

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik tidak lepas dari perubahan kebijakan pemerintah dengan adanya perubahan pola pada pelayanan di Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kota Bekasi akibat perkembangan informasi digital membuat segala hal menjadi lebih praktis, mudah dan murah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni mudah, murah, praktis dan efisien. Berdasarkan kebutuhan terhadap pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan maka pemerintah Kota Bekasi mengeluarkan Surat Edaran Nomor 443/2370/DISPENDUKCAPIL.Set Tentang Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi Melalui Aplikasi e-Open yang ditandatangani oleh Dr. Rahmat Efendi selaku wali Kota Bekasi pada 31 Maret 2020 untuk memberitahu kepada seluruh warga Kota Bekasi.

Aplikasi e-Open baru diluncurkan pada bulan Oktober 2020 tahun lalu¹. Aplikasi baru di dunia pelayanan digital Kota Bekasi yang bertujuan mempermudah pengurusan dokumen kependudukan. Dalam perkembangannya aplikasi tersebut masih dalam tahap evaluasi untuk melihat keefektifan aplikasi terhadap masyarakat pengguna.

Kendala mengurus dokumen kependudukan masyarakat Kota Bekasi dapat diketahui oleh pemberian rating aplikasi rendah yang diberikan masyarakat. Berbagai macam alasan diutarakan namun sebagian besar

¹Kapasitas Bandwidth E-Open Belum Maksimal
<https://radarbekasi.id/2021/01/05/kapasitas-bandwidth-e-open-belum-maksimal/> diakses pada tanggal 17 Desember 2021

masyarakat menyebut aplikasi e-Open tidak mempermudah pelayanan namun malah menghambat. Akibat terkendalanya pelayanan dokumen kependudukan maka akan berdampak pada kepengurusan dokumen bidang pendidikan, keperluan dokumen dalam dunia perbankan, dalam pembuatan sertifikat tanah, pembuatan paspor, pembuatan SKCK, pembuatan buku nikah, dan jaminan kesehatan masyarakat, jaminan sosial tenaga kerja, penegakkan hukum dan pencegahan kriminal dan lainnya² terhambat. Selain itu, salah satu warga secara langsung mengatakan bahwa petugas tidak informatif dalam penyampaian mekanisme pelayanan tidak sesuai dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat seperti kehilangan e-KTP menyebutkan bahwa pelayanan sudah tidak dapat dilakukan di kantor disdukcapil namun perlu melapor ke kepolisian dan lalu menuju kecamatan sesuai tempat tinggal orang tersebut. Kebingungan ini dikarenakan ketidakpahaman masyarakat tentang berita dan perubahan terbaru terkait kebijakan pemerintah Kota Bekasi yang disebarkan oleh disdukcapil Kota Bekasi dan penggunaan aplikasi e-Open serta Satgas Pamor Kelurahan.³

Kebijakan dalam penggunaan aplikasi e-open tersebut kemudian diberitahukan melalui surat edaran yang memuat informasi ringkas. Dalam surat edaran tersebut memuat keterangan yang menyatakan bahwa kantor Disdukcapil Kota Bekasi hanya melayani proses validasi data kependudukan untuk keperluan BPJS. Adapun untuk jenis pelayanan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), E-KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian,

² Lihat Pasal 58 UU Kementerian Dalam Negeri No. 24 Tahun 2013)

³ Wawancara salah satu warga Kota Bekasi yang ditemui di Kantor Disdukcapil Kota Bekasi pada Senin 25 April 2022.

KIA (Kartu Identitas Anak), Perekaman E-KTP, Kedatangan Penduduk, Kependudukan Penduduk dapat mengajukan keperluan administrasi melalui aplikasi e-Open. Surat edaran wali kota Bekasi juga menyebutkan bahwa masyarakat Kota Bekasi dapat mengurus jenis administrasi lainnya di Mall Pelayanan Publik (MPP) dan Gerai Pelayanan Publik (GPP) sebelum datang langsung untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan yang memiliki permasalahan pencetakan E-KTP rusak atau hilang, penerbitan Kartu Keluarga, rusak dan hilang, pencetakan E-KTP dengan status perubahan data karena pindah datang luar Provinsi Jawa Barat, Penerbitan Akta Kelahiran terlambat (diatas 60 hari), SKPWNI keluar Provinsi Jawa Barat, SKDWNl dari luar Provinsi Jawa Barat, di gerai tersebut bagi orang yang memiliki keperluan diatas dan sudah terdaftar pada aplikasi e-Open.

