

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, dunia sedang mengalami transformasi besar yang dikenal sebagai revolusi industri 4.0. Transformasi ini ditandai dengan penerapan otomatisasi yang didukung oleh teknologi informasi, yang secara signifikan mengurangi kebutuhan akan tenaga manusia dalam berbagai proses. Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkup kerja akan dengan sendirinya bertambah. Begitu banyaknya manfaat yang diberikan dari adanya teknologi ini menyebabkan banyak pihak/perusahaan/organisasi yang kini memanfaatkan dan menggunakan teknologi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Termasuk salah satu sektor yang mengalami pergeseran sistem akibat era disrupsi teknologi ini adalah lembaga pemerintah di Indonesia. Indonesia merupakan Negara hukum, dimana ketika melaksanakan regulasi dan kebijakan harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan, Setiap warga negara wajib patuh pada peraturan yang berlaku. Hukum yang dibuat oleh pemerintah bertujuan agar terciptanya kedamaian dan keadilan.¹

Untuk mewujudkan hal tersebut dengan menyeimbangkan kepentingan masing-masing individu. Oleh karena itu, Pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan

¹Muhammad Sadi Is, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Karisma Putra Utama, 2015), hlm. 4.

pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²

Hal ini juga telah ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada keseluruhan warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya. Mengingat sebuah pemerintahan terkenal dengan birokrasinya, yang sangat lambat, boros dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para *customernya* (individu, komunitas bisnis, masyarakat, dan stakeholder yang lain). Situasi ini memberikan peluang bagi pemerintah khususnya dalam mengambil langkah-langkah strategis dan inovatif terlebih pada konteks pelayanan kepada masyarakat. Tentu saja merubah paradigma tersebut bukanlah suatu hal yang mudah.

²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu faktor pendorong munculnya aksi inovasi pada organisasi pemerintah adalah adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun stakeholder dan juga didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Salah satu agenda dari reformasi birokrasi ini dilakukan melalui program “inovasi pelayanan publik”. Target yang hendak dicapai dari program ini adalah cita-cita pemerintahan kelas dunia (*World Class Government*) yang diharapkan dapat terwujud pada tahun 2025.³

Inovasi dalam sektor publik bukanlah menuntut akan penemuan baru namun inovasinya lebih menekankan kepada perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan yang ada, seperti berinovasi dalam proses pelayanannya namun tetap menghasilkan produk yang sama, Tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik, mendorong pengembangan dan transfer inovasi pelayanan public, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan public, meningkatkan kepuasan masyarakat.

Oleh karenanya untuk mewujudkan semua itu, maka pemerintah mendukung perubahan tersebut untuk menuju kearah yang lebih maju agar mampu menciptakan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien dibandingkan dengan saat saat sebelumnya, hal tersebut tertuang dalam Instruksi Presiden No. 06 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) di Indonesia yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk

³ Menpan, “Wujudkan Pemerintahan Kelas Dunia Tak Bisa Toleransi PNS Asal Kerja”, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/wujudkan-pemerintahan-kelas-dunia-tak-bisa-toleransi-pns-asal-kerja>, diakses pada 23 Desember 2023.

mendukung *good governance* dan percepatan proses demokrasi, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-government*.

Dasar hukum penerapan *e-government* di Indonesia telah tertera didalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan penerapan atau implementasi *e-government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi *e-government* merupakan bentuk dari penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat.

Pada dasarnya suatu organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, kunci keberhasilannya terletak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pengguna jasa), haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu organisasi.

Pada sektor pendidikan banyak dilakukan inovasi pelayanan publik berbasis internet dan teknologi sebagai respon dalam beradaptasi di era disrupsi secara tidak langsung sektor pendidikan dituntut untuk melakukan adaptasi terhadap perubahan yang sedang terjadi pada saat ini maupun di masa depan agar tidak tertinggal. Oleh sebab itu pada sektor pendidikan dikemas dalam bentuk sistem pemerintahan elektronik atau dapat disebut sebagai *e-*

government. Hal ini dilakukan dalam rangka untuk mewujudkan *good governance*.

