/KITAP, Surat Keterangan penjamin/sponsor, fotokopi KTP-el penjamin/sponsor
- c) Persyaratan Pengurangan Anggota Keluarga Didalam KK**
- KK asli
 - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan
 - Mengisi formulir F1.01 dari kecamatan
 - Sebab Meninggal: akta kematian
 - Sebab perceraian: fotokopi Surat Perceraian dari Pengadilan Agama/ Akta Perceraian

- Sebab perpindahan: Surat Keterangan Pindah Keluar (SKDWINI)
 - d) Persyaratan KK Yang Hilang
 - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan
 - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
 - Mengisi formulir F1.01 dari kecamatan
 - Memperlihatkan dokumen pendukung seperti Ijazah, Rapor, Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS/BUMN/BUMD/ Swasta, dan Paspor
 - e) Persyaratan Perbarui KK Karena Pindah Alamat, Pembetulan Nama, Atau KK Rusak
 - KK asli
 - Surat Pengantar dari RT/RW dan Kelurahan
 - Mengisi formulir F1.01 dari kecamatan
 - Memperlihatkan dokumen pendukung seperti Ijazah, Rapor, Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS/BUMN/BUMD/ Swasta, dan Paspor
- 2) **Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)**⁴⁴
- Kartu Tanda Penduduk elektronik, yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). KTP-el diawali dengan proses perekaman KTP-el (rekam sidik jari, rekam iris mata, rekam tanda tangan digital, rekam pas foto, dan rekam biodata diri), lalu data biomterik yang telah direkam dilakukan penunggalan data oleh pusat sehingga statusnya Print Ready Record (siap cetak).
- a) Persyaratan Perekaman KTP-el
 - Fotokopi KK
 - Berusia 17 tahun/sudah menikah
 - Belum pernah rekam KTP-el sebelumnya
 - Persyaratan Pengajuan Cetak KTP-el
 - b) Persyaratan karena KTP-el Rusak
 - KTP-el lama

⁴⁴ Dukcapil, "Layanan Dukcapil", <https://dukcapil.bengkulukota.go.id/layanan-dukcapil/>. Diakses pada tanggal 11 September 2021

- Fotokopi KK
- c) Persyaratan Karena KTP-el Hilang
 - Fotokopi KK
 - Surat Keterangan Kehilangan dari kepolisian
- d) Karena Perbarui Elemen Data Pemilik KTP-el (Perbarui Status Perkawinan, Status Pendidikan, Tanda Tangan Digital, Pas Foto, Alamat)
 - Fotokopi KK
 - Memperlihatkan dokumen pendukung seperti Buku Nikah/ Akta Perkawinan, Surat Perceraian dari Pengadilan Agama/ Akta Perceraian, Ijazah, Rapor, Akta Kelahiran, SK Pengangkatan PNS/BUMN/BUMD/Swasta, Paspor, dan Surat Keterangan Pindah Datang (SKDWINI)
- e) Mengganti Dari Surat Keterangan Pengganti KTP-el (Suket) Ke KTP-el
 - Fotokopi KK
 - Fotokopi Surat Keterangan (Suket)

1. Syarat Perbaikan Data⁴⁵

- 1) Perbaikan Data
 - Memasukan anggota keluarga yang berusia diatas 5 tahun ke dalam Kartu Keluarga
 - Memunculkan kembali data NIK anggota keluarga yang terhapus/tidak aktif
 - Pengaktifan/aktivasi NIK
- 2) Pengecekan KTP-el:
 - NIK ganda/memiliki NIK lebih dari satu
 - Validasi NIK
 - Cek iris mata dan finger print untuk mengecek NIK tunggal KTP-el
- 3) Tidak punya data kependudukan/identitas dalam jangka waktu lama, tetapi dahulu pernah terdaftar sebagai warga Kota Bengkulu

⁴⁵ Dukcapil, "Layanan Dukcapil", <https://dukcapil.bengkulukota.go.id/layanan-dukcapil/>. Diakses pada tanggal 11 September 2021

1. Syarat Perbaikan Data

- Melampirkan pengantar pembuatan KTP elektronik dan Kartu Keluarga dari RT/RW, Kelurahan, dan Kecamatan
- KTP elektronik dan Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran (bagi yang memiliki)
- Ijazah terakhir
- Buku Nikah (bagi yang menikah)
- Surai Cerai (jika bercerai)
- Paspor (bagi yang memiliki paspor)

2. Syarat Pengecekan KTP-elektronik

- KTP dan Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran (bagi yang memiliki)
- Ijazah terakhir
- Buku Nikah (bagi yang menikah)
- Surai Cerai (jika bercerai)
- Paspor (bagi yang memiliki paspor)

**catatan:* yang bersangkutan wajib hadir

4) Syarat Untuk Penduduk Tidak Punya Identitas

- KTP & Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran (bagi yang memiliki)
- Ijazah terakhir
- Buku Nikah (bagi yang menikah)
- Surai Cerai (jika bercerai)
- Paspor (bagi yang memiliki paspor)
- Bagi yang tidak terdaftar sebagai penduduk Kota Bengkulu, memiliki Kartu Keluarga lama, wajib mengisi Formulir Pernyataan Tidak Punya Identitas (dari Kantor DUKCAPIL/SKBT).

8. Pelayanan Publik

g. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴⁶.

h. Pengertian Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik⁴⁷.

i. Unsur Pelayanan

1) Waktu Pelayanan

Menurut men PAN Nomor 18 tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman pengerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap berbelit-belitnya unsur pelayanan dari aparat birokrasi. Menurut Gaspersz lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan antara lain oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait, tersediannya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat⁴⁸.

2) Mutu Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor 18 tahun 1995 mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tata cara yang umum, pertanggung jawaban pelayanan publik jika ada kendala, keadilan pelayanan secara merata, dan kesesuaian dengan peraturan dengan peraturan yang belaku. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat

(1)

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat

(9)

⁴⁸ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.75

pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang jelek dan buruknya hasil (*output*) yang dikeluarkan aparat pelayanan publik. Menurut Gaspersz tinggi dan rendahnya mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayanan publik, bebasnya dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum⁴⁹.

3) Biaya Pelayanan

Menurut SK Men PAN Nomor 81 tahun 1995, biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanan yang jelas, proses yang transparan. Untuk itu pemerintah harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang banyaknya biaya yang dikeluarkan masyarakat dan tidak sesuai biaya tersebut dengan ongkos yang tertera. Gaspersz berpendapat bahwa banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadia, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas⁵⁰.

j. Kendala Pelayanan

Valerie Zeithaml dkk mengemukakan, ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu⁵¹:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri⁵².

⁴⁹ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.76

⁵⁰ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.76

⁵¹ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.73

4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Menurut Henry Reining dalam penelitiannya, ada tujuh hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini yang menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya. Ketujuh hal tersebut adalah⁵³ :

- Apatis,
- Menolak berurusan
- Bersikap dingin
- Memandang rendah
- Bekerja bagaikan robot
- Terlalu ketat pada prosedur
- Sering melempar urusan pada pihak lain.

k. Standar Pelayanan

Dalam pasal 21 Undang-Undang pelayanan publik dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi⁵⁴:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan
11. Jumlah pelaksana

⁵² Yang dimaksud keliru penampian diri dalam pelayanan publik adalah karena pemerintah menyangka bahwa kepuasan masyarakat dari selesainya suatu pekerjaan, kendati mereka tidak menjaga masyarakat yang mestinya dilayani. (Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.74)

⁵³ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.73-74

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 21

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari dan resiko keragu-raguan
 14. Evaluasi kinerja pelaksana.
- 1. Prinsip-Prinsip Pelayanan⁵⁵**

Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesedehanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
- Pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Kepastian Waktu

⁵⁵ Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu. "prinsip-prinsip pelayanan publik". <https://dpmp.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>. Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 21:30

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk dari hasil pelaksanaan pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

5. Keamanan.

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat .Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

9. Lembaga Pengawasan

d. Pengawasan

Pengawasan menurut "Sondang Siagian adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya"⁵⁶.

Pengawasan pemerintah adalah pengawasan dari dan terhadap pemerintah, karena pemerintah harus mengatur hal-hal yang berhubungan dengan rakyat sebagai wujud dari pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang pemerintah. Sehingga jika tidak ada yang mengawasi ditakutkan akan terjadi penyelewengan pelaksanaan baik fungsi, tugas maupun wewenang. Fungsi mengatur yang diberikan kepada lembaga eksekutif, akan diawasi oleh lembaga legislatif, dalam wujud pemenuhan fungsi *Check and balance*. Fungsi mengatur yang diserahkan kepada lembaga legislatif, akan diawasi oleh rakyat melalui kontro pers, lembaga swadaya masyarakat dan lain-lain sebagai wujud demokrasi atas wakil rakyat yang langsung dipiilih oleh rakyat⁵⁷.

e. Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun

⁵⁶ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.110

⁵⁷ Inu kencana syafie. Manajemen pemerintahan..., h.7110-112

perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah⁵⁸.

f. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

Dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah dan berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah⁵⁹. Kedudukan DPRD sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah menepatkan DPRD sebagai institusi yang sejajar dengan pemerintahan daerah. Dalam kedudukan yang sejajar itu, DPRD bersama-sama dengan kepala daerah yang meliputi segala unsur menurut asas otonomi dan tugas pembantu⁶⁰.

10. Surat Edaran Covid

c. PPKM Level 3

Isi Surat Edaran PPKM level 3⁶¹:

- Pekerjaan non-esensial kerja dari rumah atau *work from home* (WFH)
- Pekerjaan esensial beroperasi 100 persen dengan dibagi menjadi 2 shift dengan protokol kesehatan ketat
- Toko atau pasar kebutuhan sehari-hari bisa buka dengan kapasitas 50 persen dan tutup pukul 20.00

⁵⁸Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (13)

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (4)

⁶⁰ Asnawi. “DPRD dalam Perundang-Undangan Pemerintah Daerah Dan Lembaga Legislatif Daerah”, *Jurnal Cita Hukum*. Vol.1, No.1. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Jakarta, Juni 2014, h.4-5

⁶¹ Rosi dwi aryanti saptoyo, “perbedaan aturan ppkm level 1234”, <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2021/07/31/150000165/ini-perbedaan-aturan-ppkm-level-1-2-3-dan-4>. Diakses pada tanggal 15 September 2021. Jam 09.22 WIB

- Pasar rakyat selain kebutuhan sehari-hari bisa buka dengan kapasitas 50 persen dan tutup pukul 15.00
- Pusat perbelanjaan seperti *mall* dan *plaza* bisa buka dengan kapasitas 25 persen dan tutup pukul 17.00
- Pedagang kaki lima (PKL), barbershop dan sejenisnya bisa buka sampai pukul 20.00
- Warung makan, PKL, lapak jajanan diruang terbuka boleh beroperasi dengan kapasitas 25 persen dan buka hingga pukul 20.00. Sementara pengunjung yang makan di tempat diberi batas waktu maksimal 30 menit.
- Restoran di ruang tertutup hanya melayani *take away/delivery*
- Kegiatan belajar mengajar 100 persen daring
- Tempat ibadah dibuka dengan kapasitas 25 persen dan protokol kesehatan ketat.

d. PPKM Level 2

Isi surat edaran PPKM level 2⁶²:

- Pelaksanaan pembelajaran di satuan pendidikan dapat dilakukan melalui pembelajaran tatap muka terbatas dan/atau pembelajaran jarak jauh berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Menteri Agama, Menteri Kesehatan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 03/KB/2021, Nomor 384 Tahun 2021, Nomor HK.01.08/MENKES/4242/2021, Nomor 440-717 Tahun 2021 tentang Panduan Penyelenggaraan Pembelajaran di Masa Pandemi Coronavirus Disease

⁶² Wahyuni Sahara. “ aturan lengkap PPKM Level 2 di jawa-bali hingga 4 oktober 2021”. <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/21/10594391/aturan-lengkap-ppkm-level-2-di-jawa-bali-hingga-4-oktober-2021?page=all#page2>. Diakses pada tanggal 25 November 2021. Jam: 20.48 WIB

2019 (Covid-19) dan bagi satuan pendidikan yang melaksanakan pembelajaran tatap muka terbatas dilaksanakan dengan kapasitas maksimal 50 persen, kecuali untuk:

- SDLB, MILB, SMPLB, SMALB, dan MALB maksimal 62 persen sampai dengan 100 persen dengan menjaga jarak minimal 1,5m dan maksimal 5 peserta didik per kelas.
- PAUD maksimal 33 persen dengan menjaga jarak minimal 1,5m dan maksimal 5 peserta didik per kelas.
- Pelaksanaan kegiatan pada sektor non esensial diberlakukan 50 persen WFO bagi pegawai yang sudah divaksin dan wajib menggunakan aplikasi PeduliLindungi pada pintu akses masuk dan keluar tempat kerja.
- Pelaksanaan kegiatan pada sektor esensial seperti: Keuangan dan perbankan hanya meliputi asuransi, bank, pegadaian, bursa berjangka, dana pensiun, dan lembaga pembiayaan (yang berorientasi pada pelayanan fisik dengan pelanggan) dapat beroperasi dengan kapasitas maksimal 75 persen staf untuk lokasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, serta 50 persen) untuk pelayanan administrasi perkantoran guna mendukung operasional dan lain-lain.
- Sektor esensial pada sektor pemerintahan mengikuti ketentuan teknis yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pelaksanaan kegiatan pada sektor kritikal seperti kesehatan, keamanan dan ketertiban dapat beroperasi 100 persen staf tanpa ada pengecualian
- Dan lain-lain.

D. TEORI SIYASAH

1. Fiqh Siyasa

e. Pengertian Fiqh Siyasa

Secara etimologi, istilah fiqh siyasah “ الفقه السياسي ” “terdiri dari dua kata, yakni kata fiqh (الفقه) (dan al-siyasi (السياسي)). Kata fiqh sendiri secara bahasa berarti faham dan mengetahui. Makna ini diambil dari ayat Al-Qur’an surah Al-Huud:91

قَالُوا يُشْعَبُ مَا نَفَقَهُ كَثِيرًا مِّمَّا تَقُولُ وَإِنَّا لَنَرَاكَ فِينَا ضَعِيفًا وَلَوْلَا رَهْطُكَ لَرَجَمْنَاكَ
وَمَا أَنْتَ عَلَيْنَا بَعِيزٌ

Mereka berkata: "Hai Syu'aib, kami tidak banyak mengerti tentang apa yang kamu katakan itu dan Sesungguhnya kami benar-benar melihat kamu seorang yang lemah diantara Kami; kalau tidaklah Karena keluargamu tentulah kami Telah merajam kamu, sedang kamupun bukanlah seorang yang berwibawa disisi kami." (QS. Al-Huud:91).

Sedangkan menurut terminologi, istilah fiqh memiliki makna: yang artinya “Fiqh adalah mengetahui hukumhukum syariat yang bersifat amaliah (Praktis) yang digali dari dalil-dalilnya secara terperinci”. Adapun istilah al-siyasi, secara bahasa berasal yang “ساسة – سياس – ساس” lafadz dari memiliki arti mengatur⁶³.

Didalam kamus al-Munjid dan Lisan al-‘Arab, kata siyasah diartikan sebagai pemerintahan, pengambilan keputusan, pembuat kebijakan, pengurusan, pengawasan, atau perekayasaan. Terkadang kata siyasah diartikan sebagai memimpin sesuatu dengan cara yang membawa kemaslahatan⁶⁴.

Apabila kedua lafadz fiqh dan al-siyasi digabungkan maka akan menjadi fiqh siyasah atau yang dikenal juga dengan istilah siyasah syar’iyyah. Fiqh Siyasah sendiri menurut terminologi memiliki

⁶³ Wahyu Abdul jafar. “impementasi niai-nilai Fiqh siyasah Dalam peraturan daerah (perda) syariah”. Al-Imarah jurnal pemerintahan dan poitik islam. Vol. 4, no. 1 IAIN Bengkulu, 2019, h. 85

⁶⁴ Anita Tri Rahayu. “Anaisis Siyasah Idariyah..., h. 17-18

beberapa makna, antara lain: Menurut Imam Ibn Abidin, yang dimaksud dengan fiqh siyasah adalah “mewujudkan kemaslahatan manusia dengan cara menunjukkannya kepada jalan yang bisa menyelamatkan, baik di dunia maupun di akhirat. Sumbernya Siyasah berasal dari Nabi Muhammad SAW., baik secara khusus maupun secara umum, baik secara lahir, maupun secara batin. Dari sisi lahir, siyasah berasal dari para sultan (pemerintah). Sedangkan secara batin, siyasah berasal dari para ulama yang menjadi pewaris Nabi Muhammad⁶⁵.

f. Pengertian Siyasah Syar’iyyah

Istilah “*as-siyasah asy-syar’iyyah*” (politik syari’ah) adalah istilah yang digunakan dalam banyak pengertian (*uniterm*), yaitu mengandung banyak makna. Oleh karena itu kata “*as-siyasah*” telah banyak digunakan untuk lebih dari satu makna⁶⁶.

Menurut Abdul Wahab al-Khallaf, siyasah syar’iyyah adalah pengurusan hal-hal yang bersifat umum bagi negara Islam dengan cara menjamin perwujudan kemaslahatan dan menghindari kemadlaratan (bahaya) dengan tidak melampaui batas-batas syari’ah dan pokok-pokok syari’ah yang bersifat umum, walaupun tidak sesuai dengan pendapat ulama-ulama mujtahid’. Maksud dari Abdul Wahab tentang masalah umum negara adalah pengaturan perundang-undangan negara, kebijakan dalam harta benda (kekayaan) dan keuangan, penetapan hukum, peradilan serta kebijakan pelaksanaannya, dan urusan dalam dan luar negeri⁶⁷.

