

PUBLIC SERVICE DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BENGKULU PADA MASA PANDEMI COVID-19 PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYAH

Kiki Vita Apriani

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Email: Kikivita@gmail.com

Ifansyah Putra

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

Email: Ifansyahpasker31@gmail.com

Abstract

The factors that affect the quality of public services are the lack of facilities for online registration, often problems with the network and electricity. In the perspective of siyasah idariyah, population registration is something that can create the benefit of the ummah and will reflect the purpose of siyasah idariyah. Efforts that can be made are conducting dukling (dukcapil circumnavigation), distributing apparatus, separating rooms and others.

Abstrak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ialah minimnya fasilitas untuk melakukan pendaftaran *online*, sering terkendala pada jaringan dan listrik. Dalam perspektif siyasah idariyah, pencatatan penduduk adalah sesuatu yang dapat menciptakan kemaslahatan umat dan akan mencerminkan tujuan dari siyasah idariyah. 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.

A. PENDAHULUAN

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 dilayanani dan dilindungi.

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 publik¹.

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

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 masyarat, 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-nya².

Karena lamanya waktu pembuatan dan sedikit rumit di prosedur, banyak masyarakat yang memilih menggunakan calo³. 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. 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 menggunakan jasa calo⁴. Data ganda ini berakibat pada tidak akuratnya data

² Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019-2021

³ Calo adalah orang yang menjadi perantara dan memberikan jasa untuk menguruskan sesuatu berdasarkan upah. (<https://www.googe.cm/amp/s/kbbi.web.id/calو.html>)

⁴ M.Cholil Nafis. *Kependudukan Perseptif Islam*. (Jakarta Selatan:Mitra Abadi Pres.2011), h.90

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 mesinnya⁵. 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 habis⁶. 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*.

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)⁷. 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 melakukan pembaharuan secara *online* dan tidak

⁵ Alwin Feraro. "masalah server hingga mesin cetak KTP, dukcapil kota Bengkulu ditegur DPRD". <https://www.eware.co/masalah-server-hingga-mesin-cetak-ktp-dukcapi-kota-Bengkulu-ditegur-dprd>. *Online*. Diakses tanggal 21 juli 2021. Jam 18.56 WIB

⁶ Redaksi terkini. "blanko e-KTP kosong". <https://Bengkuluekspres.com/blanko-e-ktp-kosong/>. *Online*. Diakses pada taggal 21 juli 2021. Jam 21.49 WIB

⁷ SLAWE adalah apikasi yang dikembangkan oleh Dukcapil Kota Bengkulu untuk memudahkan masyarakat melakukan pendaftaran penduduk secara *online*.

mengerti cara melakukan pembaharuan KK secara *online*⁸.

Pendaftaran KTP-el secara *online* mulai dari jam 10.00 sampai jam 14.00 dengan kapasitas 30 pendaftar setiap harinya⁹. Sehingga ini dapat menyulitkan masyarakat. Namun jika diterapkan secara manual membuat tidak terpenuhinya surat edaran mengenai pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Serta dengan sikap dari aparatur pelayanan publik yang kurang ramah membuat banyak masyarakat menjadi apatis terhadap pembuatan KK dan KTP-el¹⁰. Padahal pembuatan KK dan KTP-el bertujuan untuk kemaslahatan warga negara.

Administrasi Negara atau dalam agama islam dikenal dengan Siyasah Idariyah mempunyai arti yaitu seluruh rangkaian kegiatan pelaksanaan yang diselesaikan oleh setidaknya dua individu yang terkait untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi Negara (siyasah Idariyah) pada Syariat Islam

⁸ Bapak Efendi (masyarakat), wawancara, tanggal 31 juli 2021 .

⁹ Ibu Nadya. (Petugas capil), wawancara, tanggal 30 juli 2021.

¹⁰ Bapak Doni (masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021.

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.

B. METODE

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. 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 social. . Data ini diperoleh melalui observasi peristiwa hukum yang terjadi di lokasi penelitian, dokumentasi dan 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

bertidak 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 Disdukcapil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. 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.

C. PEMBAHASAN

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

Pemenuhan 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 tujuannya¹¹. Perilaku anggota ini semakin hari-semakin tidak efisien dan efektif dalam pemberian pelayanan publik. 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 pembuatnya¹².

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Kemudahan bagi Penduduk untuk

¹¹ 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

¹² Inu Kencana Syafie, *Manajemen Pemerintahan*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), h.116

memperoleh akses pelayanan di bidang 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-lain¹³.

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

¹³Kementerian pendayagunaan dan aparatur. Latar belakang pencatatan kependudukan dan catatan sipil. <https://sipp.menpan.go.id/sektor/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.

Seperti yang dikatakan oleh Bapak Andi selaku Kabid pendataan penduduk yaitu dulu, setiap hari itu, disini (Disdukacopil) sudah seperti pasar kaget karena banyaknya masyarakat yang datang¹⁴. Oleh sebab itu hal yang paling lumrah yang ditemui di Disdukacopil ada antrian yang sangat panjang¹⁵ dan banyaknya masyarakat yang menunggu, membuat ruang tunggu yang disediakan di Disdukacopil tidak bisa menampung seluruh masyarakat (desak-desakan)¹⁶ 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 Bengkulu sebanyak 120 antrian

¹⁴ Bapak Andi Wijaya (Kabid Pendaftaran Penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹⁵ Bapak Jamag (Masyarakat), wawancara. Tanggal 14 Oktober 2021

¹⁶ Ibu Anggraini (Masyarakat), wawancara. Tanggal 21 Oktober 2021

sehingga pelapor tidak mendapatkan nomor antrian selama tiga hari¹⁷.

