

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memfasilitasi pelayanan sebagai wujud pemenuhan hak kepada tiap masyarakat. Memberikan pelayanan publik dengan optimal ialah hal yang wajib dilaksanakan sebagai upaya penyelenggaraan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena pelayanan ialah tanggung jawab dari wujud kebijakan pemerintah.

Pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dikerahkan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan layanan sepadan dengan kebutuhan masyarakat, pengertian ini terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2024. Sedangkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan, pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang berfokus untuk menjalankan keperluan setiap warga negara seperti ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi.

Pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memiliki

asas-asas pelayanan yakni:

- a. Transparansi, artinya bersifat terbuka, mudah diakses dan penyediaannya memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, artinya dapat bertanggung jawab sesuai ketentuan undang-undang.
- c. Kondisional, artinya sesuai kondisi pemberi dan penerima dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, artinya masyarakat memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan serta harapan.
- e. Kesamaan hak, artinya tidak diskriminatif dan tidak membeda-bedakan
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, artinya pemberi dan penerima layanan memenuhi kewajiban dan haknya masing-masing.

Pada penelitian ini, lebih fokus terkait penyediaan informasi oleh pemerintah sebagai wujud transparansi, kemudahan akses, dan prinsip efisiensi serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Pemerintah yang dimaksud dalam hal ini ialah pemerintah Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Kecamatan ialah salah satu bagian dari pemeritahan daerah, yang merupakan wilayah kerja camat, sebagai perangkat dari daerah kabupaten, kota . Kecamatan adalah salah satu lembaga birokrasi yang memfasilitasi layanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilaksanakan di kecamatan merupakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), Pelayannan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) ialah penyelenggaraan pelayanan publik di

kecamatan mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat melalui loket pelayanan.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendekatan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelayanan ini meliputi pelayanan bidang perizinan yang terdiri dari izin usaha mendirikan bangunan serta izin usaha mikro dan bidang non perizinan yang terdiri dari surat keterangan pelayanan sosial kemasyarakatan, rekomendasi atas permohonan izin keramaian, rekomendasi atau permohonan izin penggunaan jalan daerah dan pengurusan pelayanan kependudukan seperti perekaman KTP, pembaruan KK, surat dispendasi nikah maupun surat keterangan tidak mampu<sup>2</sup>.

Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto memiliki luas 36.69 Km<sup>2</sup>. yang terbagi dalam 16 Desa yakni Desa Balongwono, Bejijong, Beloh, Bicak, Domas, Jambuwok, Jatipasar, Kejagan, Pakis, Panggih, Sentonorejo, Tawangsari, Temon, Trowulan, Watesumpak, dan Wonorejo<sup>3</sup>. Dengan adanya sejumlah kelurahan dan jarak antar desa ke Kantor Kecamatan tentu membutuhkan waktu, tenaga dan biaya.

---

<sup>2</sup> Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Personil Kecamatan Pelaksana Pelayanan Administrasi Kecamatan.

<sup>3</sup>Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XI, "Kondisi Umum Kecamatan Trowulan", dalam <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpkw11/kondisi-umum-kecamatan-trowulan/>, diakses pada 20 November 2024.

Penyelenggaraan pelayanan dalam implementasinya tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya informasi terkait pelayanan. Informasi yang jelas dan lengkap tentu akan membantu masyarakat dalam memperoleh haknya, misalnya dalam hal prosedur pembayaran pajak, prosedur pelayanan administrasi dll. Semakin jelas informasi yang disediakan dan semakin mudah informasi tersebut diakses maka akan semakin mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan.

Pelayanan informasi juga diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tepatnya pada bagian ketiga pasal 23 terkait Sistem Informasi Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa “pemberian informasi merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu diselenggarakan dengan sistem informasi yang bersifat nasional, yang berasal dari penyelenggara setiap tingkatan secara elektronik atau nonelektronik sekurangnya meliputi : profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat”.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini kemudian menjadi salah satu acuan terbitnya Peraturan Bupati No 35 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, termasuk berisi terkait penyediaan informasi penyelenggaraan administrasi publik di kecamatan. Hal ini diatur dalam pasal 5 bagian kedua tentang pelaksanaan

teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Didalam peraturan ini juga menjabarkan terkait kewajiban petugas pelaksana pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). yakni, petugas informasi tepatnya pada pasal 8 ayat 1(e) yang berkewajiban “memperbarui semua informasi pada papan informasi”. dan pada pasal 8 ayat 3(a) bagi petugas operator komputer yang berkewajiban “ mengolah dan memperbarui perkembangan data dan informasi penyelenggaraan PATEN”