Sekilas pengamatan yang diambil dari kenyataan catatan politik yang ditulis oleh pembawa ilmu-ilmu

⁶⁵ Wahyu Abduljafar. “impementasi nai-nilai...”, h. 86-87

⁶⁶ Muhammad Bin Shalih Al-Utsaimin., “Politik Islam Penjelasan Kitab Siyasah Syar’iyyah Ibnu Taimiyyah (Panduan Syari’at Bagi Pemimpin Dan Yang Dipimpin)”. (Jakarta Timur: Griya Ilmu. 2019), H.13

⁶⁷ Anita Tri Rahayu. “Anaisis Siyasah Idariyah...”, h. 18

syar'i dan dari sifat-sifat dasar berbagai masalah yang secara khusus ditulis oleh para ahli syari'ah terungkap dengan jelas bahwa disana terdapat dua metode dalam penulisan *siyasah syar'iyah* (politik syari'ah)⁶⁸:

- 1) Metode yang lebih banyak diwarnai aspek perilaku dan sosial.
- 2) Metode fiqih syar'i yang memberi pencerahan kepada para penguasa akan tata aturan hukum administrasi pemerintah, perangkat dan ukuran-ukuran keabsahannya.

Dengan mereferansi pada karya-karya literer *siyasah syar'iyah* yang menggunakan metode fiqih syar'i maka dapat dibagi sebagai berikut⁶⁹:

- a.) Tata aturan hukum kekuasaan yang menyeluruh.
- b.) Tata hukum pemerintah yang mengendalikan politik dalam negeri.
- c.) Tata aturan hukum yang berkaitan dengan cara memutuskan perkara dan perangkat untuk mewujudkan keadilan
- d.) Ketentuan-ketentuan fiqih tentang masalah-masalah yang tidak ada nash khusus dan rinci yang dapat dimasukkan dibawahnya, atau masalah yang dapat mengalami perubahan dan pergantian pijakan hukum.

As-siyasah asy-syar'iyah dalam pengertian khusus ini adalah segala hal yang keluar dari pemegang kekuasaan (*ulil amri*), berupa aturan hukum dan kebijakan-kebijakan yang berpijak pada kemaslahatan dalam masalah yang didalamnya tidak terdapat dali khusus dan spesifik tanpa menyalahi syari'ah⁷⁰.

⁶⁸ Muhammad Bin Shalih Al-'Utsaimin., "Politik Islam...", h.13-14

⁶⁹ Muhammad Bin Shalih Al-'Utsaimin., "Politik Islam...", h. 14-15

⁷⁰ Muhammad Bin Shalih Al-'Utsaimin., "Politik Islam...", h. 16

g. Macam-Macam Fiqh Siyasa

Garis besar Fiqh Siyasa atau macam-macam fiqh siyasa meliputi⁷¹:

- 1) Siyasa Dusturiyyah (konstitusi dan ketatanegaraan)
- 2) Siyasa Dauliyyah/Khariyyah (hubungan luar negeri dan diplomasi internasional)
- 3) Siyasa Maliyyah (Sistem moneter negara)
- 4) Siyasa Idariyyah (hukum administrasi negara)
- 5) Siyasa Harbiyyah (hukum perang), dan
- 6) Siyasa Qadhaiyyah (hukum peradilan)

h. Prinsip-Prinsip Fiqh Siyasa

prinsip-prinsip siyasa dan penyelenggaraan negara dalam Alquran dapat diformulasikan enam prinsip dasar hukum politik Islam, yaitu⁷² :

- 1) Prinsip kedaulatan⁷³.

Prinsip kedaulatan, yakni kekuasaan tertinggi dalam suatu negara. Kedaulatan yang mutlak dan legal adalah milik Allah. Kedaulatan tersebut dipraktekkan dan diamanahkan kepada manusia selaku khalifah dimuka bumi. Prinsip kedaulatan atau al Hukmiyyah dapat ditemukan dalam Al Quran Surat Yusuf :40

مَا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِهِ إِلَّا أَسْمَاءَ سَمَّيْتُمُوهَا أَنْتُمْ وَءَابَاؤُكُمْ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ بِهَا مِنْ سُلْطَانٍ إِنْ الْحُكْمُ إِلَّا لِلَّهِ أَمَرَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

“Kamu tidak menyembah yang selain Allah kecuali Hanya (menyembah) nama-nama yang kamu dan nenek moyangmu membuat-buatnya.

⁷¹ Mutiara Fahmi. “ Prinsip Dasar Hukum Politik dalam Perspektif Al-Qur’an”, *Lebaga Kajian Konstitusi Indoensia (LKKI)*, Vol. 2, No.1, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2017, h.36

⁷² Mutiara Fahmi. “ Prinsip Dasar...”, h.33

⁷³ Mutiara Fahmi. “ Prinsip Dasar...”, h.37-38

Allah tidak menurunkan suatu keteranganpun tentang nama-nama itu. Keputusan itu hanyalah kepunyaan Allah. dia Telah memerintahkan agar kamu tidak menyembah selain Dia. Itulah agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui". QS. Yusuf: 40.

Dalam kajian teori konstitusi maupun tata negara, kata kedaulatan merupakan satu kata kunci yang selalu muncul dan menjadi perdebatan sepanjang sejarah. Kedaulatan dalam pandangan klasik tidak dapat dipisahkan dari konsep negara. Tanpa kedaulatan apa yang dinamakan negara itu tidak ada, karena tidak berjiwa.

2) Prinsip keadilan⁷⁴.

Prinsip Keadilan. Prinsip keadilan ditemukan dalam Al Quran Surat An Nisa:58:

﴿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 diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat”. QS.An-Nissa:58.

Prinsip keadilan adalah kunci utama penyelenggaraan negara. Keadilan dalam hukum menghendaki setiap warga negara sama kedudukannya didepan hukum. Ketika Rasulullah memulai membangun negara Madinah, ia memulainya dengan membangun komitmen bersama dengan semua elemen masyarakat yang hidup di Madinah dari berbagai

⁷⁴ Mutiara Fahmi. “Prinsip Dasar...”, h.38-39

suku dan agama. Prinsip keadilan dan persamaan dapat ditemukan dalam pasal 13, 15, 16, 22, 23, 24, 37, dan 40 dari Piagam Madinah⁷⁵.

3) Prinsip musyawarah dan Ijma'⁷⁶.

Prinsip musyawarah dan Ijma'. Prinsip musyawarah ditemukan dalam Al Quran Surat Al Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. QS. Al-Imran:159.

Prinsip musyawarah juga didapati dalam surat As-Syura:38. Syura dan Ijma' adalah proses pengambilan keputusan dalam semua urusan kemasyarakatan yang dilakukan melalui konsensus dan konsultasi dengan semua pihak. Kepemimpinan negara dan pemerintahan harus ditegakkan berdasarkan persetujuan rakyat melalui pemilihan secara adil, jujur, dan amanah. Sebuah pemerintahan atau sebuah otoritas yang ditegakkan dengan cara-cara otoriter dan tiran adalah tidak sesuai dengan prinsip Islam.

4) Prinsip persamaan⁷⁷;

⁷⁵ Munawir Sjadzali. “Islam dan Tata Negara”. Edisi kelima. (Jakarta: UI-Press), h.12

⁷⁶ Mutiara Fahmi. “ Prinsip Dasar...”, h.39

⁷⁷ Mutiara Fahmi. “ Prinsip Dasar...”, h.39-40

Prinsip persamaan. Prinsip persamaan ditemukan dalam Al Quran Surat Al Hujurat: 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”. QS. Al-Hujurat: 10

Ayat diatas jelas membuktikan pengakuan Islam terhadap adanya pluralitas dalam sosial budaya masyarakat. Namun Islam tidak mentolerir paham pluralisme jika yang dimaksud adalah kebenaran relatifitas seluruh ajaran agama atau semua agama adalah sama. Karena Allah menutup ayat tersebut dengan kalimat Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa. Artinya parameter kebaikan dan kebenaran intinya adalah Agama bukan akal apalagi perasaan.

Warga negara yang non-Muslim –memiliki hak-hak sipil yang sama. Karena negara ketika itu adalah negara ideologis, maka tokoh-tokoh pengambilan keputusan yang memiliki posisi kepemimpinan dan otoritas (ulu al-amr), mereka harus sanggup menjunjung tinggi syari’ah. Dalam sejarah politik Islam, prinsip dan kerangka kerja konstitusional pemerintahan seperti ini, termaktub dalam Konstitusi Madinah atau “Piagam Madinah” pada era kepemimpinan Rasulullah di Madinah, yang mengayomi masyarakat yang plural.

5) Prinsip hak dan kewajiban negara dan rakyat⁷⁸.

⁷⁸ Mutiara Fahmi. “Prinsip Dasar...”, h.40

hak dan kewajiban negara dan rakyat. Prinsip hak dan kewajiban negara dan rakyat ditemukan dalam Al Quran Surat An Nisa: 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”. QS. An-Nisa:59.

Semua warga negara dijamin hak-hak dasar tertentu. Menurut Subhi Mahmassani dalam bukunya Arkan Huquq al-Insan, beberapa hak warga negara yang perlu dilindungi adalah: jaminan terhadap keamanan pribadi, harga diri dan harta benda, kemerdekaan untuk mengeluarkan pendapat dan berkumpul, hak untuk mendapatkan pelayanan hukum secara adil tanpa diskriminasi, hak untuk mendapatkan pendidikan yang layak, pelayanan medis dan kesehatan, serta keamanan untuk melakukan aktifitas-aktifitas ekonomi.

6) Prinsip amar ma’ruf nahi munkar.

Prinsip amar ma’ruf nahi munkar. Prinsip ini ditemukan dalam Al-quran surat Al Imran : 104

وَلَتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar merekalah orang-orang yang beruntung”. QS. Al-Imran:104.

Amar ma'ruf nahi munkar adalah sebuah mekanisme *check and balancing* dalam sistem politik Islam. Sistem ini terlembaga dalam Ahlul Hilli wal 'aqdi (parlemen), wilayah al Hisbah serta wilayah al Qadha'. Seorang pemimpin dalam pandangan mayoritas Islam (sunnī) bukan seorang yang suci (ma'shum), oleh karenanya sangat mungkin untuk dikritisi dan dinasehati⁷⁹.

Pemerintah sebagai pihak yang memiliki kekuasaan dapat saja mencegah segala sesuatu seperti kebakaran, pencurian, perjudian dan berbagai kriminalitas, dan apa bila hanya diam akan dianggap sengaja melindunginya untuk maksud materialistik. Hal ini tentu tidak berlaku bagi pihak yang tidak memiliki kekuasaan, karena tidak berkuasa mencegah yang akan berakibat kemarahan pelaku kejahatan terhadap pihak yang melanggar, untuk itulah rohaniyawan yang senantiasa melarang perbuatan tindak kejahatan. Dalam agama Islam merebut kekuasaan karena penguasa selayanya bermoral, dan orang yang bermoral selayaknya berkuasa. Inilah yang dimaksudkan dengan *nahi mungkar* sebagai gandingan *amar makruf*, akan halnya *amal makruf* tentu tidak memerlukan kekuasaan karena akan membantu orang lain dalam barang dan jasa⁸⁰.

2. Siyasah Idariyah

Siyasah Idariyah adalah ilmu yang mempelajari hal ihwal dan seluk beluk pengaturan urusan umat dan Negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan ruh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat terutama di bidang

⁷⁹ Mutiara Fahmi. "Prinsip Dasar...", h.41

⁸⁰ Inu Kencana Syafie, Manajemen Pemerintahan..., h.116

administrasi dan kepegawaian dalam suatu pemerintahan.

Pengertian administrasi negara secara umum dan secara teoritis pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu mengatur. Sedangkan arti lain administrasi adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Didalam Islam, administrasi terkait dengan yang disebut Diwan. Alur kerja Diwan sama seperti definisi Administrasi Negara yaitu menjalankan proses pemerintahan.

Mengenai konsep pembagian diwan (lembaga administrasi negara) Al-Mawardi mengemukakan "Diwan pada lembaga pemerintahan itu terbagi kepada empat macam⁸¹:

1. diwan khusus menangani tentang tentara, mengatur tentang pengukuhan (pengangkatan) tentara dan penggajihannya.
2. diwan khusus menangani tentang wilayah masing-masing propinsi dan kewajiban-kewajibannya.
3. diwan khusus menangani pengangkatan pegawai, penugasannya dan pemberhentiannya.
4. diwan khusus menangani baitul mal (kas keuangan negara), yaitu dari masalah pemasukannya dan masalah pengeluarannya".

Hal ini telah ditegaskan dalam surah Al-Maidah ayat 49:

⁸¹ Hasan. "Konsep almawardi tentang diwan (administrasi negara) dan his bah (ketertiban umum)". (skripsi, syariah dan ekonomi islam, UIN Antasari. Banjarmasin, 2009), h. 42-43

وَأَنْ أَحْكُمْ بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ
مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ
كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

“Dan hendaklah kamu memutuskan perkara diantara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak memalingkan kamu dari sebahagian apa yang Telah diturunkan Allah kepadamu. jika mereka berpaling (dari hukum yang Telah diturunkan Allah), Maka Ketahuilah bahwa Sesungguhnya Allah menghendaki akan menimpakan mushibah kepada mereka disebabkan sebahagian dosa-dosa mereka. dan Sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik”. QS. Al-Maidah:49.

Ayat ini menunjukkan sifat penting tulis menulis seperti administrasi, registrasi, atau bentuk-bentuk tanda bukti tertulis yang harus dipenuhi pada suatu perjanjian yang dapat dipegang oleh kedua belah pihak kedudukan penting sebagai proses yang dapat mengantisipasi.

Administrasi Negara sendiri memiliki pengertian keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi Negara dalam Syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan.

Administrasi Negara membutuhkan Syariat Islam dalam keadministrasian, karena didalam Syariat Islam yang telah mengajarkan bagaimana hal baik dan hal yang buruk. Sehingga tidak salah kaprah dalam proses dalam segala hal keadministrasian di Indonesia.

a. Konsep Administrasi Negara Dalam Islam

Memenuhi urusan rakyat termasuk kegiatan *ri'ayatus syu'un*, sedangkan kegiatan *ri'ayatus syu'un* itu adalah semata-mata wewenang Khalifah, maka seorang khalifah boleh mengadopsi teknis administrasi yang dia kehendaki, lalu dia perintahkan agar teknis administrasi tersebut dilaksanakan. Khalifah juga diperbolehkan untuk memerintahkan salah satu diantaranya, kemudian hal menjadi mengikat atas semua orang untuk melaksanakan aturan tersebut, bukan aturan lainnya. Maka, pada saat itu hukum mentaatinya menjadi wajib. Terikat dengan perintah tersebut mengharuskan meninggalkan yang lain. Karena statusnya sama persis seperti ketika khalifah mengadopsi hukum-hukum yang lain. Dalam hal ini, dia tidak boleh menyimpang dari hukum-hukum syara'⁸².

Administrasi negara dalam Islam dibangun berdasarkan falsafah:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu Mengetahui”. QS. Al-Baqarah: 280.

Dengan demikian ia bersifat untuk memudahkan urusan dan bukan untuk menekan apalagi memeras orang yang menghendaki kemaslahatannya dipenuhi atau ditunaikan. Dan strategi yang dijalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi ini adalah dilandasi dengan suatu kaedah: “*Sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, serta profesional dalam penanganan*”. Hal ini diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri. Karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan

⁸² Romdloni. “Perkembangan Administrasi Negara Pada Masa Khalifah Harun Ar-Rasyid”, Stkip Nurul Huda Oku Timu, h. 2

agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan)⁸³.

b. Macam-Macam Diwan

Dalam menjalankan administrasi negara, khalifah dibantu oleh seorang oleh seorang *Wazir* (Perdana Menteri) yang dibantu beberapa *Raisul Diwan* (Kementriankementrian) yang jumlahnya menurut kebutuhan. Diantara *Diwan-diwan* tersebut adalah⁸⁴:

- 1) *Diwan Al-Jundiy/ Diwan Al-Harby* (Badan Pertahanan Keamanan). Berurusan dengan masalah-maalah militer, misalnya mencatat jumlah tentara, membagaikan gaji dan lain-lain.
- 2) *Diwan Al-Kharaj/ Diwan Al-Maaly/ Bait Al-Maal* (Departemen Keuangan). Tugasnya adalah mengurus perbendaharaan negara, pajak tanah, pajak-pajak lain, pembelanjaan dan pembayaran gaji pegawai negara. Bagian dari *Diwan* ini mencatat dan mengumpulkan hukum serta peraturan yang disusun oleh kepala dinas pajak. Kepala *Diwan* dipilih dari orang yang adil dan cakap dalam mengatasi masalahmasalah keuangan, serta mampu untuk bekerja secara mandiri.
- 3) *Diwan Al-Qudhat* (Departemen Kehakiman) bertugas menangani *masalah-masalah* yang timbul dalam negara.
- 4) *Diwan Al-Barid* (Dinas Pos) bertanggung jawab atas penyampaian surat-surat dan pesan-pesan ke seluruh negeri. Ia berfungsi sebagai jaringan komunikasi dan juga sebagai dinas intelejen yang bertanggung jawab kepada kepala Negara.
- 5) *Diwan Al-Mustaghallast* didirikan untuk mengadministrasi tanah negara, termasuk hak milik

⁸³ Achmad Junaidi ath-Thayyibiy. "Administrasi Negara Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat", <https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negara-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 17 September 2021 jam 19.00

⁸⁴ Romdloni. "Perkembangan Administrasi...", h.5-6

pemerintah yang ada di kota dan di desa-desa, serta disewakan. *Diwan* ini merupakan departemen yang kecil dan biasanya berhubungan langsung dengan *Diwan Al-Kharaj*.

