

LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO. 8 TAHUN 2023

KOTA MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

OLEH:

FADILLA AMALIA

NIM 200203110101



PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (*SIYASAH*)

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

**LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO. 8 TAHUN 2023
KOTA MALANG PERSPERSPEKTIF *SIYASAH IDARIYYAH***

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Srata Satu
Sarjana Hukum (S.H) Dalam Program Studi Hukum Tata Negara (*Siyasah*)**

Oleh:

Fadilla Amalia

200203110101



PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA (*SIYASAH*)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca, mengoreksi, dan memberi masukan atas skripsi saudara Fadilla Amalia, NIM: 200203110101, Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**LAYANAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO.8 TAHUN 2023 KOTA
MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

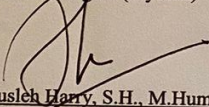
Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.


Mengetahui,

Malang, 03 Maret 2024

Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara (Siyasah)

Dosen Pembimbing


Dr. Musleh Harry, S.H., M.Hum
NIP: 196807101999031002


Nur Jannani, S.HL, M.H.
NIP: 198110082015032002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan Kesadaran dan tanggung jawab terhadap keilmuan, penulisan menyatakan skripsi dengan judul :

**LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO. 8 TAHUN
2023 KOTA MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH**

(Studi di Dinas Kependudukan dan. Pencatatan Sipil Kota Malang)

Benar benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya, baik di catatan kaki maupun daftar pustaka secara benar. Jika kemusian hari penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi ini sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 03 Maret 2024

Penulis



Fadilla Amalia

NIM: 200203110101

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan penguji skripsi saudara Fadilla Amalia NIM 200203110101 Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

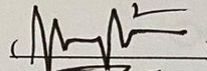
LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO.8 TAHUN 2023 KOTA MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

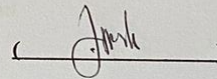
Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Dewan Penguji:

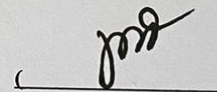
1. Nama : Abdul Kadir, S.HI., M.H.
NIP. : 198207112023211015


Ketua

2. Nama : Nur Jannani, S.HI., M.H.
NIP. : 198110082015032002



Sekretaris

3. Nama : Dra. Jundiani, S.H., M.Hum.
NIP. : 1965090419990320001


Penguji Utama

Malang, 27 Maret 2024
Dekan Fakultas Syariah




Prof. Dr. Sudirman, M.A., CHARM
NIP. : 197708222005011003

MOTTO

”MAJU BERSAMA, MENUJU SMART CITY”

TRANSFORMASI DIGITAL, LAYANAN PUBLIK BERKUALITAS”

“FADILLA AMALIA”

Dan Kami menjadikan mereka itu sebagai pemimpin pemimpin yang memberi
petunjuk dengan perintah kami

(Q.S Al Anbiya:73)

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi ialah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang bestandar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

Daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin telah tersajikan pada halaman berikut:

Tabel 1.1 Transliterasi

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S a	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H{	Ha (dengan titik di atas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z al	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sād	S{	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dād	D.	De (dengan titik di bawah)
ط	Tā	T.	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā	Z.	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘....	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
أ/ء	Hamzah’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

C. Vokal Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan vocal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “I”, dhommah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing masing ditulis dengan cara berikut Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla Vokal (i) panjang= î misalnya قيل menjadi qîla Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna.

Khusus untuk bacaan ya‘ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya‘ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya‘ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun.

D. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta’ marbutah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya ال ل م د ر س terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في رحمة الله menjadi fi rahmatillah.