Dugaan tidak kompetennya dinas kependudukan dan catatn 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 satu¹⁸.

Masyarakat yang datang setiap harinya dan jumlah antian yang panjang tidak sebanding dengan aparatur yang ada di Disdukcapil dan menyesuaikan waktu jam kerja. Selain itu akibat dari dari

banyaknya masyarakat yang datang, pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil tidak optimal (pelayanan kurang)¹⁹.

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 sebelumnya²⁰.

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 KTP-el juga kelebihan “N” yang membuat tidak sinkron antara nama anaknya dalam KK,

¹⁷ Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

¹⁸ Bapak Eko (operator). Wawancara. 21 Oktober 2021

¹⁹ Bapak Doni (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

²⁰ Ibu Nuryati (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

KTP-el, Akta Lahir dan Ijazah anaknya, sehingga anak kesulitan untuk meng-entri identitas untuk mendaftar pekerjaan²¹. Namun, ketidak akuratan 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 kabit pendaftaran penduduk yaitu kami disini jangankan membuat kesalahan, merubah titik (.) koma (,) saja kami tidak boleh²².

Selain itu, keluhan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah kadang-kadang blangko habis atau kosong²³. 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 blangk kosong²⁴. Faktor-faktor yang

mempengaruhi pelayanan publik selanjutnya ialah aparatur publik tidak menepatkan diri sebagai pelayan publik²⁵, 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 masyarakat²⁶. Seperti aduan yang dilaporkan kepada ombudsman yaitu dugaan tidak melayani oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu dalam memproses permohonan pelapor²⁷.

2. Masa Pandemi

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

²¹ Ibu Nuryati (Masyarakat), wawancara. Tanggal 26 Oktober 2021

²² Bapak Andi Wijaya (Kabit pendaftaran penduduk). Wawancara. 21 Oktober 2021.

²³ Bapak Dediyanto (DPRD Kota Bengkulu). wawancara. Tanggal 28 September 2021

²⁴ Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019

²⁵ Bapak Dediyanto (DPRD Kota Bengkulu). wawancara. Tanggal 28 September 2021

²⁶ Ibu Mita (Masyarakat), wawancara . tanggal 7 Oktober 2021

²⁷ Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun2019

online, baik pembuatan KK, KTP, KIA ataupun yang lainnya. Sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut untuk melekat 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. SLAWA ini disediakan dalam bentuk web. Masyarakat bisa mengunjungi <http://slawe.bengkulkota.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 Kesehatan²⁸. Selain itu masalah yang ditimbulkan ketika *online* ialah seperti laporan yang diadukan pada ombudsman yaitu dugaan tidak memberikan pelayanan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu kepada pelapor yang

²⁸ Data laporan terkait dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2020

mengajukan penerbitan KTP-el melalui website²⁹.

b. Perspektif Siyasah Idariyah Pada Administrasi Kependudukan Pada Saat Pandemi Covid-19 2020/2021

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 Ra³⁰. 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 ke arsip. Sehingga diwan berfungsi untuk melakukan pencatatan mengenai perihal pemerintahan

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

Startegi yang di jalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi dalam hal ini mengenai pencatatan kependudukan adalah dilandasi dengan suatu kaedah: “*Sederhana dalam*

²⁹ Data laporan dinas Dukcapil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu 2020

³⁰ Imam al-mawardi. *Al Ahkam al-sulthaniyyahhah*. (bekasi : PT. Darul Falah. 2017) h, 335

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)³¹.

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

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 terobosan 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.

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 melakukan dukling (dukcapil keliling) secara rutin dan di beberapa titik, melakukan penyebaran aparatur pelayanan publik ke kecamatan-kecamatan agar dilakukan pendaftaran penduduk di setiap kecamatan, melakukan pemisahan ruangan setiap pendaftaran dokumen kependudukan, menyediakan fasilitas yang memadai untuk melakukan pendaftaran online tetapi dengan cara datang langsung

³¹ 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

ke Disdukcapil, menandatangani pakta integritas dan memberi pengawasan dan *control* lebih intensif seperti memasang CCTV di setiap ruangan publik.

D. KESIMPULAN

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.

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.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Alwin Feraro. “masalah server hingga mesin cetak KTP, dukcapil kota Bengkulu ditegur DPRD”.<https://www.eware.co/masa-lah-server-hingga-mesin-cetak-ktp-dukcapil-kota-Bengkulu-ditegur-dprd>. *Online*. Diakses tanggal 21 juli 2021. Jam 18.56 WIB
- Data laporan terkait dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bengkulu pada ombudsman RI perwakilan Bengkulu tahun 2019-2021
- 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
- Imam al-mawardi. *Al Ahkam al-sulthaniyyahhah*. (bekasi : PT. Darul Falah. 2017) h, 335
- Inu Kencana Syafiie, Manajemen Pemerintahan, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2011), h.116
- Kementerian pendayagunaan dan aparatur. Latar belakang pencatatan kependudukan dan catatan sipil. <https://sipp.menpan.go.id/sektor/kependudukan-dan-pencatatan-sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-di-indonesia>.
- M.Cholil Nafis. *Kependudukan Persepektif Islam*. (Jakarta Selatan:Mitra Abadi Pres.2011), h.90
- Redaksi terkini. “blanko e-KTP kosong”. <https/Bengkuluexpress.com/blanko-e-ktp-kosong/>. *Online*. Diakses pada taggal 21 juli 2021. Jam 21.49 WIB
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.