- 6) *Diwan Ar-Rasail* (Departemen Korespondensi) mempunyai tugas mengirim surat kepada para gubernur, pejabat pemerintah serta kepala Negara lain.
- 7) *Diwan Al-Musadarah* memiliki tugas mengawasi musuh-musuh politik.
- 8) *Diwan Al-Azimah*, memiliki tugas mengendalikan dan mengawasi laporan keuangan dari Diwan-diwan lainnya, mengawasi kerja mereka, dan bertindak sebagai penghubung antar Diwan dengan kantor menteri.
- 9) *Diwan Al-Ahsham* bertugas mengawasi orang-orang yang bertugas di dinas kerajaan.
- 10) *Diwan Ar-Riqa* fungsinya mengumpulkan petisi dan pengaduan yang akan *diajukan* kepada khalifah.
- 11) *Diwan Al-Mazalim* bertugas menerima pengaduan rakyat karena tindakan para pejabat negara. *Diwan* ini berada dibawah *Diwan Al-Qudhat* yang bertugas menyelidiki masalah yang diadukan.
- 12) *Diwan Al-Sawad* bertugas mengumpulkan seluruh pendapatan negara dan pajak *tanah* pertanian. Ini adalah Diwan terpenting pada masa Khalifah Harun Ar-Rasyid.
- 13) *Diwan An-Nafaqat* bertugas mengelola pembelanjaan negara yang *berkaitan* dengan keperluan pengadilan. Diwan inilah yang mengurus gaji pejabat pengadilan, perlengkapan, pembangunan dan perbaikan gedung-gedung pengadilan.
- 14) *Diwan Ad-Diya* bertugas mengawasi tanah, hak milik, investasi, *penyewaan* dan lain-lainnya.
- 15) *Diwan As-Sirr* bertugas menjaga rahasia negara, Diwan ini mungkin bagian dari dewan menteri.

- 16) *Diwan Al-Ard* yang tugasnya memeriksa peralatan militer. Diwan ini diperkirakan merupakan bagian dari *Diwan Al-Jundiyy*.

Pendaftaran penduduk yang dilakukan pada masa ini termasuk di dalam *Diwan As-Sirr*. *Diwan As-Sirr* adalah *diwan yang* bertugas menjaga rahasia Negara. Dokumen negara termasuk kedalam rahasia negara, karena dokumen negara adalah surat-surat tau data-data yang berhubungan dengan negara.

Pendaftaran penduduk adalah dokumen negara, karena memuat identitas penduduk Indonesia. Identitas penduduk Indonesia ini diatur dalam Undang-Undang Data Pribadi yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Pasal 28 G ayat (1), yang bunyinya ialah “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

c. Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan publik, Allah berfirman dalam Alqur’an Surah Al-Baqarah Ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. QS. Al-Baqarah: 267.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan⁸⁵.

Apabila kita tarik kearah pelayanan publik, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pelayanan publik hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri⁸⁶.

kesempurnaan dalam menunaikan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara'. Agar tercapai kesempurnaan dalam menunaikan urusan tersebut, maka penanganannya harus memenuhi tiga kriteria tersebut⁸⁷:

- 1) sederhana dalam peraturan, karena dengan kesederhanaan itu akan menyebabkan kemudahan. Kesederhanaan itu dilakukan dengan tidak memerlukan banyak meja, atau berbelit-belit. Sebaliknya aturan yang rumit akan menimbulkan kesulitan yang menyebabkan para pencari kemaslahatan menjadi susah dan jengkel.
- 2) Cepat dalam pelayanan, karena kecepatan dapat mempermudah bagi orang yang mempunyai kebutuhan terhadap sesuatu untuk meperolehnya, dan
- 3) Pekerjaan itu ditangani oleh orang yang ahli (professional). Sehingga semuanya mengharuskan kesempurnaan kerja, sebagaimana yang dituntut oleh hasil kerja itu sendiri.

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas

⁸⁵ Sunardi dan sri handayani, “ Kualitas pelayanan dalam islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman indonesia”. Islamic jurnal, jurnal ekonomi dan perbankan syariah, h. 87

⁸⁶ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 192

⁸⁷ Romdloni. “Perkembangan Administrasi...”, h.3

dapat digunakan dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya⁸⁸. Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarnisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Standarnisasi syariah ini dibagi menjadi 5 standar, yaitu⁸⁹:

1) daya tanggap (*responsif*)

Daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah Al-Mā'idah Ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ٱلْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ ٱللَّهَ بِحُكْمِكُمْ مَا يُرِيدُ

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”. QS. Al-Maidah:1.

Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ

“Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. QS. Al-Insyirah: 7).

Daya Tanggap (*responsif*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pelayan publik untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan

⁸⁸ Muhammad Racmadhi dan Muslim. “ Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam”. Fakultas ekonomi dan ilmu sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau., h. 156

⁸⁹ Sunardi dan sri handayani, “ Kualitas pelayanan..., h. 87-88

diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat⁹⁰.

2) keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw. dalam Alqur'an Surah al-Ahzāb Ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا

“Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”. QS. Al-Ahzab:21.

Keandalan (*reability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati⁹¹.

3) jaminan (*assurance*)

jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'arā Ayat 181-182.

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. QS. Al-Syuara: 181-182.

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku pelayan publik mampu menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap instansi dan instansi biasa menciptakan rasa aman bagi masyarakat yang datang. Jaminan juga berarti bahwa pelayan publik

⁹⁰ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

⁹¹ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat⁹².

4) perhatian (*empati*)

perhatian (*empathy*). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah an-Nahl Ayat 90.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. QS. Al-Nahl:90.

Empati (*empathy*), memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman⁹³.

5) kemampuan fisik (*tangibel*).

kemampuan fisik (*tangible*) misalnya santun dalam berbusana sebagaimana Alqur'an Surah al-A'raf Ayat 26:

﴿يُنَبِّئُ عَادَۃً قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَٰتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَكَّرُونَ﴾

“Dan mereka melarang (orang lain) mendengarkan Al-Quran dan mereka sendiri menjauhkan diri daripadanya, dan mereka hanyalah membinasakan diri mereka sendiri, sedang mereka tidak menyadari”. QS. Al-Araf: 26.

Kemampuan Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang

⁹² Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

⁹³ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

digunakan instansi, serta penampilan pelayan publik⁹⁴.

⁹⁴ Hasniati. "Sikap Dan Prilaku...", h. 196

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Bengkulu

1. Provinsi Bengkulu

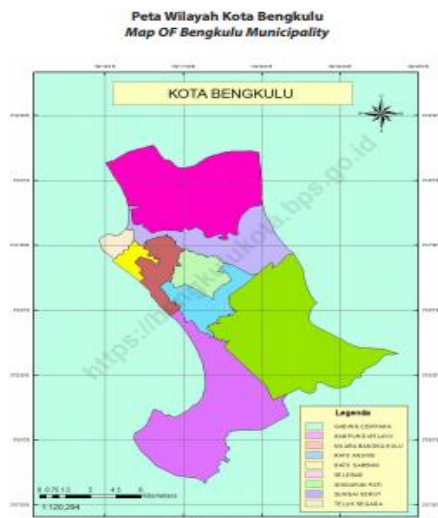
PETA WILAYAH PROVINSI BENGKULU
MAP OF BENGKULU PROVINCE



Provinsi Bengkulu terletak disebelah Barat pegunungan Bukit Barisan. Luas wilayah Provinsi Bengkulu mencapai lebih kurang 1.991.933 hektar atau 19.919,33 km³. Wilayah Provinsi Bengkulu memanjang dari perbatasan Provinsi Sumatera Barat sampai ke perbatasan Provinsi Lampung dan

jaraknya lebih kurang 567 kilometer⁹⁵. Provinsi Bengkulu memiliki 10 Kabupaten/Kota.

2. Kota Bengkulu



Secara astronomis, Kota Bengkulu terletak antara 3045'-30 59' LS dan antara 102014'-1020 22' BT. Kota Bengkulu terdiri dari 9 kecamatan dan 67 kelurahan, yaitu Kecamatan Selebar yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Kampung Melayu yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Gading Cempaka yang terdiri dari 5 kelurahan, kecamatan Ratu Agung yang terdiri dari 8 kelurahan, Kecamatan Ratu Samban yang terdiri dari 9 kelurahan, kecamatan Singaran Pati yang terdiri dari 6 kelurahan, kecamatan Teluk Segara yang terdiri dari 13 kelurahan, kecamatan Sungai Serut yang terdiri dari 7 kelurahan, kecamatan Muara Bangkahulu yang terdiri dari 7 kelurahan⁹⁶.

⁹⁵ Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. 2021. "Provinsi Bengkulu Dalam Angka (Bengkulu Province in Figures) 2021". Bengkulu: Perum Percetakan Negara RI Cabang Bengkulu. h.6

⁹⁶ Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu. 2021. "Kota Bengkulu.... h.6

B. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

1. Gambaran Umum⁹⁷

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu adalah lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kantor Disdukcapil Kota Bengkulu berlokasi di jalan WR Supratman Kelurahan Bentiring, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kota Bengkulu. Kantor ini berdir pada tahun 2015. Guna memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Dukcapil Kota Bengkulu menyebarkan pelayanan ke 9 kantor kecamatan di kota Bengkulu. Berikut ini adalah informasi pelayanan yang Dukcapil lakukan ditiap tempat:

- a. Kantor Dukcapil Kota Bengkulu. Adalah kantor utama Dukcapil Kota Bengkulu yang melayani seluruh warga Kota Bengkulu dimana semua pelayanan (kecuali pelayanan legalisir dan pelayanan informasi pengaduan) harus dilakukan dengan cara registrasi dan pendaftaran memlalui mesin antrian. Berikut ini adalah jenis pelayanan yang ada di kantor Dukcapil Kota Bengkulu yaitu pelayanan ktp elektronik, pelayanan kartu keluarga, pelayanan pindah datang, pelayanan akta kelahiran, pelayanan akta kematian, pelayanan akta perkawinan, pelayanan akta perceraian, pelayanan kutipan kedua akta (akta hilang/rusak), pelayanan catatan pinggir (perubahan nama, kewarganegaraan, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak), pelayanan pindah keluar kota Bengkulu, pelayanan perbaikan data, pelayanan legalisir dokumen kependudukan dan pelayanan informasi & pengaduan.
- b. Kantor Kecamatan Di 9 Lokasi. Ditiap Kantor Kecamatan, ditugaskan operator SIAK 2 orang untuk melayani warga kecamatan setempat dengan jenis pelayanan yaitu

⁹⁷ Dukcapil Kota Bengkulu, “tentang kami”.
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/tentang-kami/>. Diakses tanggal 12 September 2021

pelayanan KTP elektronik, pelayanan kartu keluarga, pelayanan pindah datang.

2. Visi Misi⁹⁸

Visi : Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Menuju Bengkulu Yang Unggul Nyaman Dan Sejahtera.

Misi : Mewujudkan pengelolaan administrasi kependudukan yang akurat, tertib dan aman..

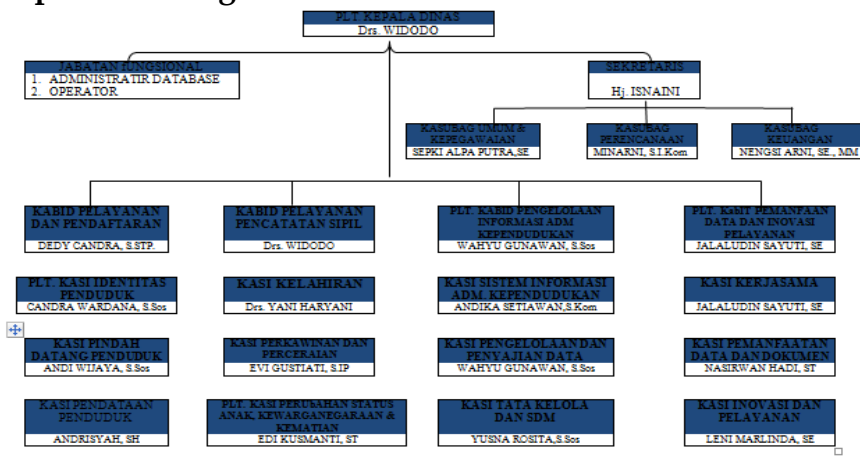
3. Tugas dan Fungsi⁹⁹

- a. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.
- b. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:
 - Merumuskan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
 - Melaksanakan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
 - Melaksanakan evaluasi dan pelaporan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
 - Melaksanakan administrasi Dinas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil; dan
 - Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

⁹⁸ Dukcapil Kota Bengkulu, “tentang kami”.
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/tentang-kami/>. Diakses tanggal 12 September 2021

⁹⁹ Dukcapil Kota Bengkulu, “tentang kami”.
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/tentang-kami/>. Diakses tanggal 12 September 2021

4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu



C. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Bengkulu

a. Pengertian DPRD

Dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) adalah lembaga perwakilan rakyat daerah dan berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah¹⁰⁰. Kedudukan DPRD sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah menepatkan DPRD sebagai institusi yang sejajar dengan pemerintahan daerah. Dalam kedudukan yang sejajar itu, DPRD bersama-sama dengan kepala daerah yang meliputi segala unsur menurut asas otonomi dan tugas pembantu¹⁰¹.

b. Tugas dan Wewenang

¹⁰⁰ Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (4)

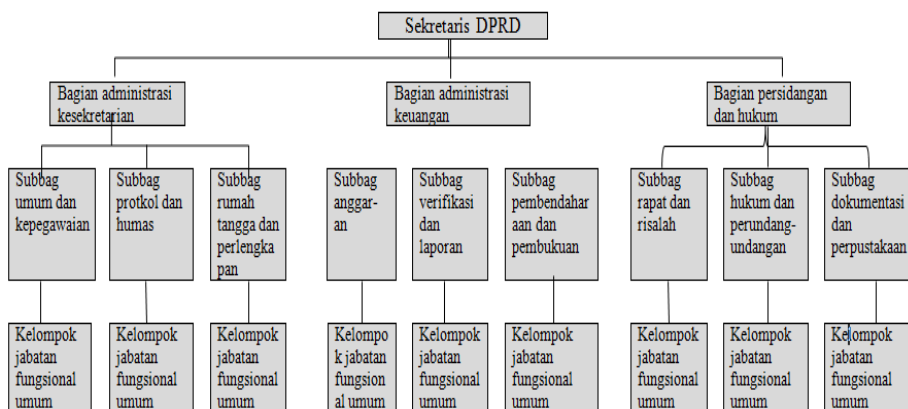
¹⁰¹ Asnawi. "DPRD dalam Perundang-Undangan Pemerintah Daerah Dan Lembaga Legislatif Daerah", *Jurnal Cita Hukum*. Vol.1, No.1. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Jakarta, Juni 2014, h.4-5

DPRD mempunyai tugas dan wewenang¹⁰²:

- 1) membuat Peraturan Daerah bersama Walikota.
- 2) menganalisis dan menyampaikan persetujuan Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD yang diusulkan oleh Walikota.
- 3) melakukan pengawasan terhadap penerapan Peraturan Daerah dan APBD.
- 4) memilih Walikota dan Wakil Walikota saat terjadi kekosongan jabatan untuk meneruskan sisa masa jabatan lebih dari 18 (delapan belas) bulan.
- 5) mengusulkan pengangkatan dan/atau pemberhentian Walikota dan/atau Wakil Walikota kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur, untuk memperoleh pengesahan pengangkatan dan/atau pemberhentian.
- 6) menyampaikan pendapat dan pertimbangan kepada Pemerintah Daerah tentang Rancangan Perjanjian Internasional di Daerah.
- 7) memberikan persetujuan terhadap Rancangan Kerja Sama Internasional yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
- 8) meminta Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
- 9) memberikan persetujuan terhadap rencana kerja sama dengan daerah lain atau dengan pihak ketiga yang membebani masyarakat dan daerah.
- 10) mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan dan
- 11) melaksanakan wewenang dan tugas lain yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

c. Struktur Organisasi

¹⁰² DPRD. “Kedudukan Tugas pokok serta dan kewajiban”.
<https://dprd.bengkulukota.-go.id/kedudukan-tugas-pokok-serta-hak-dan-kewajiban/>.
Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 19.30



D. Ombudsman Ri Perwakilan Provinsi Bengkulu

a. Pengertian Ombudsman

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah¹⁰³.

b. Visi dan Misi

Visi : Pengawasan pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan

- Misi :
1. Memerkuat kelembagaan ombudsman RI
 2. Meningkatkan kualitas pelayanan
 3. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik

c. Tugas dan Fungsi¹⁰⁴

Ombudsman bertugas untuk, Menerima laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan

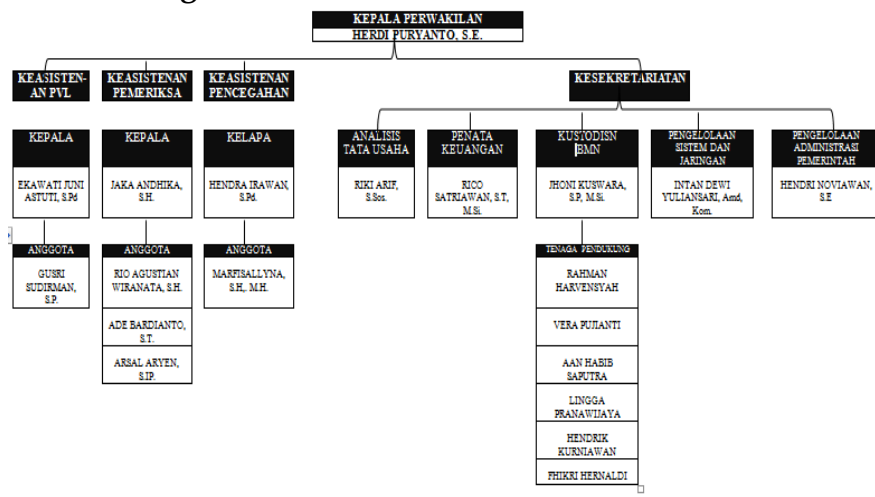
¹⁰³Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (13)

¹⁰⁴ Ombudsman. "Propil Ombudsman". <https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 20:21

Publik, melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan, menindak lanjuti Laporan yang tercakup dalam ruang lingkup kewenangan ombudsman, melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga Negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan, membangun jaringan kerja, melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh Undang-Undang.