Dunia pendidikan merupakan pusat pengembangan ilmu dan teknologi diharapkan mampu meningkatkan perannya dalam memajukan dan mempercepat pembangunan nasional.⁴ Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi tersebut banyak organisasi-organisasi yang dulunya menerapkan sistem pelayanan secara manual atau konvensional mulai beralih ke sistem informasi yang berorientasi secara digital.

Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan pelayanan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan. Perguruan tinggi pun harus melakukan antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Salah satu bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi adalah pelayanan administrasi akademik, Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan lepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi yang berada dibawah naungan Kementrian Agama telah bergerak untuk mengikuti perkembangan zaman memberikan pelayanan

⁴ Sukirman dan Sari, "Peran Interna Audit Dalam Upaya Mewujudkan Good Universiti Governavece", *UNNES. Juenal Dinamika Akuntansi* Vol 4, No. 1, Maret 2021, hlm. 231.

kepada mahasiswa sebagai kebutuhan menunjang kegiatan akademik yang didukung dengan penerapan *e-government* sehingga menciptakan program "*Transformasi Digital*" dengan meluncurkan sistem pembayaran digital berbasis online yang dinamakan SATUPay.

Dengan adanya Satupay tersebut secara khusus berguna untuk memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran dan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna terkait pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dapat diakses secara terbuka. Dengan transformasi ini, mahasiswa dapat melakukan aktivitas administratif kapan saja, dimana saja tanpa batasan waktu (*self service*) dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang berupa sistem berbasis online yang telah dikembangkan oleh pelayanan akademik.

Penerapan SATUPay merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan administrasi, dimana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Namun semenjak SATUPay diluncurkan dan diterapkan oleh pihak kampus hingga sekarang dalam penerapannya seringkali terjadi kendala dalam transaksi pembayaran ukt yang mayoritas berhubungan dengan ketidaknyamanan mahasiswa dalam menggunakan sistem pembayaran online.

Berdasarkan permasalahan diatas bahwa oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang **ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SATUPAY V2 SEBAGAI INOVASI PELAYANAN**

**PUBLIK DI UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
DALAM PERSPEKTIF FIKIH SIYASAH**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, muncul pertanyaan-pertanyaannya dari penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kesuksesan Penerapan SATUPAY V2 sebagai Inovasi Pelayanan Publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?
2. Bagaimana Tinjauan Fikih Siyasah terhadap Kesuksesan Penerapan Pelayanan SATUPay V2 di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, bertujuan ;

- A. Untuk Mengetahui Sejauh Mana Kesuksesan SATUPAY V2 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
- B. Untuk Mengetahui Tinjauan Fikih Siyasah terhadap Pelayanan SATUPay V2 di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi berbagai pihak.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai teknologi inovatif yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Serta dengan mengevaluasi tinjauan fikih siyasah terhadap penerapan SATUPay V2,

penelitian ini menawarkan kontribusi signifikan dalam menghubungkan prinsip-prinsip syariah dengan praktik teknologi modern. Hal ini memperluas literatur mengenai bagaimana prinsip-prinsip hukum Islam diterapkan dalam konteks inovasi teknologi dan memberikan dasar teoritis untuk studi-studi selanjutnya mengenai integrasi teknologi dan hukum syariah dalam pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan panduan bagi institusi pendidikan lain dalam mengimplementasikan sistem pembayaran digital, serta memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan dan akademisi mengenai kesesuaian sistem ini dengan prinsip-prinsip Fikih Siyasah. Dengan begitu, penelitian ini tidak hanya membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan teori dan praktik dalam pengelolaan sistem pelayanan berbasis teknologi.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana dalam rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris.

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut;

Hipotesis Nol (H0)

Jika H_0 ; $\mu \leq 65\%$, maka Penerapan SATUPAY V2 sebagai Inovasi

Pelayanan Publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dinyatakan tidak sukses apabila mendapatkan penilaian kurang atau sama dengan 65%.