Alasan memilih objek penelitian adalah pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP-EL, dan penerbitan KK ketiga layanan tersebut permasalahan paling umum ditemukan pada saat observasi lapangan.

Adapun mekanisme pelayanan administrasi kependudukan Kota Bekasi melalui aplikasi e-Open sebagai berikut; pertama warga menyampaikan permohonan dan persyaratan melalui Whattsap kepada Petugas Pamor, menginput permohonan pada Aplikasi e-Open sekalu Adin Kelurahan (Data *Whattsap* Terlampir). Apabila persyaratan telah lengkap maka diverifikasi dan di *approve* oleh Penyelia Kecamatan dan selanjutnya dicetak sesuai jenis layanan. Setiap dua hari sekali Penyelia Kecamatan maupun Mall Pelayanan Publik (MPP) dan Gerai Pelayanan Publik (GPP)

mendistribusikan produk layanan kependudukan kepada masing-masing Petugas Pamor RW pada 56 Kelurahan dengan terlebih dahulu diumumkan melalui *Whatsapp Group* (Data *Whatsapp* Penyelia terlampir). Petugas Pamor RW mendistribusikan produk Pelayanan Administrasi.

Perubahan pelayanan administrasi ini berpengaruh pada masyarakat yang mana untuk mengurus dokumen kependudukan perlu mengunduh dan memiliki akun e-Open atas surat edaran dari Wali Kota Bekasi maka peneliti ini bermaksud mengetahui pelayanan administrasi kependudukan dalam penggunaan Aplikasi e-Open di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi yang menaungi enam kelurahan yaitu, Jatirasa, Jatiasih, Jatisari, Jatikramat, Jatiluhur, Jatimekar.

Setelah kebijakan tersebut diterapkan pengguna aplikasi e-Open yang telah mengunduh di *Google Playstore*⁴ tersebut menilai bahwa aplikasi tersebut buruk dan tidak efektif dalam mengurus surat-surat administrasi kependudukan dan cenderung menyulitkan masyarakat akibat ketidaksiapan sistem. Selain itu, kualitas pelayanan Petugas Pamor yang juga dinilai rendah dan tidak cepat dalam menanggapi keluhan warga Kota Bekasi pada saat mengurus dokumen kependudukan.

Permasalahan Disdukcapil berkaitan erat dengan kebijakan yang berlandaskan undang-undang atau dalam dunia islam disebut dengan siyasah dusturiyah, dimana permasalahan terletak pada konstitusi, perundang-undangan,

⁴Aplikasi e-Open dan kolom komentar <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.disdukcapilkotabekasi.eopen> diakses 17 Desember 2021

konsep, nilai yang mewakili rakyat untuk mengatur hak dan kewajiban warga dan wakil rakyat yang telah ditentukan dalam kesepakatan musyawarah dengan mempertimbangkan pada Al-Qurán dan as-Sunnah. Berdasarkan hukum konstitusi sudah mengatur hal tersebut dan atas kesepakatan untuk menentukan kebijakan yang perlu diambil maka wali kota Kota Bekasi mengeluarkan surat edaran yang dalam pokok membahas mengenai peralihan kebijakan pelayanan dalam urusan pelayanan administrasi kependudukan ke dalam dunia digital selain itu, sebelum berlakunya surat edaran tersebut pemerintah Kota Bekasi memiliki peraturan berhubungan dengan administrasi kependudukan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi.

Oleh karena permasalahan yang telah dijabarkan diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai “Pelayanan Digital Aplikasi E-Open Disdukcapil di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi Berdasarkan Siyash Syariyyah.”

B. Permasalahan Kajian

1. Bagaimana pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP- EL, pembuatan Kartu Keluarga dalam layanan Aplikasi e-Open?
2. Bagaimana pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP- EL, pembuatan Kartu Keluarga dalam layanan Aplikasi e-Open dalam hukum normatif?

3. Bagaimana pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP- EL, pembuatan Kartu Keluarga dalam layanan Aplikasi e-Open dalam siyasah syar'iyah?