Penyediaan informasi oleh Pemerintah Kecamatan Trowulan sebelumnya telah dilaksanakan dalam sebuah aplikasi berbentuk sistem informasi yang diberi nama *Si Pattas* (Pelayanan Administrasi Cepat Tanggap Tuntas) yang memiliki kekuatan hukum dan diatur dalam Surat Keputusan (SK) Camat Trowulan Nomor 188.45/329/416-13/2020 yang dijelaskan penggunaan aplikasi agar menjadikan pelayanan secara lebih efektif dan efisien. Aplikasi *Si pattas* ini berisi informasi terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kecamatan Trowulan, dimulai dari jenis pelayanan yang ada sampai dengan prosedur pelayanan yang ingin diakses oleh masyarakat.

Sistem informasi tersebut juga disediakan nomor telfon yang bisa dihubungi masyarakat, sehingga dapat dikonsultasikan lewat whatsapp terkait prosedur dokumen yang ingin diurus di Kantor Kecamatan. Hal ini mempermudah masyarakat khususnya Gen Z dan Gen Milenial yang merasa lebih terbantu dalam mengakses pelayanan administrasi yang ada. Pesatnya

perkembangan teknologi mendorong setiap kegiatan agar dapat diakses lewat internet termasuk pelayanan. Pelayanan dengan penyediaan informasi manual yang memakan waktu, tenaga dan biaya dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien dengan adanya penyediaan informasi melalui aplikasi berbasis *website* (sebuah sistem informasi yang dapat diakses melalaui internet).

Aplikasi *Si Pattas* diwujudkan untuk mempermudah pelayanan agar lebih luas kepada masyarakat, tanpa batasan geografis dan waktu. Sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat terutama Gen Z dan Gen Milenial yang cenderung melakukan segala aktivitas melalui internet menjadi lebih terbantu untuk mengakses pelayanan tanpa melakukan prosedur yang berbelit-belit. Sesuai data survey penelitian oleh Alfarizi, kemajuan teknologi dan pergerakan zaman menuntut instansi publik untuk mengimplementasikan teknologi di dalam kinerja pelayanan agar lebih efisien, transparan, akuntabel, dan partisipatif. Pada dasarnya Gen milenial dan Gen Z sangat mengharapkan sebuah pelayanan publik yang mudah diakses melalui teknologi digital. Sehingga penting untuk memperhatikan kepentingan serta preferensi Gen milenial dan Gen Z di dalam mengimplementasikan pelayanan administrasi publik<sup>4</sup>.

Namun dalam penyelenggaraan sistem informasi berupa Aplikasi *Si Pattas* (Pelayanan Administrasi Cepat Tanggap Tuntas) ini mengalami

---

<sup>4</sup> Alfarizi, M. "Digitalisasi Kartu Tanda Penduduk dan Partisipai Minelial-Gen Z: Investigasi Penerimaan Transformasi Digital dalam Kebijakan Kependudukan Indonesia. *JKSP: Jurnal Studi Kebijakan Publik*, Vol. 02, No. 01, hal. 43

perbaikan sehingga dilakukan penutupan oleh diskominfo yang menyebabkan dihapusnya sistem informasi ini. Berdasarkan fakta yang diperoleh peneliti, sistem informasi *Si Pattas* (Pelayanan Administrasi Cepat Tanggap Tuntas) dapat dibuka kembali dengan koordinasi kepada pihak diskominfo yang telah melakukan penutupan terhadap aplikasi tersebut agar dapat kembali diakses. Tetapi, karena faktor SDM yang ada di pemerintah Kecamatan Trowulan seperti kurangnya komunikasi dan kerjasama antar sesama pegawai, kompetensi pegawai yang kurang menjadikan penyelenggaraan sistem informasi seperti ini belum juga terealisasi<sup>5</sup>.

