

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang bermutu menjadi suatu hal yang paling mendasar bagi organisasi publik. Dikaitkan dengan aktivitas pelayanan Informasi yang transparan menjadikan sebuah dorongan masyarakat untuk sadar tentang hak dan kewajiban. Dari hal itulah, tumpuan agar memperoleh pelayanan yang terbaik yang kini mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.¹ Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat”. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksanaan pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.²

Dalam bertujuan memberikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah menerbitkan standar kualitas pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun

¹ Agus Prianto, *Menakar Kualitas Pelayanan Publik* (Malang: Intrans, 2006), 22.

² Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 16.

masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat merasa apa yang harus dilakukan oleh aparatur Negara tersebut merupakan hak dari masyarakat. Hal ini juga bertujuan agar tidak terdapat penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan sehingga dapat membawa dampak negatif bagi masyarakat yang mengakibatkan masyarakat tidak lagi percaya kepada Pemerintah.

Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dijumpai dengan adanya pengaduan ketidakpuasan pelayanan yang dilakukan pemerintah dari berbagai komponen masyarakat. Banyaknya pengaduan yang masuk menunjukkan bahwa terjadi penurunan dalam implementasi pelayanan publik yang tidak sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang pada akhirnya memunculkan kecurangan seperti pungli, calo dan korupsi di sektor pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat seperti pencetakan KTP, penerbitan KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA. administrasi kependudukan adalah suatu hal penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi.³ Hal ini juga diperkuat dengan terbitnya

³ Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.2010), 18.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.⁴

Pemerintah telah melakukan berbagai cara termasuk dengan memberikan pelayanan yang terbaik terutama dalam hal penerbitan pembuatan dokumen kependudukan dengan menerbitkan Peraturan Bupati Blitar Nomor 38 tahun 2011 Tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar. Dengan harapan menjadikannya sebagai standar pelayanan bagi instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar pelaksanaan kegiatan dan Pelayanan Publik sesuai dengan tugas dan fungsi serta kewenangannya. Dimana dengan adanya standar pelayanan tersebut Dispendukcapil lebih efisien, transparansi dalam prosedur pelayanan, persyaratan penerbitan dokumen administrasi, waktu penyelesaian. Agar dapat memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan profesional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar sebagai instansi pemerintahan yang menyelenggarakan serta menerbitkan dokumen kependudukan atau pelayanan masyarakat tentang kejadian-kejadian peristiwa penting tentang administrasi kependudukan hal ini tercantum pada Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang

⁴ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan Administasi Kependudukan. Dispendukcapil Kabupaten Blitar telah melaksanakan pelayanan seperti penerbitan Akta lahir, Akta Kematian, Kartu Keluarga, KTP-EL, KIA, dan lain-lain. Agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal Dispendukcapil melakukan inovasi baru berupa aplikasi kepengurusan kependudukan (E-SIAP) yang cukup diurus melalui rumah. Mengingat zaman sekarang sudah era digitalisasi yang mana seluruh kegiatan yang mendukung kehidupan sudah bisa dipermudah dengan adanya teknologi yang serba canggih. Selain itu, era digital juga hadir demi menggantikan beberapa teknologi masa lalu agar bisa lebih modern dan juga lebih praktis. Aplikasi E-SIAP dapat diakses kapanpun dan dimanapun cukup menggunakan smartphone yang diharapkan nantinya dapat membantu masyarakat dalam mengurus pendaftaran kepengurusan kependudukan lebih mudah dan praktis serta mempersingkat waktu.

Perkembangan hukum di Indonesia tidak hanya ditandai dengan hukum positif saja, tetapi banyak kaidah yang berkembang, salah satunya adalah hukum Islam. Dalam perkembangannya, Islam tidak terlepas dari alat-alat Negara, banyak dari nilai-nilai agama Islam yang dianggap banyak kalangan terwakili dalam sebagian besar peraturan perundang-undangan negara, baik secara legal maupun formal.⁵ Hukum Islam yang membahas mengenai administrasi kependudukan ini adalah Fiqih Siyash dibidang Siyash Idariyah, yaitu sebuah bidang yang berkaitan dengan administrasi

⁵ Hamsah Hasan, "*HUBUNGAN ISLAM DAN NEGARA: Merespons Wacana Politik Islam Kontemporer Di Indonesia*," *Al-Ahkam* 1, no. 25 (2015): 28.

negara. Administrasi negara membutuhkan Syariat Islam untuk administrasi karena Syariat Islam telah mengajarkan bagaimana hal-hal yang baik dan buruk.

Berkaitan dengan pelayanan publik dalam Islam, Islam menaruh perhatian yang besar terhadap pelayanan publik. Dalam kajian fikih siyasah didapati konsep seorang pejabat hendaknya menegakkan amanah dan menyelenggarakan keadilan kepada rakyatnya. Allah berfirman dalam Qs. Al-nisa ayat 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

Artinya: Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Qs. Al-nisa:58)

Yusuf al-Qardhawi, mengartikan bahwasannya ayat tersebut ditujukan kepada para pejabat agar melaksanakan amanat dan ditujukan kepada hakim agar menghakimi atau menghukumi dengan adil. Hal ini merupakan peringatan akan adanya kerusakan umat dan negara jika kedua hal tersebut tidak dilaksanakan.⁶ Islam juga mengajarkan bahwa jika kita memberikan usaha barang / jasa, maka haruslah kita memberikan kualitas yang baik dan tidak merendahkan kualitas kepada orang lain. Sebagaimana dalam Q.S Surat Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَالْيَوْفِيُّهُمْ أَعْمَالُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

⁶ Yusuf al-Qardhawi, *Min Fiqh Al-Daulah Fi al-Islam*, (Kairo: Dar al-Syuruq, 1996),