E. Kata Sandang dan Lafadz al Jalalah

Kata sandang berupa “al” (ال) (ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalalah yang berada di tengahengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan. Perhatikan contoh- contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan

3. Masyâ'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun.

4. Billâh 'azza wa jalla.

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh xii berikut: "...Abdurahman Wahid, mantan presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan namun...Perhatikan penulisan nama "Abdurahman Wahid", "Amin Rais" dan kata "salat" ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan telah terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara "Abd al-Rahmân Wahîd", "Amîn Raîs", dan bukan ditulis dengan "shalât.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil alamin. Puji Syukur atas berkat, rahmat dan pertolongan Allah yang telah diberikan, maha penolong dan maha mendengarkan keluh kesah peneliti, sehingga penulisan skripsi yang berjudul: **“LAYANAN TATA KELOLA SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK BERDASARKAN PERATURAN WALIKOTA NO. 8 TAHUN 2023 KOTA MALANG PERSPEKTIF SIYASAH IDARIYYAH (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”** telah diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada Baginda Rasulullah SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada umatnya guna menjalani kehidupan secara syar’i. Semoga menjadi umat yang selalu mengikuti ajaran beliau dan semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya pada hari akhir kelak. Aamiin.

Atas segala pengajaran, bimbingan dan pengarahan serta layanan yang diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang sangat besar yang tidak terhingga kepada:

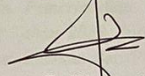
1. Prof. Dr. H.M Zainuddin, M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, MA., CAHRM. Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Musleh Harry, SH., M.Hum. Selaku Ketua Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Segenap Majelis Penguji Skripsi dan Penguji Seminar Proposal pada penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih atas kritik, saran dan rekomendasi dalam menyempurnakan penelitian ini.

5. Nur Jannani, S.HI., M.H. Selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah mendedikasikan waktu, pikiran, tenaga dan keikhlasan dalam memberikan pengarahan, pelajaran, dan pengalaman, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Teguh Setiabudi, S.HI., M.H. Selaku Dosen Wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih telah memberikan saran, dukungan, dan motivasi selama menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah ikhlas membimbing, mendidik dan mengamalkan ilmunya. Semoga ilmu yang diberikan berguna dan bermanfaat bagi penulis.
8. Staff Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah memberikan pelayanan yang maksimal, cepat dan tanggap. Semoga kinerjanya masih meningkat.
9. Kepada kedua orang tua kandung dan kedua orang tua pengasuh penulis. Terimakasih tidak terhingga penulis ucapkan, atas do'a yang selalu dipanjatkan, atas cinta dan kasih sayang yang tidak pernah berkurang, atas segala pengorbanan, dan nasihat yang memberikan kontribusi nyata hingga skripsi ini selesai. Semoga Rahmat, Ridha dan perlindungan ALLAH SWT senantiasa bersama dan menjaga.
10. Serta seluruh pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kebaikan dan pertolongan yang kalian berikan semoga Allah memberikan sebaik baiknya balasan untuk kalian.

Dengan terselesaikannya laporan skripsi ini, besar harapan jika ilmu yang telah penulis peroleh selama perkuliahan dapat memberikan manfaat kehidupan di dunia dan akhirat. Sebagai manusia yang tidak pernah jauh dari kata kesalahan, penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari semua pihak demi upaya kebaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 02 Maret 2024

Penulis,



Fadilla Amalia

NIM 200203110101

ABSTRAK

Fadilla Amalia, 2024, *Layanan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2023 Kota Malang Perspektif Siyasah Idariyyah* (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Skripsi, Program Studi Hukum Tata Negara (siyasah), Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Nur Jannani, S.HI., M.H.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Tata Kelola; Sistem Pemerintahan; *Siyasah Idariyyah*.

Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah khususnya Dispendukcapil Kota Malang masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsi faktor penghambat dan pendukung tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023, serta mengetahui bagaimana pandangan Siyasah Idariyyah terhadap layanan tata kelola dari sistem pemerintahan berbasis elektronik. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan yuridis sosiologis. Metode pengumpulan menggunakan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan beberapa masyarakat. Pengolahan data melalui tahap editing, klasifikasi, verifikasi, analisis dan terakhir kesimpulan. Hasil penelitian ini bahwa : 1) faktor penghambat yang mempengaruhi Dispendukcapil Kota Malang dalam memberikan pelayanan adalah kurangnya sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai. Sedangkan pada faktor pendukung terdapat pada komunikasi dan dukungan dari eksekutif dan legislatif. 2) dalam penerapan layanan tata kelola SPBE di Dispendukcapil Kota Malang perspektif Siyasah Idariyyah sudah cukup maksimal. Hal ini bisa dilihat dari terpenuhinya 2 dari 3 indikator kualitas pelayanan publik dari siyasah idariyyah yakni, sederhana dalam peraturan dan professional dalam penanganan.