Sebagai akibat ditutupnya sistem informasi yang dapat membantu masyarakat ini, untuk mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Trowulan hanya tersedia informasi secara manual, sehingga masyarakat harus ke Kantor Kecamatan Trowulan jika aparat desa kurang bisa membantu memberi arahan terkait prosedur pelayanan yang dibutuhkan, untuk menanyakan terkait prosedur pelayanan yang ingin diurus dan mempersiapkannya terlebih dahulu agar sesuai persyaratan kemudian menyerahkan kepada staf pelayanan.

**Tabel 1.1**  
**Data Penduduk Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto**  
**Berdasarkan Usia**

Usia Penduduk	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Penduduk
0-4	2825	2739	5564
5-9	3271	3125	6396
10-14	3258	3013	6271

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan ibu Lutfilah Amanti, S.E. Pada 7 Februari 2025 pukul 10.20

15-19	3220	3103	6323
20-24	2866	2697	5563
25-29	2872	2718	5590
30-34	2947	2803	5750
35-39	3216	3103	6319
40-44	2862	2789	5651
45-49	2853	2749	5602
50-54	2703	2207	5342
55-59	2207	2249	4456
60-64	1641	1556	3197
65-69	1134	1066	2200
70-74	678	760	1477
75 +	996	1223	2219
Total			77.160

*Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto*

Tabel diatas menunjukkan, Penduduk dengan jumlah terbanyak adalah umur 15-29 tahun yang bisa diklasifikasikan kedalam Gen Z (Kisaran kelahiran tahun 1997-2012) dan 29-44 tahun yang dapat diklasifikasikan kedalam Gen Milenial (Kisaran Kelahiran tahun 1981-1996). Dalam penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto, Pengakses layanan publik kebanyakan ialah Gen Z dan Gen Milenial, karena semenjak adanya aplikasi berbasis sistem informasi (SI PATTAS) masyarakat terutama gen Z dan gen Milenial lebih mudah mendapatkan informasi terkait jenis pelayanan administrasi serta prosedurnya dan berkonsultasi menggunakan whatsapp yang juga tercantum dalam *website* (Sistem informasi yang dapat diakses melalui internet) untuk mempersiapkan prosedur yang dibutuhkan.

Kebanyakan masyarakat lanjut usia untuk mengurus suatu perizinan maupun non perizinan akan dibantu oleh anak atau cucu mereka<sup>6</sup>, yang merupakan bagian dari Gen Z dan Gen Milenial. Sehingga, pasca dihapusnya Aplikasi berbentuk sistem Informasi (*Si Pattas*) tersebut, masyarakat terutama Gen Z dan Gen Milenial ini kesulitan mengakses pelayanan karena tidak terlalu familiarnya masyarakat dengan jenis pelayanan, prosedur, dan persyaratan yang dibutuhkan di Kantor Kecamatan Trowulan. Gen Z dan Gen Milenial adalah generasi yang terlahir di era yang telah canggih, dimana internet menjadi teman hidup setiap orang. Sehingga setiap kegiatan akan bergantung pada teknologi<sup>7</sup>.

Teknologi membawa aspek keseharian manusia dalam gaya hidup yang serba internet. Hal ini didukung oleh sebuah data, bahwa indonesia adalah pengguna smartphone terbesar keempat dunia setelah Cina, Amerika dan India dengan pengguna aktif mencapai 100 juta orang<sup>8</sup>. Implikasinya terhadap masyarakat menjadikan belum terlaksananya pelayanan secara efektif dan efisien, artinya pelayanan yang diberikan belum maksimal karena proses pelayanan masyarakat yang masih membutuhkan proses yang lama.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Andi Wiradarmawan, A.Md Pengolah Data Pelayanan, Pada tanggal 7 Februari 2025 Pukul 09.15

<sup>7</sup> Yulli Kristyowati, "Generasi "Z" dan Strategi Melayaninya", *Jurnal Teologi dan Pendidikan*, Vol. 02, No. 01. (2021), hal. 2-3

<sup>8</sup> Kementrian Komunikasi dan Digital, "Indonesia Raksasa Teknologi Digital Asia", dalam [https:// search.app/WmigqrZnAa7oF3i87](https://search.app/WmigqrZnAa7oF3i87). Diakses pada 18 Januari 2025.

