

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, dunia sedang dihadapkan pada revolusi industri yang berdampak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini pun terjadi dengan sangat pesat. Sektor ini berubah menjadi sebuah kepentingan mendasar bagi setiap manusia guna menjaga keterkaitan dengan kemajuan zaman. Sehingga dengan adanya penerapan teknologi, semua pekerjaan manusia dapat dilakukan dengan lebih efisien dan cepat. Sistem pelayanan publik telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Pemerintah pun mulai mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik dengan berupaya mengubah sistem layanan dari yang sebelumnya manual menjadi digital atau berbasis elektronik. Langkah ini merupakan bagian dari usaha pemerintah untuk menggunakan teknologi secara efektif, yang dikenal dengan *e-government*.

E-government telah diterapkan oleh beberapa negara teratas di dunia termasuk Denmark, Finlandia, Republik Korea, Selandia Baru, Islandia, Swedia, Australia, Estonia, Belanda, dan Amerika Serikat berdasarkan data survei *e-government* PBB yang digunakan dalam GII (*Global Innovation Index*) pada tahun 2022. Setiap negara tersebut memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk mengelola negara dan pemerintahannya. Sehingga lahir adanya *digital ID*, *digital mailbox*,

maupun *online tax services* yang telah menunjukkan keberhasilan dalam menciptakan inovasi digital dalam pelayanan publik.¹

Kemajuan teknologi telah mendorong pemerintah di Indonesia untuk mengembangkan sistem manajemen yang berbasis teknologi, merangkul semua tingkatan administrasi dari pusat hingga tingkat daerah.. Penyelenggaraan teknologi informasi di negeri ini diatur oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Instruksi ini mencerminkan dedikasi dan tekad pemerintah Indonesia untuk meningkatkan standar kualitas layanan publik melalui implementasi *e-government*.² Penggunaan inovasi ini mempermudah masyarakat ketika mereka menerima layanan yang diberikan oleh pemerintah serta meningkatkan standar penyediaan layanan publik.

Kota kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Yogyakarta, dan Bandung pun telah memulai untuk mengambil langkah maupun solusi dengan berbasis teknologi. Hal ini mencakup implementasi *e-government* atau *electronic government*, *e-procurement*, *e-budgeting*, *e-delivery*, *e-controlling*, serta *e-monitoring* dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kualitas layanan pemerintah serta mengatasi masalah-masalah yang dihadapi. Berbagai masalah yang signifikan, seperti pertumbuhan penduduk yang cepat maupun tantangan

¹ Mena Mokammel, “Which Economies Top the UN E-Government Development Index”, dalam https://www.wipo.int/global_innovation_index/en/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html diakses tanggal 19 Oktober 2023.

² Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

terkait kependudukan lainnya yang membutuhkan solusi secara tepat sesuai dengan kebutuhan setiap daerahnya masing-masing.

Pemerintah berkomitmen untuk terus melakukan inovasi dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat guna meningkatkan efisiensi sektor birokrasi. Fokus utama adalah meningkatkan teknologi informasi dan komunikasi di seluruh Indonesia. Meskipun demikian, perlu diperhatikan bahwa beberapa wilayah belum sepenuhnya merasakan kemajuan teknologi, yang dapat berpotensi melambatkan proses pelayanan. Hal ini disebabkan karena pemerintah kurang memberikan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi pelayanan publik sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat dalam mengoperasikannya. Selanjutnya, kemampuan maupun motivasi masyarakat yang rendah untuk memahami prosedur penggunaan aplikasi pelayanan publik tersebut.³

Kota Malang, kota terbesar kedua di wilayah Jawa Timur, sudah seharusnya adaptif dengan perkembangan zaman di era reformasi industri atau era digitalisasi yang sangat pesat ini, namun tetap memperhatikan dan memegang teguh kaidah serta prinsip nilai luhur bangsa serta agama. Penerapan *e-government* pun telah diinisiasi oleh salah satu lembaga pemerintahan di Kota Malang, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang. Disdukcapil Kota Malang menciptakan Aplikasi Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik) yang diresmikan pada tanggal 7 April 2021, bertempat di Gedung Balai Kota

³ Ely Sufianti, "Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia", dalam *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 4 No. 4, Mei 2019, hal. 370-386.

Malang.Drs. H. Sutiaji, selaku Walikota Malang, meresmikan peluncuran aplikasi ini pada saat HUT Kota Malang ke 107.

Cukup dengan mengakses Aplikasi Siapel melalui website <https://siapel.malangkota.go.id/>, masyarakat Kota Malang dapat mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Pendaftaran Penduduk, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian, hingga Kartu Identitas Anak secara online tanpa harus tatap muka langsung maupun datang jauh ke Kantor Disdukcapil sehingga proses pelayanan tidak memerlukan waktu yang lama. Karakteristik yang membedakan Aplikasi Siapel Kota Malang dengan pelayanan publik pada daerah lainnya yaitu Disdukcapil Kota Malang bekerja sama dengan instansi lainnya seperti sekolah, yayasan, maupun rumah sakit sehingga pelayanan publik semakin terintegritas. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan online melalui Aplikasi Siapel di lembaga tersebut.