Ombudsman Fungsi untuk mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu.

d. Struktur Organisasi



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Indonesia merupakan negara hukum menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (3). Indonesia termasuk kedalam golongan negara hukum modern (negara hukum demokratis)¹⁰⁵. Setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (*publik service*) yang terpancar dari hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi¹⁰⁶. Negara memberi kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak dasar rakyat, yang salah satunya adalah hak rakyat atas keterbukaan akses informasi dan pelayanan publik¹⁰⁷.

Untuk memenuhi hak-hak dasar rakyat, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan ramah terhadap masyarakat sebagai upaya perwujudan birokrasi yang lebih baik atau lebih dikenal dengan *good governance*. *Good governance* selalu menjadi cita-cita masyarakat kepada pemerintah sebagai wujud reformasi birokrasi. Namun, untuk menciptakan *good governance*, pemerintah perlu memperbaiki dahulu manajemen pemerintah yang semakin hari-semakin hilang keefektifannya. Manajemen juga merupakan perilaku anggota dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya¹⁰⁸. Perilaku anggota ini semakin hari-semakin tidak efisien dan efektif dalam pemberian pelayanan publik.

¹⁰⁵ Andri sutedi. *Hukum perizinan...*, h. 01

¹⁰⁶ Andri sutedi. *Hukum perizinan...*, h. 02

¹⁰⁷ Winda Roselina Effendi. "Konsep Welfere State Di Indonesia". *Jurnal Trias Poitika*. Vol. 1, No. 1. Universitas Kepulauan Riau Batam. April 2017, h.176

¹⁰⁸ Husaini dan Happy Fitria, "Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam", *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. IAIN Lhokseumawe, Universitas PGRI Palembang. Vol.1, No., Januari-Juli. 2019, h, 45

Gagalnya perilaku anggota tersebut membuat kebijakan yang diambil cenderung berat sebelah atau lebih menguntungkan pemerintah (instansi terkait) atau yang kita kenal dengan kebijakan model elit yang akan menghasilkan kebijakan yang sesuai kepentingan pembuatnya¹⁰⁹. *Good governance* adalah solusi dari pemberantasan kebijakan elit yang sangat merugikan rakyat. *Good governance* akan menciptakan aparatur publik yang baik yang dapat membantu masyarakat menyelesaikan atau menginformasikan terkait kepentingan yang sedang mereka lakukan. Contohnya menginformasikan waktu penyelesaian dari kepentingan yang masyarakat lakukan, karena pemberitahuan waktu yang di butuhkan oleh pelayanan publik dalam menyelesaikan perihal kepentingan masyarakat termasuk kedalam unsur-unsur pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat dan akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 negara Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami Penduduk didalam dan/atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peristiwa Penting antara lain yaitu kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, dan lain-lain merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Sehingga Peristiwa Kependudukan ataupun Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah dan nyata untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang¹¹⁰.

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan di bidang

¹⁰⁹ Inu Kencana Syafie, Manajemen Pemerintahan, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), h.116

¹¹⁰ Kementerian pendayagunaan dan aparatur. Latar belakang pencatatan kependudukan dan catatan sipi. <https://sipp.menpan.go.id/sektor/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.

kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada warganya. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil antara lain bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk, Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk, Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu dan lain-lain¹¹¹.

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan administratif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah¹¹².

Namun, pelayanan publik sering dikeluhkan oleh masyarakat terutama di Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu, berikut faktor-faktor dan keluhan-keluhan masyarakat pada saat mendaftar peristiwa kependudukan.

1. Sebelum Pandemi

Sebelum adanya pandemi *covid-19*, pendaftaran penduduk dilakukan secara *offline* atau langsung dengan cara datang langsung ke dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) kota Bengkulu. Sebelum adanya pandemi Disdukcapil baik kabupaten/kota, provinsi maupun Disdukcapil pusat belum ada pilihan atau rancangan untuk melakukan pendaftaran penduduk secara *online*.

Pendaftaran penduduk itu penting contohnya yaitu KK dan KTP. Seperti yang dikatakan oleh kepala dinas

¹¹¹Kementerian pendayagunaan dan aparatur. Latar belakang pencatatan kependudukan dan catatan sipi. <https://sipp.menpan.go.id/sektor/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.

¹¹² Penjelasan atas Undang-Undang RI nomor 24 tahun 2013, bagian umum

kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu Bapak Widodo bahwa KK dan KTP itu adalah salah satu pemenuhan hak sipil warga negara. Jadi KK, KTP, Akta, KIA itu merupakan hak sipil warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah dalam hal ini dinas Dukcapil. Hal penting, karena dengan adanya dokumen itu sebagai salah satu cikalnya embrio data kita¹¹³.

Jika memiliki suatu keperluan, hal pertama yang diminta untuk melengkapi administrasi yaitu dokumen kependudukan. Jadi, dokumen kependudukan itu sangat penting, sehingga masyarakat harus memiliki dokumen kependudukan dengan melakukan pendaftaran penduduk¹¹⁴.

Sebelum adanya pandemi untuk melakukan pendaftaran penduduk, masyarakat harus datang dan menunggu di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu, sehingga jika mendengar kata Disdukcapil yang pertama kali terpikirkan oleh masyarakat yaitu antrian dan keramaian. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Andi selaku Kabid pendataan penduduk yaitu dulu, setiap hari itu, disini (Disdukcapil) sudah seperti pasar kaget karena banyaknya masyarakat yang datang¹¹⁵. Oleh sebab itu hal yang paling lumrah yang ditemui di Disdukcapil ada antrian yang sangat panjang¹¹⁶ dan banyaknya masyarakat yang menunggu, membuat ruang tunggu yang disediakan di Disdukcapil tidak bisa menampung seluruh masyarakat (desak-desakan)¹¹⁷ yang datang setiap harinya.

Banyaknya masyarakat yang datang disebabkan karena tidak terpenuhinya keinginan dan tujuan masyarakat dihari sebelumnya karena dibatasi dengan nomor antrian. Seperti laporan masyarakat kepada Ombudsman perihal adanya pembatasan nomor antrian untuk pelayanan legalisasi salinan KTP dan KK pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota

¹¹³ Bapak Widodo (Kepala Dinas Dukcapil). Wawancara. 28 Oktober 2021

¹¹⁴ Bapak Widodo (Kepala Dinas Dukcapil). Wawancara. 28 Oktober 2021

¹¹⁵ Bapak Andi Wijaya (Kabid Pendaftaran Penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹¹⁶ Bapak Jamag (Masyarakat), wawancara. Tanggal 14 Oktober 2021

¹¹⁷ Ibu Angraini (Masyarakat), wawancara. Tanggal 21 Oktober 2021

Bengkulu sebanyak 120 antrian sehingga pelapor tidak mendapatkan nomor antrian selama tiga hari¹¹⁸. Dugaan tidak kompetennya dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu dalam melayani pengguna layanan dalam membuat pembatasan jumlah nomor antrian percetakan KTP-el per hari per jadwal kecamatan domisili pengguna layanan. Banyak juga masyarakat yang mengeluh karena tidak mendapatkan nomor antrian, sehingga masyarakat datang terus-menerus ke Disdukcapil, kadang-kala masyarakat datang lagi pada jam 2 siang ada juga yang datang pada jam 4 sore dengan tujuan untuk meminta pencetakan KTP, padahal nomor antrian sudah habis dari pagi, karena pada saat sebelum pandemi mesin pencetak KTP hanya ada satu¹¹⁹.

Masyarakat yang datang setiap harinya dan jumlah antrian yang panjang tidak sebanding dengan aparatur yang ada di Disdukcapil dan menyesuaikan waktu jam kerja. Selain itu akibat dari banyaknya masyarakat yang datang, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil tidak optimal (pelayanan kurang)¹²⁰.

Tidak sebandingnya antara aparatur di Disdukcapil dengan jumlah masyarakat yang datang setiap harinya berakibat pada tidak bisanya aparatur memberikan kepastian mengenai waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pembuatan KK dan KTP-el, ini juga alasan kenapa masyarakat datang lagi dan lagi ke Disdukcapil untuk menanyakan tentang *output* dari pendaftaran penduduk yang mereka sudah lakukan dihari sebelumnya¹²¹.

Akibat dari tidak optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil ialah tidak akuratnya data atau identitas yang ada di KK atau KTP-el seperti kurang huruf, kelebihan huruf, salah tanggal lahir, salah tahun lahir, salah alamat dan lain-lain. Seperti yang dialami oleh Ibu Nuryati yaitu nama anaknya kelebihan huruf "N" sehingga

¹¹⁸ Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

¹¹⁹ Bapak Eko (operator). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹²⁰ Bapak Doni (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

¹²¹ Ibu Nuryati (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

KTP-el juga kelebihan “N” yang membuat tidak sinkron antara nama anaknya dalam KK, KTP-el, Akta Lahir dan Ijazah anaknya, sehingga anak kesulitan untuk meng-entri identitas untuk mendaftar pekerjaan¹²². Namun, ketidakakuratan data tersebut bukan semata-mata kesalahan Disdukcapil tapi bisa jadi kesalahan itu disebabkan oleh masyarakat pada saat mengajukan permohonan, karena di Disdukcapil menurut keterangan Bapak Andi selaku kabid pendaftaran penduduk yaitu kami disini jangankan membuat kesalahan, merubah titik (.) koma (,) saja kami tidak boleh¹²³.

Selain itu, keluhan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah kadang-kadang blangko habis atau kosong¹²⁴. Seperti aduan masyarakat yang dilaporkan pada ombudsman yaitu dugaan penundaan berlarut penerbitan KTP-el pelapor oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu dengan alasan blangko kosong¹²⁵. Untuk Blangko habis disdukcapil harus melapor dahulu agar dapat dipesan ke pusat, sehingga masyarakat harus datang kembali dan menunggu lebih lama. Karena blangko itu harus dipesan dulu kepusat dan butuh waktu untuk pengiriman dan penyediaan kembali blangko di Disdukcapil Kota Bengkulu. Blangko yang habis harus dianggarkan terlebih dahulu agar dapat dipesan ke pusat dan butuh waktu sedikit lebih lama itu karena harus melalui prosedur yang telah ditetapkan. Anggaran dana untuk blangko itu dianggarkan oleh DPRD bersama kepala daerah, sehingga jika terjadi kekurangan blangko Disdukcapil Kota Bengkulu harus melapor dahulu ke DPRD agar dananya bisa dianggarkan¹²⁶. Selain blangko

¹²² Ibu Nuryati (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

¹²³ Bapak Andi Wijaya (Kabid pendaftaran penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021.

¹²⁴ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). wawancara. Tanggal 28 September 2021

¹²⁵ Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

¹²⁶ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). wawancara. Tanggal 28 September 2021

yang habis, mesin yang rusak juga menjadi keluhan masyarakat yang juga harus segera diatasi¹²⁷ oleh instansi terkait, seperti Disdukcapil, DPRD Kota Bengkulu dan Walikota Kota Bengkulu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik selanjutnya ialah aparatur publik tidak menepatkan diri sebagai pelayan publik¹²⁸, sehingga banyak aparatur publik yang tidak ramah, sombong dan tidak tersenyum serta kadang-kadang enggan untuk menjawab pertanyaan (mengoper-oper pertanyaan/ mengestapetkan pertanyaan) yang diajukan oleh masyarakat¹²⁹. Seperti aduan yang dilaporkan kepada ombudsman yaitu dugaan tidak melayani oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu dalam memproses permohonan pelapor¹³⁰. Meski demikian sebagian masyarakat tetap berpikir positif dengan mengatakan bahwa faktor-faktor diatas terjadi karena terlalu banyak masyarakat yang datang sehingga aparatur menjadi sibuk dan pelayanan menjadi kurang¹³¹. Karena hal-hal diatas tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo untuk mengurus kepentingannya di Disdukcapil agar terhindar dari persyaratan yang berbelit-belit¹³², antrian yang panjang, ruangan yang penuh, serta untuk masyarakat yang tidak memiliki waktu luang (sibuk) untuk mengurus sendiri peristiwa kependudukannya¹³³.

Menurut bapak Widodo selaku kepala dinas Dukcapil kota Bengkulu keluhan masyarakat yaitu “sebenarnya kalau masyarakat itu konsisten dengan

¹²⁷ Alwin Feraro. “masalah server hingga mesin cetak KTP, dukcapil kota Bengkulu ditegur DPRD”. <https://www.eware.co/masalah-server-hingga-mesin-cetak-ktp-dukcapil-kota-Bengkulu-ditegur-dprd>. *Online*. Diakses tanggal 21 juli 2021. Jam 18.56 WIB

¹²⁸ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). wawancara. Tanggal 28 September 2021

¹²⁹ Ibu Mita (Masyarakat), wawancara . tanggal 7 Oktober 2021

¹³⁰ Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

¹³¹ Bapak Medi Irwansya (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

¹³² Ibu Mita (Masyarakat), Wawancara. Tanggal 7 Oktober 2021

¹³³ Bapak Medi Irwansyah (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

keluhannya tidak ada masalah, tetapi yang jadi masalah tatkala masyarakat tidak jujur dan tidak konsisten itu yang menjadi persoalan. Contoh dia tidak konsisten dalam memberikan data, ada perbedaan dibuku nikah dengan ijazahnya, sementara ijazah dan buku nikah itukan sebagai dasar dokumen untuk menerbitkan dokumen anak-anaknya, maka tidak jarang anak-anak kita, adek-adek kita gagal didalam pemberkasan. Tatkala ditanya punya KK? Punya, Punya Akta? Punya, Punya buku nikah? Punya, punya ijazah? Punya. Tap datanya tidak konsisten. Contoh, Suwardi yang satu pake W (suwardi), yang satu pake U (suardi) itu masalah. Karena kita punya yang namanya database kependudukan yang terintegrasi dari daerah sampai kepusat. Tatkalah namanya selisi, jangankan huruf, spasi saja tidak akan ketemu. Karena sekarang itu sistem kita *by NIK by name*, panggil (ketik) NIK namanya, Biodata akan keluar, itu kendala-kendalanya¹³⁴.

Namun, keluhan-keluhan tersebut juga erat kaitannya dengan kelengkapan fasilitas alat dan fasilitas yang memadai. Namun, pada kenyataannya fasilitas dan kelengkapan alat ini belum bisa dikatakan memadai di Dukcapil kota Bengkulu seperti mesin untuk mencetak KTP-el hanya ada satu sehingga pencetakannya harus dibatasi setiap harinya.

Keluhan-keluhan diatas adalah faktr-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus melihat kembali faktor-faktor yang mempengaruhi agar dapat jadi titik acuan dalam perubahan yang hendak dilakukan.

2. Masa Pandemi

Pandemi *covid-19* menyerang semua negara termasuk indonesia, sehingga berbagai cara dilakukan untuk menekan lajunya peredaran *covid-19* di Indonesia. Oleh karena itu

¹³⁴ Bapak Widodo (Kepala dinas Dukcapil kota Bengkulu). wawancara. 28 Oktober 2021

banyak aturan yang dilakukan dengan tujuan menekan lajunya penyebaran *covid-19*, seperti penerapan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat atau yang lebih dikenal dengan PPKM. Tujuan dari PPKM ini salah satunya ialah membuat masyarakat tidak berkerumunan dan melakukan pekerjaan dari rumah atau *work form home* (WFH). Untuk menunjang jalannya ketetapan PPKM ini ialah dengan melakukan pekerjaan secara *online* sehingga semua kegiatan dan keperluan dialihkan semua keonline. *Online* adalah solusi agar masyarakat tidak berkerumunan.

Termasuk di Disdukcapil Kota Bengkulu, semua pendaftaran penduduk dilakukan secara *online*, baik pembuatan KK, KTP, KIA ataupun yang lainnya. Sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut untuk melek teknologi dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang ada. Karena dokumen kependudukan sangat penting membuat pekerjaan pendaftaran penduduk harus tetap dilakukan, sehingga untuk masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran penduduk harus melakukannya dengan metode *online*, untuk mendukung metode *online* ini Disdukcapil kota Bengkulu mengeluarkan inovasi untuk memudahkan pendaftaran *online* yaitu suatu aplikasi yang dapat diakses oleh semua masyarakat, yaitu SLAWA atau sistem layanan administrasi warga elektronik. SLAWE ini disediakan dalam bentuk web. Masyarakat bisa mengunjungi <http://slawe.bengkulukota.go.id/> untuk melakukan pendaftaran penduduk.