Syariat Islam juga mengatur hal-hal yang berkaitan dengan aktivitas para mukallaf, baik berbentuk suruhan dan larangan maupun pilihan. Hukum islam tersebut digali dengan al-Quran, Hadist, dan Sunnah. Adanya hukum islam ialah untuk memelihara kemaslahatan manusia yang merupakan perwujudan dari pengaturan islam terhadap pemeliharaan agama, akal, harta, keturunan, dan jiwa<sup>9</sup>. Dalam Fiqih Siyasah diatur bahwa penetapan hukum islam harus berorientasi pada kemaslahatan umat, sehingga tercapailah apa yang dicita-citakan dalam aturan yang telah ada<sup>10</sup>.

Kemudahan dalam mengakses informasi dalam pelayanan administrasi juga merupakan cerminan dari asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, hal ini berkaitan dengan masalah mursalah yang merupakan salah satu metode dalam fiqih siyasah. Terciptanya akses informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai dan mudah diakses bagi masyarakat sebagai wujud penyampaian kebijakan terkait pelayanan terhadap masyarakat merupakan bentuk keadilan bagi terpenuhinya hak masyarakat. Sebagai wujud pemerintahan yang baik, harus dilakukan transparansi terkait kebijakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, karena merupakan kewajiban seorang pemimpin dalam pemerintahan berupa penyampaian (amanat)

---

<sup>9</sup> Rahman, I, "*Penjelasan Lengkap Hukum-Hukum Islam*"(Jakarta: Pt.Raja Grafindo Persada, 2002), cet.ke-1, hal. 308.

<sup>10</sup>H.A. Djazuli, "*Fiqih Siyasah : Implementasi Umat dalam Rambu-RambuSiyasah*", (Jakarta: Prenada Media Group, 2003), hal. 38.

kepada masyarakat selaku penerima layanan. Firman Allah SWT yang berbunyi :

﴿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 : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (QS. An-Nisa : 58).*

Ayat tersebut membuktikan bahwa pada dasarnya masyarakat memiliki hak konstitusional terhadap pelayanan publik, informasi terhadap pelayanan administrasi merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan pemerintahan, dalam penelitian ini, pemerintah yang dimaksud adalah pemerintah ditingkat kecamatan yakni kecamatan Trowulan yang berperan penting terkait penyediaan informasi penyelenggaraan administrasi terpadu yang berkaitan langsung dengan pelayanan terhadap masyarakat sehingga dapat terselenggara pelayanan secara efektif dan efisien sebagai salah satu wujud dan juga cerminan dari konsep *good governance*.

Dalam hal ini peneliti memilih fokus penelitian diantara ruang lingkup fiqh siyasah menggunakan siyasah Idariyah yakni, ilmu yang membahas tentang pemerintahan yang berkaitan dengan kewenangan, organ atau badan pemerintahan dalam abad modern, dengan tujuan untuk mencapai tata pemerintahan yang baik berdasarkan kemaslahatan umat. Ilmu ini memberikan pedoman bagi para pemimpin dan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, menunjukkan kurang terealisasinya asas pelayanan yang baik amanat dari Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Utamanya, yang diatur dalam pasal 5 bagian kedua tentang pelaksanaan teknis PATEN, tepatnya pada pasal 8 ayat 3(a) yang berbunyi “petugas operator komputer bertugas mengolah dan memperbarui perkembangan data dan informasi penyelenggaraan PATEN”.

Peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Aksesibilitas informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar terwujudnya pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan wujud dari *good local governance* di Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Dengan judul Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 Prespektif Fiqh Siyasah (Studi

Kasus di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto), agar penelitian ini dapat menjadi sumbangsih signifikan terhadap perkembangan kebijakan dan kinerja pemerintah kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks masalah di atas, peneliti mempertimbangkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto
2. Bagaimana Hambatan dalam Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto
3. Bagaimana pandangan fiqih siyasah mengenai Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan penjelasan masalah sebelumnya, karenanya tujuan penelitian ini :

1. Untuk menganalisis Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap

Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto

2. Untuk menganalisis Hambatan dalam Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto
3. Untuk menganalisis pandangan fiqh siyasah mengenai Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai, peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini akan bermanfaat untuk hal-hal berikut:

a. Secara Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu hukum tata negara, khususnya mengenai Aksesibilitas Gen Z Dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 Prespektif Fiqih Siyasah (Studi di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto)

b. Secara Praktis

1. Pemerintahan Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran bagi pemerintah Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong perbaikan kebijakan terkait transparansi kebijakan utamanya penyediaan informasi untuk gen z dan gen milenial terhadap pelayanan administrasi terpadu di kecamatan yang memadai dan mudah diakses.