ABSTRACT

Fadilla Amalia, 2024, Electronic-Based Governance Services Based on Mayor Regulation no. 8 of 2023 Malang City Siyasah Idariyyah Perspective (Study at the Malang City Population and Civil Registration Service). Thesis, Constitutional Law Study Program (siyasah), Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor Nur Jannani, S.HI., M.H.

Keywords: Public Services; Governance; Governance System; *Siyasah Idariyyah*.

Publik services are the first step in realizing good governance in Indonesia. However in reality, the implementation of publik services carried out by the regional government, especially the Malang City Registration Service, is still faced with services that are not yet effective and efficient. The aim of this research is to analyze and describe the factors inhibiting and supporting electronic based government system governance based on Malang Mayor Regulation No. 8 of 2023, as well as finding out how Siyasah Idariyyah views the governance services of electronic based government systems. The type of research used is empirical juridical, with a sociological juridical approach. The collection method uses interviews with pulation and Civil Registration Service employees and several members of the community. Data processing goes through the stages of editing, classification, verification, analysis and finally conclusions. The results of this research are: 1) the inhibiting factors that influence the Malang City population and Civil Registration Department in providing services are the lack of human resources, inadequate infrastructure. Meanwhile, the supporting factors include communication and support from the executive and legislative branches. 2) In implementing SPBE governance services in the Malang City Population and Civil Registration Department, the *Siyasah Idariyyah* perspective is quite optimal. This can be seen from the fulfillment of 2 of the 3 indicators of the quality of public services from siyasah idariyyah, namely, simplicity in regulations and professionalism in handling.

خلاصة

فضيلة أماليا، 2024، خدمات الحوكمة الإلكترونية بناءً على لائحة رئيس البلدية رقم. قانون رقم 8 لسنة 2023، منظور السياسة الإدارية لمدينة مالانج (دراسة في دائرة السكان والتسجيل المدني بمدينة مالانج). أطروحة، برنامج دراسة القانون الدستوري (السياسة)، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف نور جناني، M.H، S.HI.

الكلمات المفتاحية: الخدمات العامة؛ الحكم؛ النظام الحكومي؛ سياسة إدارية.

الخدمات العامة هي الخطوة الأولى في تحقيق الحكم الرشيد في إندونيسيا. ومع ذلك، في الواقع، لا يزال تنفيذ الخدمات العامة التي تنفذها الحكومة الإقليمية، وخاصة دائرة السكان والتسجيل المدني لمدينة مالانج، يواجه خدمات ليست فعالة وكفوءة بعد. الهدف من هذا البحث هو تحليل ووصف العوامل التي تمنع وتدعم حوكمة نظام الحكومة الإلكترونية بناءً على لائحة عمدة مالانج رقم 8 لعام 2023، بالإضافة إلى معرفة كيفية رؤية السياسة الإدارية لخدمات الحوكمة للأنظمة الحكومية الإلكترونية.

ونوع البحث المستخدم هو بحث قانوني تجريبي، ذو منهج قانوني اجتماعي. تستخدم طريقة الجمع مقابلات مع موظفي دائرة السكان والتسجيل المدني والعديد من أفراد المجتمع. تمر معالجة البيانات بمراحل التحرير والتصنيف والتحقق والتحليل وأخيراً الاستنتاجات.

نتائج هذا البحث هي: (1) العوامل المثبطة التي تؤثر على إدارة السكان والتسجيل المدني بمدينة مالانج في تقديم الخدمات هي نقص الموارد البشرية، وعدم كفاية البنية التحتية. وفي الوقت نفسه، تشمل العوامل الداعمة التواصل والدعم من السلطتين التنفيذية والتشريعية. (2) في تنفيذ خدمات حوكمة SPBE في إدارة السكان والتسجيل المدني بمدينة مالانج، يعد منظور السياسة الإدارية هو الأمل تمامًا. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال تحقيق مؤشرين من المؤشرات الثلاثة لجودة الخدمات العامة من السياسة الإدارية، وهما البساطة في الأنظمة والكفاءة المهنية في التعامل.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
خلاصة	xvi
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Definisi Operational	13
1. Layanan	13
2. Tata Kelola	14
3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	14
4. Siyasa Idariyah	15
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18

