

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan di era modern teknologi tak lepas dari mengupayakan dalam perkembangan pemerintah menjadi tuntutan penyedia layanan untuk bersifat terbuka yang menjadi efektif dan efisien dalam menjalankan tugas pemerintahan, serta memberikan kemudahan mengakses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang lebih baik. Dalam kehidupan masyarakat pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan pendukung dalam pemerintahan untuk menjalankan sistem pemerintahan yang lebih baik maka sangatlah diperlukan dengan mengedepankan aplikasi oleh adanya upaya peningkatan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan penggunaan aplikasi pengaduan online terhadap setiap daerah merupakan suatu cara memangkas jarak antara pemerintah dan masyarakat.

Masalah terkait administrasi kependudukan yang dikeluhkan di masyarakat dapat melalui teknologi digital dan berbagai inisiatif melalui teknologi digital mempermudah masyarakat kabupaten Kediri untuk berkomunikasi dengan pemerintah dengan memberikan informasi terkait dengan dilaporan masyarakat sehingga mempercepat solusi permasalahan

peningkatan pelayanan Pelayanan secara umum suatu produk orientasi pemikiran dan orientasi pembangunan di dalam pemerintahan dengan pembangunan sebagai orientasi baru dari suatu negara. Oleh karena itu istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial dan pelayanan umum.

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.³ Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun nonpemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi di masyarakat lainnya. tetapi kenyataan yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan publik diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit - belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibat birokrasi selalu citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri.

Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan suatu daerah dan dibutuhkan laporan berbasis aplikasi dari suatu daerah dan disesuaikan dengan skala pemerintahan tersebut. Kinerja aplikasi tersebut biasanya disambungkan kepada pihak terkait seperti dinas yang ada dalam

³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara, 2008, hal. 26.

pemerintahan. Sehingga dirasakan perlu adanya metode yang lebih ringkas untuk mengatasi masalah ketidakefisienan pelaporan ini. Dalam sistem memiliki kendala kurang efektif karena tahapan-tahapan yang harus dilalui, sulitnya akses dan waktu proses bagi personil yang membutuhkan data laporan tersebut.

Dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga menjelaskan bahwa mekanisme pelayanan publik di Kabupaten Kediri tentang pelayanan publik telah dijelaskan bahwa pelayanan publik yaitu suatu kegiatan atau aktivitas dalam pemenuhan pelayanan yang ada di pemerintahan. dengan adanya Peraturan Daerah Pasal 23 ayat (4) Nomor 2 Tahun 2009 dalam mengembangkan pelayanan publik maka perlu adanya sistem yang menghubungkan masyarakat kepada masyarakat sehingga mempermudah adanya pelayanan yang mudah dan efisien dilihat pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang layanan publik untuk memberikan pelayanan yang harus menyediakan layanan informasi selengkapny tentang sistem prosedur dalam pelayanan. Aplikasi Hallo Mas Bup dilatarbelakangi adanya upaya pemerintah kabupaten Kediri untuk meningkatkan standart yang merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelayanan publik ⁴

Faktor yang mendorong terbentuknya aplikasi Hallo Mas Bup dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi

⁴ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009.

informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Semoga dengan diterapkannya transformasi digital dalam pemerintahan, mampu memberikan nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan, maupun pada bidang pelayanan publik. Sehingga mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien adalah untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum.⁵

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi setiap lapisan masyarakat di era modern seperti sekarang ini. Hal ini juga berlaku di lingkungan pemerintah. Pentingnya pengaduan yang akurat akan mempengaruhi banyak hal. Salah satunya adalah informasi mengenai laporan suatu permasalahan di masyarakat. Industri yang terus berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi membuat banyak pemerintah melakukan inovasi untuk mempermudah pekerjaan yang ada dengan memanfaatkan teknologi yang ada di pemerintah.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pelayanan laporan online yang dirumuskan dalam skripsi yang berjudul “ IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN

⁵Al-Maududi, *Sistem-Sistem Politik Islam*, Bandung: Mizan, 1775, hal, 3

KEDIRI BERBASIS APLIKASI HALLO MAS BUP DALAM PERSPEKTIF FIQIH SIYASAH (Studi Kasus di Kabupaten Kediri)

B. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah adalah pertanyaan yang ditimbulkan dan akan dijawab berdasarkan data-data dalam sebuah penelitian. Maka dari itu, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri ?
2. Bagaimanakah mekanisme pelayanan publik berbasis Aplikasi Hallo Mas BUP di Kabupaten Kediri Menurut Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik ?
3. Bagaimanakah Implementasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Hallo Mas BUP di Kabupaten Kediri dalam Perspektif Fiqih Siyasa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, pokok permasalahan dan judul penelitian maka dapat dirumuskan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik di Kabupaten Kediri.
2. Untuk Mengetahui mekanisme pelayanan publik berbasis Aplikasi Hallo Mas BUP di Kabupaten Kediri Menurut Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik.