Namun tidak sedikit masyarakat yang mengalami kendala, karena bagi masyarakat awam sangat butuh penyesuaian untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Sehingga ada beberapa keluhan masyarakat terkait Disdukcapil, misal tidak memiliki fasilitas untuk melakukan pendaftaran *online*, lalu jaringan tidak memadai untuk melakukan pendaftaran *online*.

Namun keluhan-keluhan pada masa sebelum pandemi masih saja menjadi keluhan pada saat masa pandemi. Seperti aduan yang dilaporkan pada ombudsman yaitu dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan petugas dinas

kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu perihal pelayanan penerbitan KTP-el anak pelapor yang tidak bisa diterbitkan dengan alasan blangko kosong /habis padahal menurut informasi yang pelapor dapat, blangko KTP-el sudah tersedia di kota Bengkulu, selanjutnya ada juga laporan terkait dugaan tidak kompetennya dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu karena data KK pelapor tidak ditemukan (nline sistem) pada saat pendaftaran BPJS Kesehatan¹³⁵.

Dalam upaya mengatasi blangko yang kosong/habis yang menjadi keluhan masyarakat yang belum terpecahkan menurut Bapak Dedyanto caranya yaitu kita (DPRD) juga mengingatkan Dukcapil tidak juga mengeluarkan langsung surat Identitas (KTP). Harus dilakukan dulu “*tracking* (pelacakan)” agar tidak terjadinya double KTP, agar tidak terjadi arus pindah yang sangat cepat (contohnya). Semua yang datang ke dukcapil minta identitas tidak langsung kita respon tapi ada proses “*tracking* (pelacakan)” kelengkapan terlebih dahulu. Tapi, jika identitasnya jelas maka itu harus dibuka ruang untuk dipermudah prosesnya (cepat)¹³⁶.

Kemudian dugaan berlarut oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu berupa belum diterbitkannya KK pelapor sejak pelapor mengajukan perubahan data pada bulan mei 2020, laporan selanjutnya ialah belum diterbitkannya perubahan KK yang diajukan pelapor sejak bulan february 2020 oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu, lalu juga ada laporan tentang belum diterbitkannya KK pelapor yang diajukan sejak bulan juni 2020 dan belum diterbitkannya KK pelapor sejak pelapor mengajukan perubahan data pendidikan pada bulan September 2020¹³⁷.

Selain itu masalah yang ditimbulkan ketika *online* ialah seperti laporan yang diajukan pada ombudsman yaitu

¹³⁵ Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2020

¹³⁶ Bapak Dedyanto (DPRD kota Bengkulu). wawancara. 28 September 2021

¹³⁷ Data laporan dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu 2020

dugaan tidak memberikan pelayanan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu kepada pelapor yang mengajukan penerbitan KTP-el melalui website¹³⁸.

Bukan berarti ketika dialihkan ke *online* masyarakat tidak mempunyai kesulitan. Karena ini baru maka kesulitan tersebut tentu ada, dan banyak dari masyarakat yang masih belum paham teknologi sehingga masih butuh waktu penyesuaian untuk penerapannya termasuk juga fasilitas yang harus memadai.

Namun, pandemi *covid-19* ini dibagi menjadi beberapa tahap dalam upaya menekan lajunya penyebaran virus *covid-19* ini, sehingga pemerintah membuat peraturan PPKM dengan berbagai level atau tingkatan untuk mengindikasikan seberapa parah atau banyak penyebaran virus ini di suatu kota atau daerah. Sehingga ada yang namanya PPKM level 4, PPKM level 3, PPKM level 2 dan PPKM level 1. Setiap level memiliki aturan tersendiri sehingga banyak peraturan yang berubah setiap naik atau turunnya level. Seperti pada Disdukcapil yang akan merubah pola pelayanan sesuai dengan tingkat atau level penyebaran *covid-19* di kota Bengkulu.

a. Periode Juli-Agustus (PPKM Level 3)

Akibat adanya kenaikan dan penurunan level PPKM maka kebijakan yang berlaku di Disdukcapil harus menyesuaikan dengan surat edaran pemerintah. Dengan diterapkan PPKM level 3 termasuk pada bulan juli-agustus maka Disdukcapil memberikan layanan melalui jendela agar tidak terjadi kerumunan dan tetap terpatuhinya protokol kesehatan pada level. Ketentuan pada PPKM level 3 adalah pekerja esensial boleh masuk 100% dengan dibagi menjadi 2 shift. Menurut Bapak Widodo selaku kadis Dukcapil jika kita melakukan pembagian 2 shift seperti pada surat edaran maka kita tidak bisa memberikan pelayanan penuh dan baik kepada masyarakat. Sehingga

¹³⁸ Data laporan dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu 2020

untuk mengantisipasi itu maka Bapak Widodo selaku kepala dinas mengambil kebijakan dengan membolehkan seluruh pegawai di dukcapil masuk 100% tanpa shift namun metode pelayanan yang dirubah, yaitu dengan melakukan pelayanan melalui jendela agar masyarakat tidak berkecurumanan dan ruangan dukcapil tidak penuh, sehingga proses tetap ditaati¹³⁹.

Namun pada saat ini masyarakat lebih disarankan untuk melakukan pendaftaran penduduk dengan metode *online*, sehingga masyarakat yang datang tidak begitu lama menunggu dan tidak terjadi kerumunan¹⁴⁰. Namun, banyak dari masyarakat yang belum mengerti bahkan tidak bisa mengases pendaftaran *online* karena ketidaktersediaan perangkat, sehingga ini menyulitkan masyarakat. Tapi, pendaftaran *online* bukan suatu hal yang tidak bisa diterapkan atau belum layak diterapkan, karena untuk para kalangan mudan atau orang yang biasa mengases sesuatu melalui *online*, maka *online* ini adalah suatu kemudahan yang sangat baik untuk diterapkan. Karena *online* bisa dilakukan dimana saja sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk bisa melakukan pendaftaran penduduk meskipun ia sedang bekerja atau tidak punya waktu untuk datang ke Disdukcapil.

Namun, bukan berarti *online* ini tidak ada kendala, banyak kendala yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, seperti masalah jaringan. Jaringan menjadi suatu hal yang sangat berpengaruh untuk melakukan pendaftaran *online*, karena jika jaringan ini bermasalah maka masyarakat tidak bisa melakukan pendaftaran *online*. Selain itu keluhan masyarakat juga banyak belum mengerti tentang dokumen yang baik yang harus diupload untuk melakukan pendaftaran penduduk, kadang-kadang fotonya berlatar belakang jemuran, foto kaka yang nampak kaki, ada juga yang mengupload dokumen hanya sebagian, sehingga itu

¹³⁹ Bapak Widodo (kepala dinas dukcapil kota Bengkulu). Wawancara. 28 Oktober 2021

¹⁴⁰ Bapak Andi Wijaya (Kabid Pendaftaran Penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021

mejadi kesulitan yang dirasakan oleh Disdukcapil¹⁴¹. Selain itu, listrik juga menjadi kendala oleh Disdukcapil, karena jika listrik mati maka akan mempengaruhi semua kinerja yang ada di Disdukcapil, karena butuh waktu beberapa saat untuk menunggu server optimal kembali¹⁴².

b. Periode September-Oktober (PPKM Level 2)

Ketika pada bulan september –oktober kasus terinfeksi *covid-19* menurun sehingga pemerintah menurunkan level PPKM menjadi level 2 untuk sebagian kota termasuk kota Bengkulu, pada bulan september- oktober kota Bengkulu sudah memasuki PPKM level 2 sehingga pekerjaan esensial bisa masuk 100% tanpa shift, sehingga pada dinas kependudukan dan catatn sipil pola pelayanannya dirubah menjadi seperti belum pandemi tapi masih terus menerapkan pendaftaran melalui *online*, sehingga pola penyanannya sudah bisa masuk kedalam ruangan bukan lagi dari jendela seperti pada PPKM level 3.

Pada PPKM level 2 ini masyarakat sudah bisa melakukan pendaftaran *online* maupun *online*. Sehingga untuk masyarkata yang tidak bisa melakukan pendaftaran *online* atau tidak memadai untuk melakukan pendaftaran *online* bisa langsung melakukan pendaftaran offline, namun dengan tetap mematuhi protkol kesehatan.

Penurunan level PPKM ini memudahkan masyarakat yang bisa melakukan pendaftaran *online*, karena PPKM level 2 ini sudah bisa melakukan pendaftaran offline dengan masuk keruangan tanpa melewati jendela seperti pada PPKM level 3. Sehingga masyarakat yang sudah yang tidak mempunyai akses atau tidak mengerti cara melakukan pendaftaran *online* bisa dengan datang langsung dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran penduduk.

Seerti yang dikatakan oleh bapak Andi selaku kbid pendaftaran penduduk yaitu “Kalau sekarang udah, atau sekarang masyarakat kadang-kadang

¹⁴¹ Ibu Santika Sari (operator). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹⁴² Bapak Andrisyah (Kasih pendataan). Wawancara. 27 Oktober 2021

datang kesini nggak sempat *online* tetap kita layani. Kalau duluan kita anjurkan “pak/bu ini lewat *online* saja”, sekarang enggak, kebijakan dari kepala dinas yang baru, pak Widodo “mereka sudah datang kesini layan, karena kasian mereka sudah habis waktu, jarak”, jadi walaupun mereka nggak lewat *online*, karena nggak semua masyarakat mempunyai hp, nggak semua masyarakat ngerti IT, kan binggung kasian mereka. Kan sudah jauh-jauh datang, kita bantu, kita layani, kita proses¹⁴³”.

Sehingga masyarakat sangat terbantu dengan pendaftaran yang bisa dilakukan secara *online* sekarang. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Nuryati yaitu lebih baik offline karena bisa bertanya langsung, kalau *online* itu tidak jelas. Waktu mengurus ini (KK dan KTP) *dionline* disuruh ke kantor lurah, waktu sudah di kantor lurah, disuruh ke dukcapil jadinya tidak jelas¹⁴⁴. Dengan bisa dilakukan tatap muka sekarang maka pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil lebih baik seperti dikatakan oleh Bapak Medi yaitu pelayanan disini sekarang sudah cukup ramah. Kalau dulu ramai, jadinya sibuk. Sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang, kalau sepi seperti ini sudah lebih enak, jadi mereka tidak terlalu banyak pelayanan¹⁴⁵.

Pandangan Pak Dedyanto selaku DPRD kota Bengkulu tentang pendaftaran *online* “Begini, *online* itu dilakukan bagi mereka yang terlatih melakukan *online*, kita memang meng-support *online* dan *offline* juga kita dukung untuk mereka yang tidak terlatih *online* (tidak melak teknologi), karena banyak masyarakat kita masih belum terlatih untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Misal, sanak kita yang “kurang mampu” atau yang berlatar belakang pendidikan “rendah” atau yang ribet tentang sinyal (akses internet tidak memadai) kan mereka gaptak (gagap teknologi/ kurang mengerti

¹⁴³ Bapak Andi Wijaya (Kabid pendaftaran penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹⁴⁴ Ibu Nuryati (Masyarakat). Wawancara. 26 Oktober 2021

¹⁴⁵ Bapak Medi Irwansyah (Masyarakat). Wawancara. 26 Oktober 2021

teknologi). Sehingga mereka harus *offline*, jadi kita (DPRD) harus tetap mensupport *online* ini”¹⁴⁶.

Hal-hal yang dapat dilakukan oleh DPRD kota Bengkulu untuk mendukung pendaftaran *online* yaitu “Pertama itu memang kita (DPRD) meminta adanya tenaga-tenaga baru di Disdukcapil atau mislanya TP-TP yang ada disana harus melak tehnologi. Kemudia, yang kedua kita mendorong adanya ruang-ruang publik itu yang ada gratis WI-FI-nya. Sekarang di taman-taman kota itu sudah ada prangkat WI-FI-nya, mungkin mereka bisa kekelurahan, kira-kira seperti itu untuk bisa melakukan pendaftaran *online*. Karen pendaftaran *online* ini terkait prihal alat, kemampuan kita menggunakan alat. Andreknya ada tapi tidak bisa mengoprasikan alat, bisa mengoprasikan alat tapi andreknya tidak ada, kira-kira begitu kita menyiapkan perangkat-perangkatnya”¹⁴⁷.

Sehingga pendaftaran *online* ini tetap bisa dilaksanakan dengan terus-menerus namun tetap bisa melakukan penambahan barang atau pemenuhan fasilitas untuk bisa memadai pendaftaran penduduk secara *online*. Jika pendaftaran penduduk dilengkapai alatnya atau sudah memadai perlatannya maka, dimungkinkan akan lebih baik dalam pelayanannya dan lebih cepat proses hingga pengaksesannya.

B. Perspektif Siyasa Idariyah Pada Admnistrasi Kependudukan Pada Saat Pandemi Covid-19 2020/2021

Dalam pandangan Hukum Islam secara teoritik permasalahan mengenai pelayanan publik berkaitan dengan Fiqh Siyasa. Hukum Tata Negara Islam atau Fiqh Siyasa adalah ilmu yang mempelajari hal ikhwal dan seluk beluk pengaturan urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan ruh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.

¹⁴⁶ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). Wawancara. 28 Oktober 2021

¹⁴⁷ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). Wawancara. 28 Oktober 2021

Fiqh siyasah adalah mewujudkan kemaslahatan manusia dengan cara menunjukkannya kepada jalan yang bisa menyelamatkan, baik di dunia maupun di akhirat. Sumbernya Siyasah berasal dari Nabi Muhammad SAW., baik secara khusus maupun secara umum, baik secara lahir, maupun secara batin. Dari sisi lahir, siyasah berasal dari para sultan (pemerintah).¹⁴⁸

Jika dilihat dari Hukum Tata Negara Islam, maka permasalahan mengenai pelayanan publik dalam pendaftaran peristiwa kependudukan berada dalam lingkup Siyasah Idariyah. Administrasi Negara atau dalam agama islam dikenal dengan Siyasah Idariyah memiliki pengertian keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi Negara (siyasah Idariyah) dalam Syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan. Termasuk pendaftaran penduduk. Pendaftaran penduduk adalah pendataan yang termasuk kedalam siyasah idariyah yang dilakukan untuk kemaslahatan umat.

Ruang lingkup Siyasah idariyah salah satunya ialah tentang pembuatan dokumen negara, Karta Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga adalah bagian dari dokumen negara. Pembuatan dokumen negara dalam islam pertama kali dibuat oleh Umar bin Khathab Ra¹⁴⁹. Namun, pada zaman itu belum mengenal istilah Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, namun telah dilakukan pendataan dan pencatatan sejak dahulu. . Didalam Islam, administrasi terkait dengan pencatatan disebut dengan Diwan. Alur kerja Diwan sama seperti definisi Administrasi Negara yaitu menjalankan proses pemerintahan.

Diwan ada lembaga negara yang bergerak di bidang kearsifan. Sehingga diwan berfungsi untuk melakukan pencatatan

¹⁴⁸ Wahyu Abduljafar. "impementasi naii-nilai...", h. 86-87

¹⁴⁹ Imam al-mawardi. *Al Ahkam al-sulthaniyyahhah*. (bekasi : PT. Darul Falah. 2017) h, 335

mengenai perihal pemerintahan dan masyarakat. Diwan jika dilihat dari masa sekarang yaitu menteri ataupun perdana menteri yang bertugas untuk mengurus perihal masyarakat.

Mengenai konsep pembagian diwan (lembaga administrasi negara) Al-Mawardi mengemukakan "Diwan pada lembaga pemerintahan itu terbagi kepada empat macam¹⁵⁰:

1. diwan khusus menangani tentang tentara, mengatur tentang pengukuhan (pengangkatan) tentara dan penggajihannya.
2. diwan khusus menangani tentang wilayah masing-masing propinsi dan kewajiban-kewajibannya.
3. diwan khusus menangani pengangkatan pegawai, penugasannya dan pemberhentiannya.
4. diwan khusus menangani baitul mal (kas keuangan negara), yaitu dari masalah pemasukannya dan masalah pengeluarannya".

Diwan diterapkan pada masa khalifah Umar bin khathab, khalifah Usman bin affan, khalifah Ali bin Abi Thalib, pada kerajaan mughal dan juga diterapkan pada dinasti Abbasiyah. Namun diwan ini tidak diterapkan lagi setelah dinasti Abbasiyah runtuh akibat perlawanan yang dilakukan oleh kerajaan monglia. Setelah dinasti Abbasiyah runtuh dan direbut oleh monglia sehingga banyak penerapan dalam kebijakan maupun sistem kenegaraan yang diambil dari dunia barat, sehingga banyak sistem-sistem yang diterapkan dalam kerajaan islam seperti diwan mulai ditinggalkan dan dilupakan. Sehingga yang mengurus pendataan pada abad mpertengahan lebih dikenal dengan perdana meteri bukan diwan.