A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kerangka Teori dan Konsep	27
a). Asas-Asas Umum Pemerintahan Baik	27
b) Siyasa Idariyah	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Jenis Penelitian	36
2. Pendekatan Penelitian.....	36
3. Lokasi Penelitian	37
4. Sumber Data	38
5. Teknik Pengumpulan Data	39
6. Teknik Pengolahan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023	55
C. Layanan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang Perspektif Siyasa Idariyyah	88
BAB V PENUTUP.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	23
Tabel 2.1.....	50
Tabel 2.2.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	39
Gambar 2.1.....	47
Gambar 2.2.....	47
Gambar 2.3.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bermasyarakat memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur Negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang biasa disebut dengan *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disebut sebagai SPBE juga merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisir terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah.

Dalam banyak literature, SPBE juga dikaitkan dengan konsep *digital government* atau *online government* dan biasanya dibahas dalam konteks *transformational government*. Inti dari pengertian itu adalah penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pelaku bisnis dan tentunya pihak pemerintah sendiri. Banyak negara juga telah bertransformasi dalam meningkatkan pelayanannya dari cara tradisional

ke cara yang memanfaatkan teknologi informasi, yang berbasis internet. Termasuk Indonesia yang telah mengadopsi konsep *Elektronik Government* sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja pemerintahan¹.

Pada tahun 2003 dalam kaitannya dengan *e-government* sebagai acuan utama, presiden mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* presiden menginstruksikan diantaranya kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi atau Tinggi Negara, Panglima TNI, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota. *E-government* pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi pasal 28 C ayat 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi ²:

“Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapatkan pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia.”

Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 :

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran.”

¹ Loura Hardjaloka, ‘Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik’, *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3.3 (2014), 435 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>>.

² Pasal 28 C dan 28 F Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Dengan diterbitkan Instruksi Presiden tersebut diinstruksikan kepada Kepala Daerah di Indonesia yang mana kaitannya dengan Kota Malang melalui pemerintahan kota Malang sendiri untuk memulai pelaksanaan pengembangan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan menyediakan informasi terkait pemerintah secara terbuka kepada masyarakat dalam melalui website resmi pemerintah yakni malangkota.go.id. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai portal yang bisa diakses oleh masyarakat, yaitu: Sekilas Malang, Pemerintahan, Fasilitas daerah, Pajak dan Retribusi, Dokumen daerah, Aplikasi daerah, Pelayanan publik, Potensi daerah, Jaringan informasi³.

Secara Umum pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam menunjang pelayanan publik pada pemerintah daerah telah didukung oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*⁴. Disamping itu dengan adanya kemajuan Era Digitalisasi, kebutuhan masyarakat semakin kompleks sehingga harus diikuti dengan optimalisasi pelayanan publik yang prima. Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang berbunyi⁵: *“Untuk melaksanakan kewajiban sebagai Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk*

³ Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, and Firda Hidayati, ‘Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “SURADI” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008.01 (2022), 35–44 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>>.

⁴ Abd Aziz Bouty, Moh Hidayat Koniyo, and Dian Novian, ‘The Evaluation of Electronic Based Government System Using E-Government Maturity Model (Case in Government of Gorontalo City)’, *Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23.1 (2019), 16–24.

⁵ Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846

mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.” Untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (7) dijelaskan bahwa ⁶:

“Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Disamping itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri juga mengeluarkan peraturan dengan nomor 3 tahun 2007 lebih jelas dalam ketentuan Pasal 7 ayat (3) tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Utama di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten / Kota bertanggung jawab kepada Bupati / Wali Kota melalui Sekretaris Daerah bahwa tata kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintah Kota diatur dalam Peraturan Walikota⁷. Maka dari itu Pemerintah Kota Malang mengeluarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik yang diatur dalam Pasal 3 yang berbunyi⁸: *“ Informasi publik di lingkungan pemerintahan daerah bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik”*. Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi e-

⁶ Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 5038

⁷ Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157

⁸ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2010 Nomor 38 Seri E

government atau SPBE di Kota Malang sendiri adalah untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana dan juga untuk mendukung *good governance* untuk menuju *smart city*, yang telah diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik⁹.