## 2. Masyarakat

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dorongan agar masyarakat dapat menikmati haknya dengan mudah dan maksimal karena seiring perkembangan zaman, teknologi informasi dapat lebih mewujudkan harapan serta kebutuhan masyarakat khususnya Gen Z dan Gen Milenial yang mengakses apapun secara online sehingga mempermudah pelayanan dan dilaksanakan dengan lebih efektif serta efisien. Tidak memakan biaya, waktu, dan proses yang lama.

## 3. Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti berikutnya terhadap analisis permasalahan dalam penelitian, khususnya terkait transparansi kebijakan berupa penyediaan informasi pelayanan administrasi terpadu yang ada di kantor kecamatan.

## E. Penegasan Istilah

Agar terhindar dari kesalah pahaman terkait penelitian ini, maka arti istilah-istilah yang dipakai pada penelitian yang dikaji peneliti harus diperjelas, yaitu :

### A. Penegasan Konseptual

#### a. Aksesibilitas

Aksesibilitas berarti hal yang dapat diakses, ukuran kemudahan untuk dijangkau. Menurut Sheth dan Sisodia aksesibilitas ialah sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk atau layanan<sup>11</sup>.

#### b. Generasi Z

Generasi Z ialah generasi yang lahir pada tahun 1997 sampai 2012, generasi ini dikenal dengan generasi digital, generasi ini merupakan generasi muda yang tumbuh dan berkembang dengan sebuah ketergantungan yang besar pada teknologi digital.

#### c. Generasi Milenial

Generasi Milenial ialah generasi yang lahir di tahun 1981-1996, generasi ini merupakan masyarakat yang mengerti dan faham pada teknologi. Generasi ini cenderung suka memanfaatkan teknologi untuk mempermudah segala kegiatannya<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> J., N., Sheth dan Sisodia, R., S., “*The 4 A’s of Marketing, Creating Value for Customer*”, (New York: Companies and Society, Routledge, 2012), hal. 15

<sup>12</sup> Muklis, et al., “Identifikasi Generasi Milenial Golongan Z di Desa Tuntungan II Kecamatan Pancur Batu”, *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, Vol. 1, No. 1 (2022)

Adapun makna dari “Aksesibilitas Generasi Z dan Generasi Milenial” disini ialah kemudahan Gen Z dan Gen Milenial untuk mengakses atau menjangkau informasi pelayanan administrasi terpadu secara online yang ada di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto.

d. Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ialah informasi yang dikirim oleh pemerintah kecamatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun makna “informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” dalam penelitian ini membatasi penyediaan informasi untuk Gen Z dan Gen Milenial mengenai kegiatan dan kinerja badan publik mulai dari jenis pelayanan hingga persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan administrasi yang tersedia di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto.

e. Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan dan Uraian tugas Personil Kecamatan Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Bupati No 35 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Pelaksana Administrasi Terpadu Kecamatan adalah peraturan yang mengatur kewajiban badan publik untuk menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis

pelayanan yang ada di kecamatan.

Adapun yang dimaksud penggunaan “Peraturan bupati Nomor 35 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan dan Uraian Tugas Personil Pelaksana Administrasi Terpadu Kecamatan” dalam penelitian ini ialah sebagai dasar hukum yang dijadikan acuan serta pandangan dalam menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian. Khususnya, pada aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial terhadap penyediaan informasi berdasarkan ketentuan dalam Perbup No 35 Tahun 2017 di kantor kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto. Mulai dari pelayanan administrasi yang dapat diakses hingga persyaratan pembuatan dokumen administrasi yang diperlukan secara terbuka, mudah diakses dan memadai.