3. Untuk Mengetahui Implementasi pelayanan publik berbasis Aplikasi Hallo Mas BUP di Kabupaten Kediri dalam Perspektif Fiqih Siyasah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan. Adapun kegunaan penelitian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis:

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan masukan, kontribusi, dan sumbangan keilmuan bagi perkembangan ilmu Hukum Tata Negara, khususnya tentang menambah khasanah ilmu pengetahuan, lebih terakit mekanisme Laporan Online dalam Aplikasi Hallo Mas Bup.

2. Secara Praktis:

- a. Pemerintah Kabupaten Kediri

Bagi Pemerintah Kabupaten Kediri penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan guna menyelesaikan konflik terkait mekanisme aplikasi pelaporan layanan online kepada masyarakat kabupaten Kediri .

- b. Masyarakat

Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan mereka untuk senantiasa saling memahami segala bentuk kendala terkait pelayanan publik lewat aplikasi oleh pemerintah Kabupaten Kediri.

c. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan memecahkan problem-problem dalam proses penelitian terutama kasus sosial yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan aplikasi laporan di kabupaten Kediri.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Aplikasi Laporan Online

Partisipasi masyarakat akan lebih mudah didapatkan apabila terdapat komunikasi dua arah dari pemerintah dengan masyarakat. Penyelenggara dalam hal ini pemerintah perlu menyiapkan pengelolaan pengaduan yang baik. Pengelolaan yang baik antara lain penyediaan sarana pengaduan, penugasan pelaksana yang berkompeten, penanganan pengaduan, dan tindak lanjut pengaduan.⁶

b. Halo Mas BUP

Aplikasi Halo Mas Bup merupakan untuk menampung aduan dari warga Kabupaten Kediri. Halo Mas Bup bisa diakses oleh seluruh masyarakat dengan mengunduhnya secara gratis di *playstore* pada HP android dimana aplikasi ini terintegrasi dengan terkait sehingga diharapkan segala permasalahan yang diajukan dapat

⁶ Ayub Ilfandy Imran, *Tingkat Partisipasi Publik Melalui Pemanfaatan Media LAPOR di Kota Bandung*. Bandung : Jurnal Universitas Padjajaran, hal 25

segera ditindaklanjuti dalam upaya mewujudkan pelayanan masyarakat yang prima.⁷

c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik secara substantif sudah Namun dalam realitanya masalah pelayanan publik dilingkungan pemerintahan sudah lama menjadi pusat perhatian masyarakat seiring banyaknya kasus pelayanan publik yang dianggap kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat.⁸

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas maka secara yang operasional yang dimaksud dapat sekaligus menambah ilmu pengetahuan tentang “*Implementasi pelayanan publik di Kabupaten Kediri berbasis aplikasi Hallo Mas Bup dalam perspektif fiqh siyasah*”.

⁷Penjelasan aplikasi Hallo Mas Bup dalam https://dpmptsp.kedirikab.go.id/artikel/Halo-Mas-Bup-Kabupaten-Kediri_ID4.htm, diakses pada 28 Mei 2022

⁸. Egetan Maxi, *Perilaku Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Perizinan Kabupaten Minahasa* Bandung : Universitas Padjadjaran Bandung,2014 , hal. 15

F. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan dapat tersusun rapi dan sistematis, maka perlu disusun adanya sistematika pembahasan, Penulisan skripsi nantinya akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan terkait dengan Aplikasi Hallo Mas Bup .

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini berisi tentang kajian teori yang berkaitan dengan Implementasi manfaat penggunaan Aplikasi Hallo Mas Bup. Dimana teori yang ada berasal dari temuan penelitian terdahulu atau para pakar hukum terkait penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang gambaran umum terkait dengan metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian terkait Implementasi Aplikasi Hallo Mas Bup dalam pelayanan publik di Kabupaten Kediri. Pada bab ini juga berisi tentang lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini memiliki ketentuan berisi tentang paparan data, merupakan analisa pembahasan yang berisi tentang Implementasi Aplikasi Hallo Mas Bup..

Bab V Pembahasan, pada bab ini merupakan analisa pembahasan yang di dalamnya berisi tentang Peraturan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi menurut Undang- Undang dan perspektif Fiqh siyasah.

Bab VI Penutup, pada bab ini peneliti akan memaparkan penutup yang berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan Aplikasi Hallo Mas Bup dalam pelayanan publik di Kabupaten Kediri. kemudian juga mencakup saran yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang telah selesai dilakukan.