Untuk pengaturan terkait tata kelola sendiri dari (SPBE), Pemerintah Kota Malang juga menerbitkan Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2019 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik kemudian diganti dengan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023 yang dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat (10) bahwa¹⁰ “*Tata kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu*”, dan terdapat juga pada Pasal 20 ayat (4) yang berbunyi “*Layanan Publik berbasis elektronik sebagaimana pada ayat (1) huruf b merupakan layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah.*” Melalui ini peneliti bisa mengkaji untuk melihat perkembangan dari Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 dalam

⁹ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182.

¹⁰ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8

melayani masyarakat dengan melakukan pelayanan yang prima. Karena dilihat dari peraturan ini baru dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Malang.

Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. Kota Malang sendiri memiliki visi misi untuk memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintah yang tertib hukum, profesional dan akuntabel, maka indeks SPBE menjadi salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)¹¹, maka dikeluarkannya Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023.

Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik¹².

¹¹ Halik Kusuma, Amanda Egatya, "Cara Pemkot Malang Wujudkan Layanan Digital Dengan SPBE," *Politik*, Feb 15, 2023, <https://malang.viva.co.id/politik/2038-cara-pemkot-malang-wujudkan-layanan-digital-dengan-spbe>

¹² Widodo Nurjati, 'Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Pemerintah Daerah Kota Malang)', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2.4 (2016), 227–35.

Dilansir dari malangvoice.com 2020¹³, salah satu instansi pemerintah Kota Malang yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang jadi sorotan. Beberapa warga memperlmasalahakan pelayanan yang ada di Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) tersebut. Kebanyakan mereka kurang puas dengan layanan yang ada baik pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Dengan alasan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkesan kurang efektif dan membingungkan, seperti kurang maksimalnya sistem layanan publik yang cepat, mudah dan terintegrasi dan banyaknya keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh beberapa pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dijadikan sebagai barometer kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu warga yang hendak mengambil hasil perekaman e-KTP, Simon Alfredo, mengatakan proses pengambilan di Dispendukcapil Pemkot Malang sangat tidak terstruktur dengan baik. Ia bercerita, bahwa beberapa hari yang lalu sudah mengurus segala persyaratan yang dibutuhkan untuk membuat KTP Elektronik. Namun, ketika ingin mengambil hasil berupa Surat Keterangan (Suket) pengganti KTP Elektronik, Simon harus mengantri berjam-jam.

Perlu diketahui bahwa rendahnya kuantitas dan kualitas SDM yang ahli dibidang IT sangat mempengaruhi perkembangan layanan tata kelola SPBE,

¹³ Toski D, "Berbelit-belit, Warga Keluhkan Layanan di Dispendukcapil Kota Malang," *Malang Voice*, Januari 14, 2020, <https://malangvoice.com/berbelit-belit-warga-keluhkan-layanan-di-dispendukcapil-kota-malang/>.

karena sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam pengembangan *e-government*. Tata kelola pemerintahan berbasis pengembangan teknologi informasi dan inovasi diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam penerapan SPBE yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE¹⁴. Selain itu menurut pengakuan masyarakat yang telah diwawancarai oleh peneliti, penggunaan banyak aplikasi dalam pelayanan publik kerap membingungkan pemerintah di level bawah. Seperti misalnya Pak RT dan Pak RW kadang juga tidak mengerti dengan prosedur pelayanan yang berbasis online. Begitu juga dengan tenaga ahli di bidang IT yang ada level kelurahan juga minim sehingga menghambat pelayanan berbasis online. Kurangnya sosialisasi di lingkungan masyarakat mengenai inovasi baru yang dikeluarkan pemerintah seperti layanan sistem informasi online; Simbah-e, Sambat, Suradi, Si Bansos, yang dimana membuat masyarakat tidak tahu prosedur penggunaan dari sistem informasi online tersebut.