Berdasarkan pengamatan, masyarakat banyak yang masih terbatas dalam pemahaman tentang pemanfaatan teknologi. Proses mengunggah dokumen berkas persyaratan bagi pemohon terasa belum maksimal dan optimal. Mereka harus melakukan *scan* terlebih dahulu menjadi *softfile* agar bisa diupload. Sehingga pemohon yang kurang mengerti cara mengoperasikannya akan lebih memilih pelayanan secara *offline*. Kemudian pada situasi tertentu kesulitan aksesibilitas pengguna saat *login* karena kapasitas server yang terbatas dan kelengkapan fitur layanan dalam aplikasi tersebut belum lengkap. Selain itu proses pelayanan permohonan

dokumen kependudukan secara online ini hanya bisa dikases melalui *website*, belum ada pengembangan layanan berbasis aplikasi yang dapat diunduh pada *smartphone*.⁴

B. Rumusan Masalah

Setelah pemaparan pemahaman awal di atas, rumusan masalah mengenai “Implementasi Aplikasi Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Publik) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Perspektif Hukum Positif dan Fiqih Siyasah (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)” sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ditinjau dari perspektif hukum positif?
2. Bagaimana implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ditinjau dari perspektif fiqh siyasah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dirumuskan dari rumusan permasalahan di atas ialah:

1. Untuk menganalisis implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ditinjau dari perspektif hukum positif.

⁴ Wawancara dengan Bapak Fachrur Rochman selaku Pengadministrasi Kependudukan pada tanggal 30 Oktober 2023.

2. Untuk menganalisis implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ditinjau dari perspektif fiqh siyasah.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat dari penelitian yang disajikan oleh peneliti dapat dirangkum menjadi dua hal, teoritis dan praktis:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memiliki potensi untuk memperkaya pengetahuan, terutama dalam konteks penerapan *e-government* guna meningkatkan layanan publik, baik dari aspek hukum positif maupun fiqh siyasah. Sementara itu, kontribusi penelitian ini juga dapat diaplikasikan dalam pengembangan wawasan, terutama pada ranah Hukum Tata Negara.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Hasil penelitian ini bisa berfungsi sebagai informasi dan masukan berharga, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melayani masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan wawasan yang mendalam dan informasi yang berharga seputar penerapan Aplikasi Siapel di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

c. Bagi Peneliti

Peneliti berharap untuk dapat menambah pengetahuan, mengembangkan kemampuan penelitian, meningkatkan keterampilan analisis serta memperkaya kemampuan untuk menginterpretasikan hasil secara mendalam.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan berharga bagi peneliti di masa depan yang tertarik untuk mengeksplorasi bidang serupa dengan variasi variabel-variabel yang berbeda.

F. Penegasan Istilah

Dalam subbab ini akan dijelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dengan tujuan agar pembaca mudah dalam memahaminya. Berikut adalah istilah-istilah yang akan dijelaskan oleh peneliti:

1. Penegasan Konseptual

a. Aplikasi Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik)

Berkembangnya *e-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan online pengurusan dokumen melalui Aplikasi Siapel berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Pendaftaran Penduduk, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA).⁵

⁵ Redaksi, "Sekarang Warga Kota Malang Sangat Mudah Urus Kartu Identitas Diri", dalam <https://tugumalang.id/sekarang-warga-kota-malang-sangat-mudah-urus-kartu-identitas-diri/>, diakses tanggal 06 Desember 2023.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam konteks penelitian ini ialah kewajiban yang harus ditunaikan oleh para pemberi layanan, yakni salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta menjadi hak yang diterima oleh para penerima layanan yaitu masyarakat Kota Malang dalam mendapatkan dokumen kependudukan.⁶

c. Fiqih Siyasah

Fiqih siyasah, sebagai disiplin ilmu ketatanegaraan dalam Islam, mengeksplorasi sumber kekuasaan, pelaksanaannya, dan fondasi-fondasi dalam pelaksanaan kekuasaan. Penelitian ini menyelidiki isu-isu melalui analisis fiqih siyasah, terutama dalam lingkup Siyasah Dusturiyah yang mencakup aspek-aspek terkait konsep konstitusi dan legislasi negara, dengan tujuan agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariat.⁷

2. Penegasan Operasional

Penelitian iniberjudul “Implementasi Aplikasi Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Publik) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Perspektif Hukum Positif dan Fiqih Siyasah (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”, maka secara operasional untuk menganalisis secara mendetail akan implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di

⁶ M. Mu'iz Raharjo, et.al., *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta Timur: PT Bumi Aksara, 2021), hal. 3-4.

⁷ Munawir Sjadzali, *Islam dan Tata Negara, Ajaran Sejarah dan Pemikiran*, (Jakarta: UI Press, 1990), hal. 2.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan hukum positif dan fiqh siyasah.

H. Sistematika Pembahasan

Sebagai upaya memberikan pemahaman kepada pembaca, penulis berusaha memberikan uraian yang terkait dengan struktur pembahasan dalam penelitian ini, dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah memahami susunan dari isi penelitian. Pembahasan sistematika penelitian ini ialah:

Bab I Pendahuluan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, serta struktur pembahasan.

Bab II Landasan Teori, bab ini berkaitan dengan kajian teoritis yang berkaitan dengan pokok masalah yang telah dirumuskan. Teori yang akan digunakan berasal dari penelitian yang relevan yakni Aplikasi Siapel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik), *Electronic Government* (*E-Government*), Pelayanan Publik, serta Fiqih Siyasah. Kemudian dipaparkan mengenai hasil dari penelitian-penelitian yang terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, bab ini memuat tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek dan objek penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

Bab IV Paparan Data, bab tersebut memiliki ketentuan berisi tentang hasil penelitian dari data yang telah diperoleh dari penelitian serta deskripsi singkat mengenai data penelitian yang telah dikumpulkan.

Bab V Pembahasan, bab ini memaparkan implementasi Aplikasi Siapel dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan hukum yang positif serta dari pandangan fiqih siyasah.

Bab VI Penutup, kesimpulan dan saran dari penelitian, daftar pustaka serta lampiran-lampiran yang memuat surat atau dokumen-dokumen wajib akan diuraikan pada bab terakhir ini.