C. Tujuan Kajian

1. Mengetahui pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP elektronik, pembuatan Kartu Keluarga dalam layanan Aplikasi e-Open
2. Mengetahui pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP elektronik, pembuatan Kartu Keluarga dalam hukum normatif
3. Mengetahui pelayanan digital aplikasi e-Open pada pembuatan Akta Kelahiran, pembuatan KTP elektronik, pembuatan Kartu Keluarga dalam *siyasah syar'iyah*

D. Manfaat Kajian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, kegunaan penelitian ini untuk memberikan sumbangsih berupa ilmu pengetahuan khususnya Hukum Tata Negara yaitu berisi:
 - a. Tinjauan kebijakan pelayanan digital melalui Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi dan melalui Surat Edaran Nomor 443/2370/DISPENDUKCAPIL.Set Tentang Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota

Bekasi sebagai pemberitahuan kepada masyarakat Kota Bekasi dengan menyertakan kajian dari sudut pandang hukum positif dan *siyyasah syar'iyah*.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan secara objektif pelayanan digital pada aplikasi e-Open dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Sebagai bahan referensi kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dapat dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah dalam membuat kebijakan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi digital didalam tata pemerintahan kota Bekasi.
- c. Memperbaiki mutu pelayanan administrasi kependudukan Kota Bekasi.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari ambiguitas maka penulis memberikan pengertian dan penegasan terhadap judul yang diangkat, selain itu bertujuan supaya pembahasan tidak meluas. Adapun untuk menjelaskan istilah penelitian terbagi menjadi dua yaitu definisi konseptual dan definisi operasional.

1. Definisi konseptual

- a. Pelayanan aplikasi digital adalah produk-produk yang tidak dapat diraba, tidak berwujud fisik namun melibatkan kinerja manusia kepada manusia lain dan dapat menggunakan peralatan yang disediakan pihak penyelenggara.⁵

Aplikasi sendiri dapat diartikan sebagai sebuah perangkat lunak yang dikembangkan atau diprogram dengan maksud tertentu guna menyelesaikan pekerjaan penggunanya.

Digital adalah metode kompleks, dan canggih untuk mempermudah kehidupan manusia dengan sifat pokok menuju arah hidup yang lebih ringkas dengan menggunakan teknologi dan ilmu sains.⁶

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan pelayanan aplikasi digital merupakan pelayanan yang menggunakan basis teknologi dan sains yang memiliki tujuan tertentu sebagai metode atau langkah untuk mempermudah kehidupan manusia yang sudah bertransformasi menjadi kebutuhan pokok di era digital yang secara outputnya tidak memiliki wujud fisik secara nyata namun dapat dirasakan manfaatnya.

- b. Aplikasi E-Open Disdukcapil adalah nama sebuah aplikasi pelayanan digital Kota Bekasi yang kepanjangannya dari kata

⁵Ivancevich, J.M. P. Lorenzi; S.J Skinner; P.B. Crosby. 1997. *Maanagement Quality and Competitiveness (Second Edition)*. Irwin, Chichago. Coffee, R. & G. Jones. hlm. 448

⁶Aji, Ruslam. 2016. *Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital)*. Jurnal Komunikasi Islam. Vol. 01, No. 01. hlm. 44.

Elektronik Online Pelayanan Penduduk⁷ merupakan sebuah aplikasi pendaftaran Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara daring yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Bekasi guna mempermudah dalam pelayanan administrasi kependudukan warga Kota Bekasi setempat.

Disdukcapil adalah dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.⁸ Dalam kata lain, dinas pencatatan sipil kota Bekasi sebagai induk pertama pencetus pelayanan digital sesuai dengan penerapan aturan yang sudah disahkan oleh Wali Kota Bekasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan pengertian Aplikasi E-Open Disdukcapil adalah aplikasi pendaftaran administrasi kependudukan yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bekasi untuk memfasilitasi masyarakat kemudahan dalam mengajukan permohonan dokumen pendudukan.

- c. Siyasaḥ Syarīyyah adalah politik islam yang bertugas untuk mengurus urusan-urusan manusia dengan korelasi *siyasun* (politikus) yang mengurus rakyatnya (*yasusu*) atau pemimpin

⁷ Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi Pasal 1 nomor 38

⁸ *Ibid.* Pasal 1 nomor 5

yang mengurus rakyat⁹ serta menjalankan tugas kenegaraan, pemimpin diperlukan pemahaman hukum islam untuk dapat mengatur urusan negaranya demi kemaslahatan rakyat.

Sehingga dapat disimpulkan siyasah syar'iyah diartikan sebagai pemimpin yang mengurus rakyat untuk mengatur kenegaraan untuk mencapai kemaslahatan umat sesuai dengan hukum islam.