Oleh sebab itu adanya tuntutan pelayanan publik yang dapat memenuhi kepentingan bersama, dan terfasilitasnya partisipasi masyarakat terhadap proses kebijakan pemerintah, serta efektivitas kerja pemerintah menjadi sangat penting dan butuh perhatian pemerintah. Karena pada kenyataannya kualitas pelayanan

¹⁴ Ludi Awaludin, 'Strategi Penguatan Kompetensi Sdm Teknologi Informasi&Komunikasi (Tik) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe)', *Paradigma POLISTAAT Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2.2 (2019), 118–34 <<https://doi.org/10.23969/paradigmapolistaat.v2i2.2115>>.

publik masih butuh perbaikan dan peningkatan dalam kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk perubahan yang harus dilakukan yaitu terkait sebuah penerapan sebuah sistem informasi yang diterapkan di instansi pemerintah maka masyarakat akan dengan mudah mengakses informasi terkait dengan kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti informasi kebijakan pemerintah, program yang akan dan telah dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini menjadi pendorong pelaksanaan penerapan *electronic government (e-gov)* sebagai sistem yang memanfaatkan teknologi informasi di pemerintahan¹⁵.

Dalam kaitannya dengan hukum Islam yang mengenai dalam pelayanan terhadap masyarakat, maka dalam Islam terdapat *siyash idariyah*. *Siyash idariyah* yaitu bidang yang mengurus tentang administrasi Negara. Administrasi Negara sendiri memiliki pengertian keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan untuk terwujudnya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi Negara dalam syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, gama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan¹⁶. Sumber-sumber landasan dari *siyash idariyah* adalah bersumber dari al-Qur'an dan hadis serta ijma dan qiyas. Kata *idariyah* berasal dari bahasa arab yaitu masdar dari kata *adara asy-syay'ayudiru idariyyah* yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu¹⁷.

¹⁵ Widya Kurniati Mohi and Nuzlan Botutihe, 'Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik', *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9.2 (2020), 115 <<https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>>.

¹⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyash Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2014), 2.

¹⁷ Al-Qabtahi dan Muhammad Abduh, *Ushul al-Idariyah asy-Sayariyah* (Bay tats-Tsaqifah, cetakan I, 2003), 7.

Adapun pengertian idariyah secara istilah, terdapat banyak pakar yang mendefinisikan. *Siyasah idariyah* disebut juga hukum administrasi (*al-Ahkariyyah*).

Pada abad modern *Siyasah idariyah* merupakan suatu cara untuk mencapai pemerintahan yang baik. Kajian dari *siyasah idariyah* adalah terkait dengan pemerintahan mencakup kewenangan, organ-organ, badan-badan publik pemerintahan. Terkait dalam hal ini maka menuju pemerintahan yang baik, efisien, efektif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan cara dengan membuat SPBE agar badan-badan publik pada pemerintahan serta masyarakat dipermudahkan dalam hal pelayanan, informasi yang dibutuhkan dan lain sebagainya.

Berdasarkan paparan diatas, maka pentingnya untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan dari SPBE yang mana ditinjau dari perspektif *siyasah idariyah* untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai penerapan layanan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Malang dengan mengambil judul “**Layanan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2023 Kota Malang Perspektif *Siyasah Idariyah*”**”.

B. Batasan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas, maka penulis membatasi masalah pada penelitian ini terkait dengan layanan tata kelola Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai dengan Pasal 1 Nomor (10) dan Pasal 20 ayat (4) Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 dan terkait pandangan menurut *Siyasah Idariyyah* terhadap layanan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 ?
2. Bagaimana layanan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang perspektif *Siyasah Idariyyah* ?

D. Tujuan

Berawal dari pokok permasalahan di atas, maka suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas sehingga dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun tujuan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat dan pendukung tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023.

2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan layanan tata kelola dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang perspektif *siyasah idariyah*.

E. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan maka penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang berarti:

1) Secara Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum dan sistem pemerintahan dan ketatanegaraan, khususnya yang berkaitan dengan Hukum Tata Negara.
2. Untuk menghadirkan pola pikir baru dalam pemikiran sistem pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan pemerintahan islam di lingkungan akademis atau perguruan tinggi dan pola pemikiran baru sebagai sumbangsih pustaka dalam siyasah atau Hukum Tata Negara.