Diwan atau pada saat ini dikenal dengan menteri bertugas untuk mengurus urusan pemerintah yang diamanatkan langsung oleh kepala negara atau presiden. Pada masanya diwan tidak mengatur mengenai pencatatan penduduk namun

¹⁵⁰ Hasan. "Konsep almawardi tentang diwan (administrasi negara) dan his bah (ketertiban umum)". (skripsi, syariah dan ekonomi islam, UIN Antasari. Banjarmasin, 2009), h. 42-43

diwan mengatur tentang kas negara serta kearsifan data pegawai, wilayah dan tentara. Namun seiring perkembangan diwan mengalami perubahan dengan dibagi-bagi secara spesifik. Sehingga diwan memiliki banyak macam-macamnya. Meskipun telah dispesifikan diwan belum mengatur tentang pencatatan penduduk, namun pencatatan penduduk dapat dianalogi kedalam *Diwan As-Sirr*.

Diwan As-Sirr adalah diwan yang bertugas menjaga rahasia Negara. Dokumen negara termasuk kedalam rahasia negara, karena dokumen negara adalah surat-surat atau data-data yang berhubungan dengan negara. Pendaftaran penduduk adalah dokumen negara, karena memuat identitas penduduk Indonesia. Identitas penduduk Indonesia ini diatur dalam Undang-Undang Data Pribadi yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Pasal 28 G ayat (1), yang bunyinya ialah "Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi".

Strategi yang di jalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi dalam hal ini mengenai pencatatan kependudukan adalah dilandasi dengan suatu kaedah: "*Sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, serta profesional dalam penanganan*". Hal ini diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri, karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan)¹⁵¹.

Namun, banyak permasalahan yang menjadi keluhan pada Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu terutama

¹⁵¹ Achmad Junaidi ath-Thayyibiy. "Administrasi Negara Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat", <https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negara-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 17 September 2021 jam 19.00 WIB

mengenai pelayanan publik yang diberikan. Agama islam sendiri sangat memperhatikan mengenai sebuah pelayanan yang berkualitas dan diterangkan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُعْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. S. Al-Baqarah: 267.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan¹⁵². Apabila kita tarik kearah pelayanan publik, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pelayanan publik hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri¹⁵³. Kesempurnaan dalam menunaikan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara'. Agar tercapai kesempurnaan dalam menunaikan urusan tersebut, maka penanganannya harus memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat daya tanggap atau respon dari pelayan publik di Disdukcapil kota Bengkulu, dugaan tidak memberikan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil seperti laporan yang diadukan kepada ombudsman pada tahun 2021 merupakan kurangnya daya tanggap dalam pemberian pelayanan publik, dalam al-quran

¹⁵² Sunardi dan sri handayani, “ Kualitas pelayanan dalam islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman indonesia”. Islamic jurnal, jurnal ekonomi dan perbankan syariah, h. 87

¹⁵³ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 192

ayat yang mengatur tentang profesionalitas dalam bekerja diatur dalam surah al-Insyirah ayat 7 yaitu:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”. QS. Al-Insyirah: 7.

Daya Tanggap (*responsif*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pelayan publik untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat¹⁵⁴. Sehingga responsif dan profesionalitas sangat-sangat penting dalam pemberian pelayanan untuk mendukung terbentuknya kualitas pelayanan yang baik yang dapat menumbuhkan etos kerja pada diri seorang pelayan publik apalagi berkenaan dengan kemaslahatan umat seperti pendaftaran penduduk. Apalagi sekarang dengan dilakukan pendaftaran secara *online*, pelayan publik disdukcapil harus tanggap terhadap keluhan masyarakat akibat pendaftaran *online* yang terhitung baru dalam penerapannya.

Kualitas pelayanan selanjutnya dapat dilihat dari keandalan atau *reliability* yaitu berkaitan dengan kemamuan instansi memberikan pelayanan. Keandalan dalam Al-quran dijelaskan dalam surah Al-Ahzab ayat 21 yaitu:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

“Sesungguhnya Telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”. QS. Al-Ahzab: 21.

Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan instansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati¹⁵⁵. Sehingga

¹⁵⁴ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

¹⁵⁵ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

kepastian mengenai waktu adalah tanggung jawab pemberi layanan yang akan masuk kedalam hal yang penting untuk memberikan pelayanan yang baik. Keandalan ini juga bukan hanya bertepatan dengan waktu, tapi juga berkenaan dengan keakuratan pelayanan atau *output* dari pelayanan yang dilakukan masyarakat. Dalam hal ini yaitu keakuratan dokumen kependudukan seperti KK dan KTP-el supaya tidak terjadi salah double huruf, salah spasi atau yang lainnya.

Terumatama sekarang dengan pendaftaran *online* ini pihak Disdukcapil harus lebih mengedukasi untuk melakukan pendaftaran penduduk secara *online* dengan benar agar tidak terjadi kesalahan data atau tidak dapat diprosesnya dokumen kependudukannya secara berulang-ulang karena kesalahan penguploadan atau pengisian biodata yang salah karena ketidak tahuan masyarakat. Apalagi mengingat pendaftaran *online* ini sangat asing bagi sebagian masyarakat.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari jaminan yang diberikan oleh pelayan publik oleh suatu instansi dalam hal ini adalah dinas kependudukan dan catatatan sipil kota Bengkulu berupa keamanan, kenyamanan, dan kejujuran. Jaminan ini adalah suatu standar yang harus dipunyai oleh setiap instansi untuk melayani masyarakat. Perihal jaminan, Allah berfirman surah Al-syu'ara 181-182 yaitu:

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطِاسِ الْمُسْتَقِيمِ

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. QS. Al-Syuara: 181-182.

Jaminan sama halnya dengan perilaku pelayan publik mampu menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap instansi dan instansi biasa menciptakan rasa aman bagi masyarakat yang datang. Jaminan juga berarti bahwa pelayan publik selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap

pertanyaan atau masalah masyarakat¹⁵⁶. Selain itu ruangan yang nyaman pelayanan yang baik serta sikap jujur dan sopan dari pemberi layanan membuat masyarakat menjadi semakin bersemangat dalam hal ini melengkapi dokumen kependudukan tanpa rasa jengkel dan antrian yang panjang, apalagi dengan *online* banyak masyarakat terutama yang tidak paham teknologi menjadi apatis untuk melakukan pendaftaran penduduk karena tidak mengerti caranya atau tidak memiliki fasilitas untuk melakukan pendaftaran *online*. Namun keamanan data pribadi masyarakat juga merupakan kewajiban yang harus disdukcapil jaga terutama pada masa *online* ini sebagai suatu wujud keamanan masyarakat dalam memperoleh hak sipilnya.

Selain yang disebutkan diatas kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari perhatian atau *empaty* yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, seperti mendahulukan orang tua atau lansia, mendahului ibu hamil dan masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus. Dalam Al-quran perhatian atau *empaty* dijelaskan dalam surah An-nahl ayat 90 yaitu:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يُعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. QS. Al-Nahl:90.

Empati (*empaty*), memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman¹⁵⁷. Sehingga masyarakat merasa diperhatikan, dipedulikan dan diprioritaskan, yang akan berdampak pada berubahnya paradigma pelayanan di disdukcapil yang selama ini dikenal dengan sangat susah dan lama. Apalagi sekarang pendaftaran *online* maka banyak masyarakat terutama yang

¹⁵⁶ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

¹⁵⁷ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

lansia tidak melek teknologi, sehingga sangat sulit untuk mereka melakukan pendaftaran secara *online*.

Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kemampuan fisik atau *tangible* seperti dijelaskan dalam Al-quran surah Al-a'raf ayat 26 yaitu:

وَأَذْكُرُوا إِذْ أَنْتُمْ قَلِيلٌ مُسْتَضْعَفُونَ فِي الْأَرْضِ تَخَافُونَ أَنْ يَتَخَطَّفَكُمُ النَّاسُ فَـأَوْثَكُمُ وَأَيِّدْكُمْ
بِنَصْرَةٍ وَرَزَقْكُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Dan mereka melarang (orang lain) mendengarkan Al-Quran dan mereka sendiri menjauhkan diri daripadanya, dan mereka hanyalah membinasakan diri mereka sendiri, sedang mereka tidak menyadari”. QS. Al-Araf: 26.

Kemampuan Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan instansi, serta penampilan pelayan publik¹⁵⁸. Fasilitas yang ada di didukcapil harus mendukung untuk melakukan pendaftaran *online* sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan kebiasaan baru ini. Selain itu, Disdukcapil harus terus melakukan pembaharuan untuk mengoptimalkan web yang akan diakses oleh masyarakat untuk melakukan pendaftaran *online* agar masyarakat lebih nyaman untuk melakukan pendaftaran penduduk secara *online*. Selain itu karena pada saat ini masih dalam keadaan pandemi harusnya Disdukcapil harus lebih banyak menyediakan tempat untuk mencuci tangan, atau bahkan Disdukcapil bisa menyediakan masker gratis untuk masyarakat yang lupa membawa masker dan Disdukcapil juga bisa menyediakan *hand sanitizer* untuk masyarakat gunakan sebelum masuk ke ruangan Disdukcapil.

C. Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu

Upaya peningkatan selalu dilakukan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih bisa memberi kepuasan kepada masyarakat. Sehingga perlu upaya

¹⁵⁸ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 196

peningkatan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu agar terciptanya pelayanan yang lebih baik dan lebih bisa menjawab keluhan masyarakat yang selama ini terjadi. Pelayanan yang baik selalu diimpi-impikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh Disdukcapil dalam pemberian hak sipil kepada warga negara.

Banyak inovasi yang dihadirkan dalam upaya peningkatan pelayanan oleh Disdukcapil, seperti pada saat pandemi ini yaitu dengan dikeluarkannya suatu *web* untuk melakukan pendaftaran *online*. Inovasi terus di hadirkan dan diberikan namun dalam eksekusinya masih sering terjadi kesalahan dan belum bisa menjawab keluhan masyarakat yang selama ini masih menjadi hal yang harus dituntaskan oleh Disdukcapil. Selain itu penerapan dukling atau jempur bola bisa menjadi suatu terobsan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Disdukcapil, namun kekurangan fasilitas dalam pengimplementasian menjadi kendala tersendiri yang upaya peningkatan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bengkulu.

Menurut bapak Andi sebagai kabid pendaftaran penduduk "Mobil itu sudah ada sejak 2016, bantuan dari PEMDA. Dari 2016-sekarang baru satu, karena harga mobil itu mahal . Kita bahkan sudah terkendala di pandemi *covid-19* ini. Semua dana kita di alihkan ke *covid-19* , semua kegiatan dan semua pembelian kita tidak ada, kita hanya memanfaatkan apa saja yang ada, kadang-kadang pakai mobil pribadi kita, alatnya saja yang kita pindahkan, kalau mau banyak titik yang kita tujuh. Selama ini, misalnya untuk masyarakat yang sudah tua (manula) atau juga sakit. Dia menghubungi kita, mulai dari rt, lurah atau pemerintahan setempat untuk menghubungi, kita datang kesana membantu. Kalau kita menjemput bola ini kadang-kadang kita kesekolah. Terakhir, kemarin kita kekantor lurah bumi ayu untuk perekaman masyarakat. Kita *stand by* disana dari

pagi sampais siang dan masyarakat datang kekantor lurahnya. Manfaatnya banyak kalau mobil”¹⁵⁹.

Menurut Bapak Widodo selaku kepala dinas “dukling ini juga berfungsi melakukan perekaman untuk yang lansia, yang tidak bisa kemana-mana lagi, ODGJ kitajuga melakukan perekaman, pagi merkam sore KTP-nya diantar. Kedepan dukling itu bukan hanya itu fungsinya, misal mau berurusan terkait dengan masalah datanya misalnya, dia langsung nanti kita bisa ngetem atau kita buat jadwal misal hari ini di kecamatan itu, besok dicamatan itu, jadi team nanti terdiri dari bidang capil, bidang KK, bidang KTP-nya, bidang KIA-nya. Jadi isi mobil itu team yang bisa menangani terhadap semua permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat kedepannya”¹⁶⁰

Dukling (dukcapil keliling) atau mobil dukling memiliki sangat banyak manfaat untuk memudahkan masyarakat untuk memutus panjangnya antrian yang selama ini menjadi keluhan masyarakat. Namun kurangnya fasilitas menjadi kendala dalam implementasinya, karena mobil dukcapil atau dukling hanya ada satu sampai saat ini, padahal dukling ini sangat banyak manfaatnya. Dengan ada dukling ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke dukcapil, tetapi cukup datang ke dukling atau mobil dukcapil. Sehingga penulis menyarankan untuk melengkapi fasilitas untuk melakukan dukling (dukcapil keliling) seperti mobil dan peralatan lainnya. Selain itu untuk memutus rantai antrian yang sangat panjang, pendaftaran penduduk bisa dilakukan di kecamatan masing-masing dengan jadwal dan waktu yang di tentukan oleh Disdukcapil agar tidak terjadi antrian yang sangat panjang di kantor Disdukcapil. Namun untuk melakukan pendaftaran penduduk di kecamatan masing-masing tentu perlu pemberitahuan dan waktu dalam proses penerbitannya.

¹⁵⁹ Bapak Andi Wijaya (Kabid Pendaftaran Penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021.

¹⁶⁰ Bapak Widod (kKepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Wawancara. 28 Oktober 2021.

Dalam mendukung peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil kota Bengkulu DPRD kota Bengkulu yaitu bapak Dedyanto sebagai refresentatif perwakilan rakyat, yang dapat DPRD lakukan ialah:

“Pertama, kita menganggarkan. Apa yang meraka kurang, tapi tentu saja terukur. Misalnya seperti tadi, mereka (Dukcapil) membutuhkan mobil maka kita (DPRD) angggarkan dan sekarang mobilnya sudah ada. Kemudia, yang kedua. Untuk menciptakan kenyamanan, kita anggarkan untuk penambahan infrastruktur di Disdukcapil. Yang ketiga. Memeng kita (DPRD) menakankan kepada mereka (Disdukcapil) bahwa kota Bengkulu ini, mempunya visi-misi dari Walikota yaitu Bengkulu bahagia, Bengkulu religius. Orang bisa bahagia kalau pelayanan itu cepat. Religius ini artinya kita (eksekutif dan legislatif) harus menggunakan perspektif ibadah, artinya yang datang ke Dukcapil itukan tamu kita harus memuliahkan tamu, karena dengan memulihkan tamu itu kita dapat pahala yang besar. Nah, ini yang harus ada dimereka dan ini butuh proses ya, maknya kemudia harus terus menerus dilakukan edukasi dan sidak. Kemudian, bicara tentang penguatan kapasitas mereka harus melihat (mengamati) di Dukcapil-Dukcapil hebat yang ada di Indonesia, sehingga kemudian mereka (Disdukcapil) bisa merubah merubah paradigama bahwa kita ini bukan raja tapi pelayan”¹⁶¹.

Sehingga untuk mendukung peningkatan pelayanan publik ini sudah ada semangat yang sama baik legislatif maupun eksekutif untuk memberikan pelayanan prima yang dibutuhkan masyarakat.

Adanya pandemi tentu menghadirkan keuntungan serta kerugian diberbagai elemen masyarakat. Tidak sedikit masyarakat yang bisa melakukan pendaftaran secara *online*, namun tidak sedikit pula masyarakat yang tidak bisa melakukan pendaftaran *online*. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh

¹⁶¹ Bapak Dedyanto (DPRD Kota Bengkulu). Wawancara. 28 September 2021

penulis terhadap 15 orang masyarakat yang diwawancarai secara acak yang sedang mengurus dokumen kependudukannya pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu didapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendaftaran <i>Online/Offline</i>
1.	Medi	Laki-laki	37 tahun	<i>Offline</i>
2.	Dini	Perempuan	36 tahun	<i>Online</i>
3.	Rio	Laki-laki	28 tahun	<i>Online</i>
4.	Nuryati	Perempuan	61 tahun	<i>Offline</i>
5.	Zefron	Laki-laki	45 tahun	<i>Offline</i>
6.	Mita	Perempuan	22 tahun	<i>Online</i>
7.	Deo	Laki-laki	20 tahun	<i>Offline</i>
8.	Linda	Perempuan	30 tahun	<i>Online</i>
9.	Naftan	Laki-laki	26 tahun	<i>Offline</i>
10.	Ami	Perempuan	17 tahun	<i>Online</i>
11.	Armaini	Laki-laki	56 tahun	<i>Offline</i>
12.	Anggraini	Perempuan	26 tahun	<i>Online</i>
13.	Jamag	Laki-laki	36 tahun	<i>Online</i>
14.	Erna	Perempuan	56 tahun	<i>Offline</i>
15.	Alim	Laki-laki	61 tahun	<i>Offline</i>

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan ada 8 orang dari 15 responden lebih baik melakukan pendaftaran penduduk secara *offline* karena lebih jelas, bisa bertanya langsung, dan tidak rumit karena Cuma datang dan membawa dokumen yang dibutuhkan. Namun, ada 7 orang dari 15 responden penulis yang mengatakan lebih baik melakukan pendaftaran *online* karena lebih mudah, tidak rumit, tidak perlu jauh-jauh datang ke dukcapil dan hebat waktu serta biaya. Dengan begitu pendaftaran *online* ini masih bisa terus dilaksanakan meskipun pandemi telah *berakhir*, karena pendaftaran penduduk secara *online* dilakukan sebagai upaya pemutusan lajunya peningkatan kasus *covid-19*. Sehingga setelah pandemi ini berakhir pendaftaran *online* ini juga menjadi solusi untuk memutus antrian yang begitu panjang yang sebelumnya terjadi pada masa sebelum pandemi. Namun untuk mengoptimalkan pelaksanaan pendaftaran *online*, penulis rasa sebaiknya pendaftaran *online* dilakukan di kantor Disdukcapil dengan menyediakan fasilitas untuk melakukan pendaftaran *online* seperti komputer jaringan dan printer serta pendamping masyarakat untuk melakukan pendaftaran *online* sehingga pendaftaran penduduk bisa dilakukan dengan dua cara di Disdukcapil sehingga masyarakat yang datang ke Disdukcapil bisa melakukan pendaftaran *online* dan *offline* agar tidak terjadi luncuran pendaftaran sehingga membuat masyarakat tidak nyaman karena banyaknya masyarakat yang datang, panjangnya antrian, tidak ramahnya pelayan publik dan penuhnya ruang tunggu yang tidak bisa memadai masyarakat yang datang.