2. Definisi Operasional

Agar penelitian ini tidak melebar maka fokus peneliti adalah mengkaji pelayanan digital aplikasi e-Open di Kecamatan Kota Bekasi dengan sub kajian menyangkut pendaftaran pembuatan Akta Kelahiran, KTP, dan Kartu Keluarga sesuai ketentuan perundang-undangan dengan juga melakukan kajian islam berdasarkan siyasah syar'iyah.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian, maka sistematika pembahasan disusun menjadi enam bab sebagaimana berikut ini:

Bab I, adalah pendahuluan, yang terdiri dari tujuh sub bab, pertama permasalahan kajian yang memuat alasan munculnya masalah yang diteliti atau objek penelitian. Kedua, permasalahan kajian memuat pertanyaan dari sub judul atau bagian kecil dari judul yang akan diteliti yaitu pembuatan

⁹ Jurdi, Fatahullah. 2016. *Sejarah Politik Indonesia Modern*. (Yogyakarta: Calpulis). hal,

Akta Kelahiran, KTP, dan Kartu Keluarga. Ketiga, tujuan dan manfaat penelitian yang akan dicapai yang dibagi menjadi dua yakni manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis. Keempat, manfaat penelitian. *Kelima*, penegasan istilah digunakan sebagai interpretasi penulis supaya penelitian ini dapat dipahami dengan maksud dan tujuan peneliti yang terfokus terbagi menjadi dua bagian yaitu penegasan istilah berdasarkan definisi konseptual dan definisi operasional.

Bab II, tinjauan pustaka berisi pemaparan teori pelayanan publik berbasis teknologi digital, teori administrasi digital, pelayanan e-Open berdasarkan hukum normatif dan berdasarkan *siyasah syariyyah* dengan pendekatan kajian *siyasah dusturiyah* yaitu meneliti tentang peraturan dan undang-undang yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Bekasi serta undang-undang yang berlaku yang berhubungan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan serta tindakan pemerintah Kota Bekasi terhadap penyelenggaraan pelayanan aplikasi e-Open dan *siyasah idariyah* yaitu berhubungan dengan administratif dan kepegawaian serta *Sadd al-dzari'at* dan *Fath al-dzari'ah*.

Bab III, Metode Penelitian dengan menggunakan kualitatif deskriptif. Teknik analisis data menggunakan reduksi data yaitu mengelompokkan data menjadi data yang penting dan fokus dengan model Miles dan Hurman. Uji Keabsahan Data dengan menggunakan teknik triangulasi data yaitu gabungan data dari metode penelitian dengan jenis triangulasi data untuk menguji kredibilitas data, dengan mengecek

beberapa sumber data yaitu operator penyelia SIAK, perugas *Front Office*, dan ketua Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Bekasi, dan kepada warga yang ditemui di Kecamatan Jatiasih selain itu teknik pengecakan keabsahan juga menggunakan kombinasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta waktu melakukan penelitian dipilih oleh peneliti ialah pagi hari hingga siang hal tersebut dipilih karena jam tersebut banyak warga melakukan permohonan dokumen kependudukan di kecamatan.

Bab IV, Hasil Penelitian pada bab ini ialah memuat model pelayanan digital dalam aplikasi e-Open dalam permohonan pembuatan Akta Kelahiran, KTP dan Kartu Keluarga, selain itu peneliti juga terjun ke lapangan yang berlokasi di Kecamatan Jatiasih untuk mendapat keadaan dan korelasi yang lebih valid dan untuk serta lebih memahami objek penelitian serta melakukan wawancara kepada petugas kecamatan khususnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi e-Open, warga Jatiasih yang sedang melakukan permohonan sesuai dengan objek penelitian peneliti yang ditemui di lokasi penelitian. Pertanyaan wawancara seputar pengetahuan peraturan pemerintah tentang administrasi kependudukan Kota Bekasi, pengetahuannya tentang aplikasi serta kendala yang dihadapi pemohonan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Bab V, Pembahasan, analisis terhadap permasalahan yang muncul dengan berpedoman dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, dan *siyasah syar'iyah disturiyah*, serta *fiqh siyasah sadd al-dzariyat* yaitu

‘alat’ untuk mencapai kemaslahatan dan *fath ad-dzariah* yaitu menetapkan suatu hukum atas suatu perbuatan dengan pertimbangan menghindari kerusakan (mafsadah) dan maslahat berdasarkan temuan fakta yang telah didapat dari penelitian lapangan yang telah dilakukan sebelumnya.

Bab VI merupakan bab terakhir yang memuat penutup pada penulisan skripsi, berisi kesimpulan peneliti berdasarkan paparan data yang telah dikemukakan sebelumnya dan terdapat saran peneliti kepada penyelenggaraan pelayanan digital yang dapat digunakan sebagai masukan untuk dikemudian hari pelayanan digital dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Bagian ini juga berfungsi sebagai penguat terhadap hasil analisa pada bab-bab sebelumnya.