Hipotesis Kerja (Ha)

Jika $H_a ; \mu > 65\%$, maka Penerapan SATUPAY V2 sebagai Inovasi Pelayanan Publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dinyatakan sukses apabila mendapatkan penilaian lebih dari 65%.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a. Analisis

Pengertian analisis Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah mengkaji suatu peristiwa (tulisan,tindakan, dll) untuk menentukan keadaan yang sebenarnya (penyebab,situasi,dan sebagainya).⁵ Menurut Sugiyono bahwa analisis suatu kegiatan yang menggunakan suatu pola atau cara berpikir dan ada hubungannya dengan penelitian yang sistematis untuk menentukan bagian-bagian dan hubungan antara dengan keseluruhan.⁶ Dapat disimpulkan analisis adalah suatu peristiwa untuk menguraikan suatu permasalahan dengan menggunakan suatu pola dan cara penelitian yang sistematis untuk menafsirkan sebuah informasi.

b. Kesuksesan

⁵ Kemdikbud, K, "Analisis", <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>, diakses pada 25 Desember 2023..

⁶ Jalil, A., Syahidin, & Erma, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Sere Wangi Di Kecamatan Terangun Kabupaten Gayo Lues", *Gajah Putih Journal of Economics Review* Vol. 3, Nomor 2 (2021), hlm 79-80.

Suatu sistem dikatakan sukses ketika sistem yang digunakan memberikan manfaat bersih kepada pengguna. Agar pengguna dapat merasakan manfaat bersih dari sistem, pengguna harus merasa puas dengan sistem.

c. Inovasi

Inovasi dapat dikatakan sebagai usaha baru atau perubahan yang baru dan dijalankan oleh pengusaha dalam jangka panjang dari beberapa pertimbangan melalui proses penerapan hasil pemikiran, ide-ide kreatif, dan penelitian dan riset yang telah dilakukan. Termasuk dalam segi teknologi dan juga pengalaman yang dimiliki guna menciptakan atau memperbaiki produk maupun proses sehingga memberikan hasil yang lebih berarti dari sebelumnya.

d. SATUPay

SATUPay merupakan Sebuah sistem pembayaran digital yang dimiliki oleh UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang diharapkan dapat mempermudah transaksi pembayaran ukt mahasiswa, tidak hanya itu SATUPay juga bisa digunakan untuk memudahkan seluruh mahasiswa Program Magister dan Doktor untuk melakukan pembayaran ukt, Ujian Tesis atau Desertasi dan keperluan akademik internal lainnya. Setiap Mahasiswa juga bisa menggunakan SATUPay ini untuk melihat waktu pembayaran dan jumlah biaya tanggungan selama menjadi mahasiswa aktif yang sudah terselesaikan maupun belum terselesaikan.

e. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Menurut Ridwan dan Sudrajat pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

f. Fikih Siyasa

Fikih siyasa adalah Pengurusan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan ketentuan syara, Fikih siyasa dikenal pula dengan istilah siyasa syar'iyah , Pada prinsipnya, definisi yang dikemukakan memiliki persamaan siyasa sebagai undang-undang yang diletakkan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual diatas maka secara yang operasional yang dimaksud dapat sekaligus menambah ilmu pengetahuan tentang "Analisis Kesuksesan Penerapan SATUPAY V2 sebagai Inovasi Pelayanan Publik di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Dalam Perspektif Fikih Siyasa"

G. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan dapat tersusun rapi dan sistematis, maka perlu disusun

adaya sistematika pembahasan, Penulisan skripsi nantinya akan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Pada bab ini berisi tentang mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis Penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, Pada bab ini berisi tentang kajian teori dan penelitian terdahulu. Teori yang di cantumkan penulisi adalah teori yang berkaitan dengan kesuksesan sistem informasi model Delone dan McLean, Pelayanan publik, fikih siyasah dan teori pendukung lainnya.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, sampel dan populasi penelitian, jenis dan sumber data penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknis analisis data.

Bab IV Pembahasan, pada bab ini, penulis akan memaparkan data hasil penelitian, dimana meliputi analisis deskripsi data, analisis deskripsi responden dan pengujian hipotesis serta hasil pembahasan.

Bab V Penutup, pada bab penutup ini memuat dua hal yaitu kesimpulan, saran Suatu kesimpulan merupakan jawaban dari pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Sedangkan saran adalah yang diharapkan dari penelitian ini yaitu agar bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga masyarakat luas pada umumnya.