Kemudian upaya yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya banyaknya masyarakat yang datang ke Disdukcapil yaitu dengan memberi ruangan sendiri atau pembatas antar pendaftaran penduduk, misal pendaftaran KK dilakukan disatu ruangan, pendaftaran KTP dilakukan disatu ruangan, begitupun pendaftaran yang lain. Dengan begitu mengurangi tumpukan masyarakat dalam suatu ruangan. Dengan ruangan dipisah-pisah maka masyarakat yang memasuki ruangan tersebut lebih terkelompokan dan tidak membuat kerumunan masyarakat yang ramai.

D. Kualitas Pelayanan Di Disdukcapil

Banyak keluhan masyarakat yang disampaikan terhadap pelayanan di Disdukcapil, baik keluhan berupa panjangnya antrian, ramainya masyarakat yang datang, tidak terpenuhinya fasilitas pelayanan publik, dugaan tidak memberikan pelayanan, aturan yang berbelit-belit, lamanya waktu pembuatan, tidak adanya kepastian waktu, sering terjadi kesalahan dalam dokumen penduduk, blangko habis sampai kendala web yang belum optimal hingga lamanya respon dari pihak Disdukcapil dalam pendaftaran online yang cukup terbilang baru di masyarakat Indonesia.

Dalam perspektif siyasah idariyah, strategi yang di jalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi dalam hal ini mengenai pencatatan kependudukan adalah dilandasi dengan suatu kaedah: *“Sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, serta profesional dalam penanganan”*. Hal ini diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri, karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan)¹⁶². Agama islam sendiri sangat memperhatikan mengenai sebuah pelayanan yang berkualitas dan diterangkan dalam Al-Qur’an surah Al-Baqarah ayat 267. pelayanan publik hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri¹⁶³. Kesempurnaan dalam menunaikan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara’. Agar tercapai kesempurnaan dalam menunaikan urusan tersebut, maka penanganannya harus memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang terjadi sekarang bukanlah pelayanan yang dicita-citakan. Pelayanan yang baik akan berdampak pada

¹⁶² Achmad Junaidi ath-Thayyibiy. “Administrasi Negara Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat”, <https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negara-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 17 September 2021 jam 19.00 WIB

¹⁶³ Hasniati. “Sikap Dan Prilaku...”, h. 192

keteraturan masyarakat dalam melaporkan, memperbarui atau membuat dokumen kependudukan. Antrian yang lama dan minimnya fasilitas suatu kendala besar yang harus diberhentikan keberadaannya. Kenyamanan adalah prioritas suatu pelayanan, aturan yang berbelit-belit juga merupakan kendala, sehingga masyarakat menjadi binggung, hal ini jika diteruskan seperti ini maka tidak menutup kemungkinan akan muncul sikap skeptis pada masyarakat mengenai pendaftaran penduduk dan munculnya keinginan pada masyarakat untuk melakukan pungli karena prosedur yang berbelit-belit hingga pungli menjadi hal awan yang dianggap sebagai kebiasaan. Sikap skeptis ini sudah mulai muncul akibat pandemi ini. Mengakarnya sikap skeptis pada masyarakat akan berdampak buruk pada administrasi kependudukan yang akan mempengaruhi sektor-sektor kehidupan dimasyarakat.

Sehingga instrumen yang dapat untuk menyederhanakan keluhan masyarakat, Disdukcapil bisa melakukan penguatan karakter antikorupsi serta peningkatan pelayanan publik dengan arahan dan sistem secara berkelanjutan seperti seminar, *workshop* dan lain-lain. Dari keluhan yang telah diuraikan maka penulis merekomendasikan Disdukcapil untuk:

1. Melakukan dukling (dukcapil keliling) secara rutin dan di beberapa titik.
2. Melakukan penyebaran aparatur pelayanan publik ke kecamatan-kecamatan agar dilakukan pendaftaran penduduk di setiap kecamatan.
3. Melakukan pemisahan ruangan setiap pendaftaran dokumen kependudukan.
4. Menyediakan fasilitas yang memadai untuk melakukan pendaftaran online tetapi dengan cara datang langsung ke Disdukcapil
5. Menandatangani pakta integritas.
6. Memberi pengawasan dan *control* lebih intensif seperti memasang CCTV di setiap ruangan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam memenuhi hak-hak dasar rakyat, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan ramah terhadap masyarakat sebagai upaya perwujudan birokrasi yang lebih baik. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah indikator keberhasilan pemerintah sebagai upaya memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Sehingga peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan dalam mewujudkan keberhasilan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Faktor-faktor yang menjadi keluhan masyarakat ialah antrian yang panjang, ramainya masyarakat yang datang, tidak terpenuhinya fasilitas pelayanan publik, dugaan tidak memberikan pelayanan, aturan yang berbelit-belit, lamanya waktu pembuatan, tidak adanya kepastian waktu, sering terjadi kesalahan dalam dokumen penduduk, blangko habis, kendala web yang belum optimal dan lamanya respon dari pihak Disdukcapil dalam pendaftaran online.
2. Pendaftaran penduduk adalah pendataan yang termasuk kedalam siyasah idariyah yang dilakukan untuk kemaslahatan umat. Administrasi Negara (siyasah Idariyah) dalam Syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan. Ruang lingkup Siyasah idariyah salah satunya ialah tentang pembuatan dokumen negara. Didalam Islam, administrasi terkait dengan pencatatan disebut dengan Diwan. Alur kerja Diwan sama seperti yaitu menjalankan proses pemerintahan. *Diwan* mengenai pencatatan penduduk adalah *diwan As-Sirr*. *Diwan As-Sirr* adalah *diwan* yang bertugas menjaga rahasia Negara, Dokumen negara termasuk kedalam rahasia negara. Sehingga pendaftaran

penduduk adalah dokumen negara, karena memuat identitas penduduk Indonesia. Namun pada masa sekarang pelayanan publik tidak mencerminkan nilai-nilai tentang pelayanan yang telah dijelaskan didalam al-qur'an, seperti daya tanggapan, jaminan, empati dan keandalan seperti yang telah dilaksanakan pada masa pencatatan pada masa Umar bin Khattab ra. Sehingga butuh evaluasi dalam diri pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat supaya bernilai ibadah.

3. Upaya yang dapat dilakukan untuk untuk meningkatkan pelayanan publik di Disdukcapil kota Bengkulu ialah dengan Melakukan dukling (dukcapil keliling) secara rutin dan di beberapa titik, melakukan penyebaran aparatur pelayanan publik ke kecamatan-kecamatan agar dilakukan pendaftaran penduduk disetiap kecamatan, melakukan pemisahan ruangan setiap pendaftaran dokumen kependudukan, menyediakan fasilitas yang memadai untuk melakukan pendaftaran online tetapi dengan cara datang langsung ke Disdukcapil, menandatangani pakta integritas dan memberi pengawasan dan *control* lebih intensif seperti memasang CCTV di setiap ruangan publik.

B. Saran

Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini, oleh karena itu hasil penelitian ini masih belum dapat dikatakan sempurna. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat dan instansi terkait. Sehingga berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang dapat penulis sarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bengkulu yaitu sebagai berikut:

1. Disdukcapil dapat mengimplementasikan revolusi mental yang digaungkan oleh Bapak Joko widodo dengan melakukan penguatan karakter antikorupsi serta peningkatan pelayanan publik dengan arahan dan sistem secara berkelanjutan dengan seminar, *workshop* dan lain-lain.
2. Lembaga eksekutif dan legislatif diupayakan untuk melakukan pemantauan atau *controlling* terhadap Disdukcapil dalam segi pelayanan publik untuk

menciptakan keberhasilan dalam pemberian hak-hak dasar masyarakat.

3. Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai urgensi dokumen kependudukan serta tata cara pendaftaran penduduk dan syarat-syarat pendaftaran penduduk supaya terciptanya tertib administrasi kependudukan secara terpadu dan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al-Utsaimin, Muhammad Bin Shalih. "Politik Islam Penjelasan Kitab Siyasa Syar'iyah Ibnu Taimiyah (Panduan Syari'at Bagi Pemimpin Dan Yang Dipimpin)". (Jakarta Timur: Griya Ilmu. 2019).
- Al-Mawardi, Imam. 2017. *AlAhkam-As-Sulthaniyyahhah*. Terjemahan. Bekasi: PT. Darul Falah.
- Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu. 2021. "Kota Bengkulu Dalam Angka (Bengkulu Municipality in Figures) 2021". Bengkulu: Percetakan Negara Republik Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bengkulu. 2021. "Provinsi Bengkulu Dalam Angka (Bengkulu Province in Figures) 2021". Bengkulu: Perum Percetakan Negara RI Cabang Bengkulu.
- Musfiqon. 2012. *Panduan Lengkap Metode penelitian pendidikan*. Jakarta: prestasi pustaka.
- Nafis, M.Cholil. 2011. *Kependudukan Perseptif Islam*, Jakarta Selatan: Mitra Abadi Pres.
- Sarundajang. 2012. "Babak Baru Sistim Pemerintahan". Jakarta: Kata Hasta Pustaka.
- Sjadzali, Munawir. "Islam dan Tata Negara". Edisi Kelima, Jakarta: UI Press.
- Sutedi, Andri. 2011. *Hukum perizinan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Syafie, Inu Kencana. *Manajemen Pemerntahan*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011)
- Taufani, Galanag dan Suteki. 2018. *Metodelogi penelitian hukum (filsafat, teori dan praktik)*, Depok: Rajawali Pres.

Dokumen

Indek Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Tahun 2020 sebesar 3,84. Badan Pusat Statistik. No.49/06/Th.XXIII, 15 Juni 2020.

Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2020

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Jurnal

Asnawi. “DPRD dalam Perundang-Undangan Pemerintah Daerah Dan Lembaga Legislatif Daerah”, *Jurnal Cita Hukum*. Vol.1, No.1. Fakultas Syariah dan Hukum. UIN Jakarta, Juni 2014.

Effendi, Winda Roselina. Konsep “Welfare State Di Indonesia”. *Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial san Ilmu Politik*. Universitas Kepulauan Riau. Batam. Vol. 1, No. 1. 2017

Fahmi, Mutiara. “ Prinsip Dasar Hukum Politik dalam Perspektif Al-Qur’an”, *Lebaga Kajian Konstitusi Indoensia (LKKI)*, Vol. 2, No.1, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. 2017.

- Fitria, Happy dan Husaini. “Manajemen Kepemimpinan Pada Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. IAIN Lhokseumawe, Universitas PGRI Palembang. Vol.1, No., Januari-Juli. 2019.
- Hasniati. “Sikap Birokrasi Garis-Depan dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Syariat Islam”. Universitas Hasanuddin. Makassar. Vol. 17, No.1. 2013.
- Jafar, Wahyu Abdul. “Implementasi nilai-nilai Fiqh siyasah Dalam peraturan daerah (perda) syariah”. *Al-Imarah jurnal pemerintahan dan politik islam*. Vol. 4, no. 1 IAIN Bengkulu, 2019.
- Racmadhi, Muhammad dan Muslim. “Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam”. Fakultas ekonomi dan ilmu sosial. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Romdloni. “Perkembangan Administrasi Negara Pada Masa Khalifah Harun Ar-Rasyid”, *Stkip Nurul Huda Oku Timu*,
- Sunardi dan Sri Handayani, “Kualitas pelayanan dalam islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman indonesia”. *Islamic jurnal, jurnal ekonomi dan perbankan syariah*,

Skripsi

- Hasan. “Konsep al-mawardi tentang diwan (administrasi negara) dan hisbah (ketertiban umum)”. (skripsi, syariah dan ekonomi islam, UIN Antasari. Banjarmasin, 2009).
- Purnamasari, Lina. “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2020.
- Putri, Ayu Novia Berliana. “Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kabupaten Tulungagung (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung)”. *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung. 2020.

Rahayu, Anita Tri. *“Analisis Siyassah Idariyah Terhadap Kasus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Ganda Di Desa Gumeno, Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan”*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. 2019.

Raniva, Shafira Putri, *“Perlindungan Hukum Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Warga Negara (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)”* Skripsi, Universitas Jember. 2020.

Yonatan, Lalogiot Primando. *“Profesionalisme Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)”*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Malang. 2015.

Media Online

Dukcapil Kota Bengkulu, “tentang kami”.
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/tentang-kami/>. Diakses tanggal 12 September 2021

Dukcapil, “Layanan Dukcapil”,
<https://dukcapil.bengkulukota.go.id/layanan-dukcapil/>. Diakses pada tanggal 11 September 2021

Feraro, Alwin. “masalah server hingga mesin cetak KTP, dukcapil kota Bengkulu ditegur DPRD”. <https://www.eware.co/masalah-server-hingga-mesin-cetak-ktp-dukcapil-kota-Bengkulu-ditegur-dprd>. Online. Diakses tanggal 21 juli 2021. Jam 18.56 wib

<https://www.google.cm/amp/s/kbbi.web.id/calo.htm>

Redaksi terkini. “blanko e-KTP kosong”.
<https://Bengkuluexpress.com/blanko-e-ktp-kosong/>. Online. Diakses pada taggal 21 juli 2021. Jam 21.49 wib.

Saptoyo, Rosi dwi aryanti. “perbedaan aturan ppkm level 1234”,
<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/tren/read/2021/0>

7/31/150000165/ini-perbedaan-aturan-ppkm-level-1-2-3-dan-4.
Diakses pada tanggal 15 September 2021.

ath-Thayyibiy, Achmad Junaidi. “Administrasi Negara Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat”,
<https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negara-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 17 September 2021 jam 19.00 WIB

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu. “prinsip-prinsip pelayanan publik”.
<https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>. Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 21:30

DPRD. “Kedudukan Tugas pokok serta dan kewajiban”.
<https://dprd.bengkulukota.-go.id/kedudukan-tugas-pokok-serta-hak-dan-kewajiban/>. Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 19.30

Ombudsman. “Propil Ombudsman”.
<https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfft>. Diakses tanggal 30 Oktober 2021. Jam 20:21

Kementerian pendayagunaan dan aparatur. Latar belakang pencatatan kependudukan dan catatan sipil.
<https://sipp.menpan.go.id/sector/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.

L

A

M

P

I

R

A

N

SURAT PERMOHONAN PLAGIASI

Tim uji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu menerangkan bahwa :

Nama : Kiki Vita Apriani

NIM : 1811150022

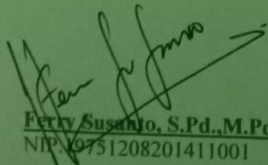
Prodi : Hukum Tata Negara

Judul : **"Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyazah Idariyah"**.

Telah dilakukan uji plagiasi terhadap skripsi sebagaimana tersebut diatas, dengan tidak ditemukan karya tulis bersumber dari hasil karya tulis orang lain dengan presentasi plagiasi.....

Demikian surat keterangan plagiasi ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ketua Tim Uji Plagiasi


Ferry Susanto, S.Pd., M.Pd
NIP.19751208201411001

Bengkulu, Januari 2021
Yang Membuat Pernyataan


Kiki Vita Apriani
NIM.1811150022

plagiasi ke tigaah kiki hTN

ORIGINALITY REPORT

25%	25%	9%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%
2	www.govserv.org Internet Source	2%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	core.ac.uk Internet Source	1%
5	www.ombudsman.go.id Internet Source	1%
6	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1%
9	sipp.menpan.go.id Internet Source	1%
10	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
11	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
12	dukcapil.bengkulukota.go.id	1%

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi yang berjudul **PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BENGKULU PADA MASA PANDEMI COVID-19 PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH** yang disusun oleh :

Nama : KIKI VITA APRIANI
NIM : 1811150022
Prodi : Hukum Tata Negara

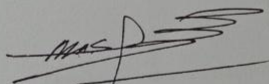
Telah diujikan oleh Tim Penguji Proposal Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin
Tanggal : 5 Juli 2021

Proposal Skripsi ini telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran Tim Penguji. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan untuk menetapkan Syarat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.