#### f. Fiqih Siyasah

Fiqih siyasah membicarakan tentang perundang-undangan, yang menyangkut tentang pengaturan hubungan antarwarga negara dengan warga negara lainnya, hubungan antarwarga negara dengan lembaga negara, dan hubungan antar lembaga negara dengan lembaga negara.

Adapun makna “Fiqih Siyasah” dalam penelitian ini ialah diantara ruang lingkup fiqih siyasah. Peneliti menggunakan siyasah idariyah yakni, ilmu yang membahas tentang pemerintahan yang berkaitan dengan kewenangan, organ atau badan pemerintahan dalam abad

modern<sup>13</sup>, dengan tujuan mencapai pemerintahan yang baik berdasarkan kemaslahatan umat untuk menganalisis pandangan fiqh siyasah mengenai kinerja pemerintah Kecamatan Trowulan dalam menyediakan informasi yang memadai dan mudah diakses oleh Generasi Z dan Generasi Milenial di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokero.

## B. Penegasan Operasional

Berdasarkan penjelasan konseptual diatas, maka definisi operasional dari “Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 Prespektif Fiqih Siyasah (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto)” adalah menganalisis Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial terhadap penyediaan informasi terkait pelayanan administrasi oleh pemerintah Kecamatan Trowulan berdasarkan Peraturan Bupati No 35 Tahun 2017.

Khususnya yang diatur dalam pasal 5 bagian kedua tentang pelaksanaan teknis PATEN yang didalamnya juga menjabarkan terkait petugas operator komputer , tepatnya pada pasal 8 ayat 3(a) yang berbunyi “mengolah dan memperbarui perkembangan data dan informasi penyelenggaraan PATEN”. Serta menjabarkan pandangan fiqh siyasah mengenai kinerja pemerintah Kecamatan Trowulan dalam

---

<sup>13</sup> Al-Qabtahi dan Muhammad Abduh, “*Ushul al-Idariyah Asy-Sayariyah*” (Bay tats-TSaqifah, Cetakan 1, 2023), hal. 7

menyediakan informasi di Kantor Kecamatan yang lengkap, mudah dipahami serta mudah diakses oleh masyarakat Gen Z dan Gen Milenial sebagai pengakses pelayanan terbanyak di Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto.

## **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ialah sebuah urutan dari berbagai runtutan pada suatu pembahasan karya ilmiah. Pada penelitian ini, Berikut Sistematika pembahasan yang akan penulis uraikan:

Bab I Pendahuluan. Merupakan uraian dari pendahuluan yang terdiri dari : (a) latar belakang, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) manfaat penelitian, (e) penegasan istilah, dan (f) sistematika penulisan skripsi.

Bab II Kajian Pustaka, terdiri dari : (a) Tinjauan tentang aksesibilitas, (b) Tinjauan tentang implementasi, (c) Tinjauan tentang Generasi Z (d) Tinjauan tentang Generasi Milenial, (d) Tinjauan tentang Pelayanan publik, (e) Tinjauan tentang pelayanan administrasi , (f) Tinjauan tentang Pelayanan berbasis teknologi (g) Tinjauan tentang Peraturan Bupati, (h) Tinjauan tentang Fiqih Siyasah, (i) Penelitian terdahulu

Bab III Metode Penelitian, terdiri dari: (a) jenis penelitian, (b) lokasi penelitian, (c) kehadiran peneliti, (d) sumber data, (e) teknik pengumpulan data, (f) teknik analisis data, (g) pengecekan keabsahan data, dan (h) tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini berisi tentang paparan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan judul Aksesibilitas Gen Z dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 Prespektif Fiqih Siyasah (Studi Kasus di Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto).

Bab V Pembahasan, Memaparkan terkait Rumusan Masalah yang diteliti. Yakni (a) Bagaimana Aksesibilitas Genz Dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto, (b) Bagaimana Hambatan dalam Aksesibilitas Genz Dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto, (c) Bagaimana pandangan Fiqih Siyasah mengenai Aksesibilitas Genz Dan Gen Milenial Terhadap Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2017 di Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto

BAB VI Kesimpulan dan saran, memuat kesimpulan dan saran dari seluruh data hasil penelitian serta daftar rujukan dan lampiran-lampiran, dokumentasi yang didiapatkan saat penelitian.