Artinya: Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.⁷

Dalam surah tersebut mengandung makna bahwa kita diharuskan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik. Keterkaitan ayat tersebut dengan pelayanan adalah bahwa petugas pelayanan hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.⁸

Namun yang terjadi dilapangan kondisi saat ini, standar pelayanan publik dan tugas serta fungsi pegawai pelayanan belum sepenuhnya dijalanka atau terlaksana dengan baik, masih banyak persoalan yang muncul yang dirasakan oleh salah satu masyarakat Kabupaten Blitar yang bernama Ibu Umi Fadilah dalam proses pembuatan Akta, pembaruan KTP, tidak ada sosialisasi mengenai aplikasi yang telah diluncurkan, tidak ada pendampingan dan harus memerlukan banyak waktu untuk melengkapi dokumen yang akan diurus yang mengakibatkan Ibu Umi Fadilah harus bolak-balik dalam sekali kepengurusan. Serta kemampuan dalam mengakses E-siap.⁹ Kantor Dispendukcapil yang jauh juga menjadi salah satu faktor yang menghambat masyarakat dalam mengurus datanya ke Dispendukcapil, serta kurangnya informasi mengenai prosedur pendaftaran

⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Gema Risalah, 2011), 504.

⁸ Muhammad Rachmadi dan Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)", *JURIS: Jurnal Ilmiah Syariah*, (Vol. 14, No. 2 2015): hal. 157, <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.304>.

⁹ Hasil wawancara dengan ibu Umi Fadilah selaku masyarakat pengurus dokumen kependudukan, pada Jum'at 5 Agustus 2022.

administrasi menggunakan aplikasi yang membuat masyarakat kebingungan. Permasalahan lain yang terjadi yaitu proses dokumen yang tidak ada tenggang waktu kepastian, padahal sudah melewati waktu yang ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka fokus utama dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana penerapan pelayanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan menurut Hukum Positif dan Fiqih Siyasah. Dengan hal ini peneliti tertarik mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian dengan judul **“Implementasi Layanan Digital Dalam Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berdasarkan Hukum Positif Dan Fiqih Siyasah (Studi Kasus Pada Layanan E-siap Kabupaten Blitar)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi E-siap di Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan berdasarkan Hukum Positif?
3. Bagaimana implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan berdasarkan perspektif Fiqih Siyasah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan hal yang menjadi motivasi dasar penulis untuk mengkaji dan menganalisa secara kritis serta mencari jawaban terhadap masalah yang terumuskan diatas. Adapun tujuan daripada pembahasan pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan melalui aplikasi E-siap di Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan berdasarkan Hukum Positif.
3. Untuk mengetahui implementasi layanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan berdasarkan perspektif Fikih Siyasah.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan kajian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam Pendidikan bahkan dalam perkembangan hukum di Indonesia baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu: Sebagai bahan bacaan, pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan layanan pendaftaran administrasi kependudukan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan terhadap pejabat berwenang (Khususnya Dispendukcapil Kabupaten Blitar) dalam memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Serta sebagai bahan evaluasi terhadap pengembangan media digital sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.
- b. Supaya dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya pada masalah-masalah yang terkait dengan layanan media digital pendaftaran administrasi kependudukan.

E. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalah pahaman terutama mengenai judul penelitian ini yaitu “Implementasi Layanan Digital Dalam Pendaftaran Administrasi Kependudukan Berdasarkan Hukum Positif Dan Fikih Siyasah (Studi Kasus Pada Layanan E-siap Kabupaten Bitar)” Maka penulis menganggap perlu untuk memberikan penegasan teori pada istilah-istilah yang dipakai dalam penyusunan penelitian ini.

1. Implementasi adalah suatu penerapan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun atau dibuat dengan cermat dan terperinci sebelumnya. berdasarkan KBBI ialah pelaksanaan, penerapan.
2. Layanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.

3. Media digital adalah bentuk Perkembangan teknologi elektronik yang digunakan untuk menyimpan, memancarkan serta menerima informasi yang terdigitalisasi.
4. E-SIAP adalah Elektronik Sistem Informasi Aplikasi Pendaftaran sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan kependudukan.

F. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan penelitian ini dibagi menjadi VI Bab, dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yaitu gambaran umum tentang apa yang penulis anggap bermasalah, melalui gambaran umum dalam konteks masalah. Kemudian sesuai dengan latar belakang masalah, dinyatakan dalam beberapa rumusan masalah. Untuk menggunakan jawaban atas pertanyaan dalam mencapai tujuan penelitian. berisi tentang uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka, berisi teori-teori sesuai dengan rumusan masalah yang akan dikaji yaitu tentang pengertian pelayanan publik, digitalisasi, pengertian administrasi kependudukan, Standar layanan digital Pendaftaran administrasi kependudukan, konsep fikih siyasah, dan penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, di dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, sumber data, teknik

pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini memiliki ketentuan berisi tentang paparan data dan temuan penelitian yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan secara langsung terkait dengan pelayanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan. Setelah data diperoleh selama kegiatan penelitian yang telah dipaparkan, maka hal berikutnya menyampaikan temuan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Dimana penelitian ini akan dianalisis guna mendapatkan kesimpulan sementara atas penelitian yang dilakukan.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi tentang pembahasan, pada bab ini penulis akan membahas mengenai pembahasan atau analisis data yang nantinya akan digabung serta dianalisis dalam bentuk analisis deskriptif guna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan diawal. Dimana akan dibagi dalam bentuk sub-bab terkait hasil penelitian mengenai pelayanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan.

Bab IV Penutup, pada bab ini penulis akan memaparkan penutup yang berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan pelayanan digital dalam pendaftaran administrasi kependudukan. Serta saran yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang telah selesai dilakukan.