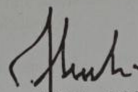
Tim Penguji

Penyeminar I



Masril, S.H., M.H.
NIP: 195906261994031001

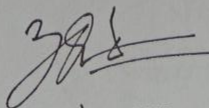
Penyeminar II



Ifansyah Putra, M.Sos.
NIP: 199303312019031005

Mengetahui,

K.a Prodi Hukum Tata Negara



Ade Kosasi, S.H., M.H.
NIP.198203182010011012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : 1030/In.11/F.I/PP.00.9/09/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

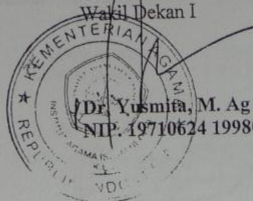
1. Nama : Masril, S.H, M.H
NIP : 19590626 199403 1 001
Tugas : Pembimbing I
2. Nama : Ifansyah Putra, M.Sos.
NIP : 199303312019031005
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- Nama : Kiki Vita Apriani
NIM/ Prodi : 1811150022/HTN
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyash Idariyah

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 02 September 2021
An. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Yusmita, M. Ag
NIP. 19710624 199803 2 001

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
 BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/443 /B.Kesbangpol/2021

- Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan : Surat dari Plt. Dekan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu Nomor : 1152/In.11/F.I/PP.00.9/09/2021 tanggal 27 September 2021 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : KIKI VITA APRIANI
 NIM : 1811150022
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Prodi/Fakultas : Hukum Tata Negara/ Syariah
 Judul Penelitian : Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi covid-19 Perspektif Siyash Idariyah
 Tempat Penelitian : 1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu
 2. Komisi III DPRD Kota Bengkulu
 3. Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu
 Waktu Penelitian : 30 September 2021-31 Oktober 2021
 Penanggung Jawab : Plt. Dekan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
 2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
 3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
 5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 30 September 2021

Plt. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
 Kota Bengkulu

Dra. Hj. PENNY FAHRIANNY
 Penata Tk. I
 NIP. 19670904 198611 2 001

Dokumen ini telah diregistrasi, dicap dan ditanda tangani oleh Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu dan didistribusikan melalui Email kepada Pemohon untuk dicetak secara mandiri, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. WR. Supratman Kel. Bentiring Permai Telp. (0736) 20290
 BENGKULU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070 /334/D. Duk Capil 01/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syofyan Tosoni, SE, MM
 NIP : 197009021993031006
 Jabatan : Sekretaris
 Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Kiki Vita Apriani
 NPM : 1811150022
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Fakultas : Hukum Tata Negara (HTN)
 Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Berdasarkan Surat Keterangan Izin Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kota Bengkulu Nomor : 070/1143/B.Kesbangpol/2021, tanggal 30 September 2021 telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam rangka melengkapi data-data penyusunan karya ilmiah yang berjudul "Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyash Idariyah".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 10 November 2021

A.n Kepala Dinas Kependudukan dan
 Pencatatan Sipil Kota Bengkulu
 Sekretaris



Syofyan Tosoni, SE, MM
 NIP. 197009021993031006



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU**

Jl. Adam Malik KM8 No.270, Kota Bengkulu
Telp/ Faks. (0736) 5515839 Layanan Pengaduan 08119723737
Email : bengkulu@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

Nomor : B/ 0468 /HM.02.03-11/X/2021 18 Oktober 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

**Yth. Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
di**

Tempat

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu nomor: 1152/In. 11/F.I/PP.00.9/09/2021 tanggal 27 September 2021 perihal permohonan Izin penelitian dalam rangka penulisan Skripsi mahasiswa:

Nama : Kiki Vita Apriani
NIM : 1811150022
Program Studi : Hukum Tata Negara (HTN)
Judul Skripsi : Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyash Idariyah.
Lokasi/ Tempat Penelitian : Kantor Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian : 18 Oktober sd 31 Oktober 2021

Berdasarkan hal di atas maka kami memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pengambilan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Wajib Mematuhi Protokol Kesehatan covid – 19 pada saat pengambilan data.
2. Mempersiapkan daftar pertanyaan dan data yang akan diminta.
3. Mematuhi aturan yang berlaku di kantor Ombudsman Perwakilan Bengkulu
4. Tidak menyalahgunakan data yang diperoleh selain untuk kepentingan penyusunan Skripsi.
5. Memberikan 1(satu) Eksemplar Skripsi hasil penelitian yang telah di cetak.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

KEPALA PERWAKILAN,



HERDI PURYANTO,S.E.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU

Jl. Adam Malik KM8 No.270, Kota Bengkulu
Telp/ Faks. (0736) 5515839 Layanan Pengaduan 08117813737
Email : bengkulu@ombudsman.go.id Website : www.ombudsman.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR : B/ 0482 /HM.02.03-11/X/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Herdi Puryanto, SE
NIO : 19721217 201311 3 001
Jabatan : Kepala Perwakilan

Dengan ini menerangkan

Nama : Kiki Vita Apriani
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1811150022

bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian untuk penulisan skripsi di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bengkulu, dengan judul "***Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyash Idariyah***", dimulai dari tanggal 18 Oktober 2021 sd 26 Oktober 2021 berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu nomor: 1152/In.11/F.I/PP.00.9/09/2021 tanggal 27 September 2021 perihal permohonan izin penelitian dan surat Kepala Perwakilan Ombudsman RI Bengkulu nomor: B/0468/HM.02.03-11/X/2021 tanggal 18 Oktober 2021 perihal izin penelitian.

Demikian surat keterangan ini kami dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 26 Oktober 2021

Kepala Perwakilan,



Herdi Puryanto, S.E



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

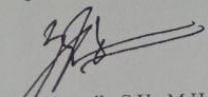
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kiki Vita Apriani
NIM : 1811150022
Jurusan : Hukum Tata Negara
Prodi : Hukum Tata Negara

Pembimbing I : Masril, S.H., M.H
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Dinas
Kepependudukan dan Catatan
Sipil Kota Bengkulu pada Masa
Pandemi Covid-19 Perspektif
Siyasah Idariyah

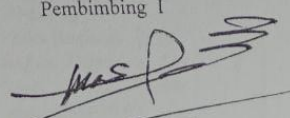
NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
1	Selasa 7 Desember 2021		- Lampirkan surat rekomendasi negara. - Perbaiki kata- kata yang kurang huruf atau kelebihan huruf - Tambahkan Pembahasan pada masa sebelum Pandemi - sesuaikan rumusan masalah dengan kesimpulan	f
2	Selasa 14 Desember 2021		- Perbaiki kata- kata yang salah - Perbaiki kesimpulan	f
3	Selasa 21 Desember 2021		- ACC	f

Mengetahui,
Kaprodi Hukum Tata Negara


Ade Kosasih, S.H., M.H.
NIP.198203182010011012

Bengkulu, M

..... H
Pembimbing I


Masril, S.H., M.H.
NIP.195906261994031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Kiki Vita Apriani
NIM : 1811150022
Jurusan : Hukum Tata Negara
Prodi : Hukum Tata Negara

Pembimbing II : Ifansyah Putra, M.Sos.
Judul Skripsi : Pelayanan Publik Di Dinas
Kepeandudukan dan Catatan
Sipil Kota Bengkulu pada Masa
Pandemi Covid-19 Perspektif
Siyasah Idariyah

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
1.	8 September 2021 Rabu	Bab I	<ul style="list-style-type: none"> - Tambahkan data pada Latar belakang masalah. - Tambahkan satu Paragraf lagi pada Latar belakang masalah agar tau duduk masalah mengenai siyasah idariyah. - Tambahkan keterangan lebih detail mengenai informan pada data Primer dan teknik Pengumpulan data - Perbaiki tanda baca - Perbaiki kata yang kurang huruf - Footnote dirapikan 	f.
2.	13 September 2021 (online) Senin	Bab II Pedoman wawancara	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki tata letak penyusunan teori pada bab II - Letakan prosedur Pembuatan KP dan KRP-el pada bab III - Maksimalkan Perencanaan untuk Informan 	f.
3.	16 September 2021 Kamis	Bab I Bab II	<ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang di Perbaiki agar tingkan dengan kalimat di atasnya. - kata Proposal pada Kajian terdahulu di Janti menjadi Skripsi atau Penelitian - Footnote diperbaiki - perbaiki tata cara Penulisan kutipan langsung. 	f.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
Web: iainbengkulu.ac.id

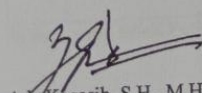
NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
		Bab III Pedoman wawancara	<ul style="list-style-type: none"> - Perbaiki kata yang kurang huruf - Tambahkan ayat Al-Qur'an pada teori syariah - Perbaiki Pembahasan mengenai teori syariah idarayah - Tambahkan macam-macam diwan dan jabatan penatatan penduduk masuk ke diwan yang mana. - Tambahkan negara-negara yang telah menerapkan diwan pada administrasi negaranya. - Perbaiki Penulisan pada visi dan misi disudutkan! - tambahkan struktur organisasi disudutkan! (setelah penelitian) - Tambahkan fungsi dan tugas DPED kota Bengkulu (setelah penelitian) - Tambahkan struktur organisasi komitei DPED yang telah dipilih (setelah penelitian). - Perbaiki Pedoman wawancara 	
4.	21 September 2021 Selasa	Pedoman wawancara	-Tanda tangan Pedoman wawancara	F.
5.	15 Oktober 2021 Jumat		- Beri alasan ilmiah untuk jumlah responden pada masyarakat	F.
6.	18 Oktober 2021 Senin		- sebaiknya nama responden ditulis nama asli	F.
7.	28 Oktober 2021 Kamis		- gunakan sistematika penulisan yang diuraikan yang baru menggunakan yang baru	F.



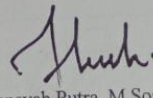
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 BENGKULU
 Jalan. Raden Fatah Pagar Dawa
 Telepon (0736) 51171-51276. Faksimili. (0736) 51172
 Web: iainbengkulu.ac.id

NO	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
		BAB 4	Rekomendasi Pendidikan	✓
		BAB 4	Perbaiki tulisan	✓

Mengetahui,
 Kaprodi Hukum Tata Negara


 Ade Kosasih, S.H., M.H.
 NIP.198203182010011012

Bengkulu, M
 H
 Pembimbing II


 Ifansyah Putra, M.Sos.
 NIP.199303312019031005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

CATATAN PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

NAMA : Kiki Vita Apriani
NIM : 1811150120
JURUSAN : HTN

NO	PERMASALAHAN	KETERANGAN
1	Catatan Baca Al-Qur'an:	Lulus/ Tidak Lulus * Saran: <i>Perlu di baguskan lagi</i>
2	Catatan Hasil Ujian Skripsi:	

*Coret yang tidak Perlu

Bengkulu, 15 Februari 2022
Penguji, I

[Signature]
Dr. H. I. H. Andika, M.Ag



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

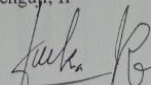
CATATAN PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI

NAMA : Kiki Vita Apriani
NIM : 1811150120
JURUSAN : HTN

NO	PERMASALAHAN	KETERANGAN
1	<p>Catatan Baca Al-Qur'an:</p> <ul style="list-style-type: none"> - perhatikan panjang pendeknya - kesalahan akhiran seperti \bar{a}, \bar{i}, antara \bar{e} & \bar{i} - perhatikan tempat berhenti & mengulang 	<p>Lulus/ Tidak Lulus*</p> <p>Saran:</p>
2	<p>Catatan Hasil Ujian Skripsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perhatikan Coretan ? - Perbaiki sesuai Saran 	

*Coret yang tidak Perlu

Bengkulu, 15 Februari 2022
Penguji, II


Aneka Rahma, S.Sy. M.H

**DATA LAPORAN TERKAIT DINAS DUKCAPIL KOTA BENGKULU
PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BENGKULU
TAHUN 2019**

No	Permasalahan	Hasil tindak lanjut Ombudsman
1	Dugaan penundaan berlanjut dalam proses penerbitan KTP-el milik Pelapor pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KTP-el Pelapor dapat segera diterbitkan.
2	Dugaan tidak kompetennya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam melayani pengguna layanan dengan membuat pembatasan jumlah nomor antrian pencetakan KTP-el per hari per jadwal kecamatan domisili pengguna layanan.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa keblakian tersebut diambil oleh Dinas Dukcapil karena keterbatasan jumlah mesin pencetak KTP-el sehingga masyarakat memang harus mengambil nomor antrian.
3	Dugaan tidak melayani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memproses permohonan Pelapor terkait Surat Pindah atas nama Pelapor.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka Surat pindah Pelapor dapat segera diterbitkan.
4	Dugaan maladministrasi tidak kompeten dan penundaan berlanjut penerbitan KTP-el karena kesalahan data kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KTP-el Pelapor dapat segera diterbitkan.
5	Dugaan penundaan berlanjut penerbitan KTP-el Pelapor oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan alasan blangko kosong.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa stok blangko KTP-el memang sedang mengalami kekosongan, dengan demikian untuk sementara waktu masyarakat yang membutuhkan KTP-el akan diberikan Surat Keterangan Perakaman KTP-el.
6	Dugaan penundaan berlanjut penerbitan KTP-el Pelapor oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan alasan blangko kosong.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa stok blangko KTP-el memang sedang mengalami kekosongan, dengan demikian untuk sementara waktu masyarakat yang membutuhkan KTP-el akan diberikan Surat Keterangan Perakaman KTP-el.

7	Adanya pembatasan nomor antrian untuk pelayanan legalisasi salinan KTP dan KK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sebanyak 120 antrian sehingga Pelapor tidak mendapatkan nomor antrian selama tiga hari.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa kebijakan tersebut diambil oleh Dinas Dukcapil sesuai dengan kemampuan dinas menyelesaikan dokumen legalisasi dalam satu hari. Adapun Pelapor akhirnya mendapat prioritas antrian karena telah mengantri selama 3 hari.
---	--	--

**DATA LAPORAN TERKAIT DINAS DUKCAPIL KOTA BENGKULU
PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BENGKULU
TAHUN 2020**

No	Permasalahan	Hasil tindak lanjut Ombudsman
1	Dugaan maladministrasi tidak memberikan pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu perihal pelayanan pembuatan KTP-el anak Pelapor yang tidak bisa diterbitkan dengan alasan blangko kosong/habis padahal menurut informasi yang Pelapor dapat, blangko KTP-el sudah tersedia di Kota Bengkulu.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KTP-el Pelapor dapat segera diterbitkan.
2	Dugaan tidak kompetennya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu karena Data Kartu Keluarga (KK) Pelapor tidak ditemukan (online sistem) pada saat pendaftaran BPJS Kesehatan.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka data KK Pelapor dapat ditemukan secara online untuk pendaftaran BPJS Kesehatan
3	Dugaan penundaan berlarut oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu berupa Belum diterbitkannya KK Pelapor sejak Pelapor mengajukan perubahan data KK pada bulan Mei 2020.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa ada persyaratan yang belum dipenuhi oleh Pelapor sehingga KK belum diterbitkan. Pelapor - kemudian melengkapi dokumen persyaratan tsb sehingga KK dapat diterbitkan.
4	Belum diterbitkannya perubahan Kartu Keluarga (KK) yang diajukan Pelapor sejak bulan Februari 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KK Pelapor dapat segera diterbitkan.
5	Belum diterbitkannya Kartu Keluarga (KK) Pelapor yang diajukan sejak bulan Juni 2020.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KK Pelapor dapat segera diterbitkan.
6	Belum diterbitkannya KK Pelapor sejak Pelapor mengajukan perubahan data pendidikan pada bulan September 2020.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman maka KIA dan KK Pelapor dapat segera diterbitkan.
7	Belum diterbitkannya kartu Identitas Anak (KIA) dan Kartu Keluarga (KK) pelapor yang diajukan sejak bulan Agustus 2020.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa ada
8	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh petugas Dinas	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa ada

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu atas penerbitan Akta Kelahiran Pelapor	
9	Dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu kepada Pelapor yang mengajukan penerbitan KTP-el melalui website.	persyaratan yang belum dipenuhi oleh Pelapor sehingga Akta Kelahiran belum diterbitkan. Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa website tidak dapat diakses karena memang pelayanan pada waktu itu merupakan hari libur (Cuti bersama Hari Raya Natal, dan Hari Raya Natal), namun Pelapor disarankan untuk mengakses kembali pada hari kerja. Pelapor kembali mengakses website tersebut dan menurut keterangan Pihak Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, permohonan Pelapor telah diproses untuk segera ditindaklanjuti

**DATA LAPORAN TERKAIT DINAS DUKCAPIL KOTA BENGKULU
PADA OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BENGKULU
TAHUN 2021**

No	Permasalahan	Hasil tindak lanjut Ombudsman
1	Dugaan penundaan berlarut dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa persyaratan yang belum dipenuhi oleh Pelapor sehingga akta kelahiran belum diterbitkan. Pelapor kemudian melengkapi dokumen persyaratan tsb sehingga akta kelahiran dapat diterbitkan.
2	Dugaan penundaan berlarut terkait registrasi/update data Kartu Identitas Anak (KIA) milik anak Pelapor oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sehingga menyebabkan kendala saat pendaftaran BPJS Kesehatan.	Setelah ditindaklanjuti oleh Ombudsman diketahui bahwa Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memberikan informasi kepada Pelapor menyampaikan bahwa untuk sinkronisasi data KIA anak Pelapor dapat dilayani secara online melalui website slawe.bengkulkota.go.id dan pilih menu sinkronisasi data KIA online. Berdasarkan informasi Pelapor, Pelapor telah melakukan sinkronisasi data KIA anak Pelapor melalui website tersebut.

Bengkulu, 26 Oktober 2021
Keastistenan PVL Ombudsman RI Bengkulu

DOKUMENTASI WAWANCARA



Kepala Disdukcapil 1



Operator Disdukcapil 1



Pegawai Disdukcapil 1



Pegawai Disdukcapil 2



Pegawai Disdukcapil 3



DPRD Kota Bengkulu 1



Pegawai Ombudsman 1



Masyarakat 1



Masyarakat 2



Masyarakat 3



Masyarakat 4



Masyarakat 5



Masyarakat 6



Masyarakat 7



Masyarakat 8



Masyarakat 9



Masyarakat 10



Masyarakat 11



Masyarakat 12



Masyarakat 13



Masyarakat 14



Masyarakat 15