2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat membantu memberikan pemahaman dan wawasan kepada masyarakat dan juga diharapkan penelitian ini bisa

menambah wawasan baik bagi penulis maupun bagi mahasiswa/I lainnya dan bisa dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya.

F. Definisi Operasional

1. Pelayanan Publik

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63. Tahun 2003 disebutkan bahwa:

“Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Gronroos dalam Ratminto:”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudnya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.¹⁸ Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap

¹⁸ Ratminto, Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005), 2.

warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan publik.

2. Tata Kelola

Tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi, melalui prinsip-prinsip manajemen yang meliputi fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi. Dengan demikian tata kelola memiliki tujuan utama yaitu untuk melaksanakan manfaat, mengurangi terjadinya resiko, serta mengoptimalkan sumberdaya yang dimiliki. Tata kelola juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan sistematis dalam menyusun, merencanakan, menganalisis, dan menetapkan perencanaan agar mencapai tujuan yang ditetapkan,¹⁹.

3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya. Dapat dilihat bahwa sistem

¹⁹ Iwan Mamminanga, 'Manajemen Pelayanan Administrasi Dalam Rangka Pelaksanaan Good Governance Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo', *Jurnal Mirai Manajemen*, 7.1 (2022), 38 <<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/2230%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/2230/1484>>.

pemerintahan berbasis elektronik merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. SPBE juga diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pelaku bisnis dan tentu pihak pemerintah sendiri²⁰. Dalam ketentuan umum Pasal 1 ayat (9) Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 menjelaskan bahwa²¹ “*Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.*”

4. Siyasah Idariyah

Dalam hal ini penulis mengkhususkan kajian *fikih siyasah* pada bidang *Siyasah Idariyah*, yakni bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Kata *idariyah* merupakan masdar (infinitif) dari kata *adara asy-syay’ a yudiruhu idarah*, yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu²². Secara terminologi *siyasah idariyah* adalah ilmu yang mempelajari hal ihwal dan seluk beluk pengaturan urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, peraturan dan kebijakan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang

²⁰ Kanwil Bali, “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik”, Sept 09, 2022, *Kanwil Bali*: <https://bali.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/jurnal-2/4737-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>

²¹ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8.

²² A. Djazuli, “*Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari’ah*”, (Jakarta: Kencana, 2003), 31.

sejalan dengan dasar-dasar ajaran dan ruh syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat terutama di bidang administrasi dan kepegawaian dalam suatu pemerintahan. Dalam *Siyasah Idariyah*, untuk mengukur kualitas pelayanan dapat diambil dari kualitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Untuk merealisasikan kebaikan atau kesempurnaan alam melaksanakan pelayanan administrasi terdapat tiga indikator yaitu “sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, profesional dalam penanganan”.

G. Sistematika Pembahasan

Penulis membagi skripsi ini menjadi 5 bagian sesuai dengan kriteria Fakultas Syariah dalam menghasilkan karya ilmiah agar lebih mudah menjelaskan permasalahan secara umum dalam penyusunan laporan penelitian. Berikut informasi tentang Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang.

BAB I berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, dan Sistematika Penulisan.

BAB II berisi tentang tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu dan kajian teori yang membahas tentang layanan tata kelola Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Perspektif Peraturan Walikota Malang dan *Siyasah Idariyah*.

BAB III berisi tentang Metodologi Penelitian yang tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber hukum data, teknik penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data. Dan teknik analisis data.

BAB IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan membahas tentang analisis data yang menguraikan fakta dan data yang terdapat dilapangan dan data yang benar-benar terjadi di lokasi. Serta berisi tentang deskripsi objek penelitian, penerapan layanan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berdasarkan Peraturan Walikota Malang dan pandangan *Siyasah Idariyah*.

BAB V bagian ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Yang mana kesimpulan ialah jawaban dari beberapa rumusan permasalahan ataupun hasil yang diringkas. Sedangkan saran adalah usulan atau anjuran terhadap pihak terkait tentang tema penelitian yang diangkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian atau kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya akan menjadi patokan untuk ditulis dalam penelitian ini. Beberapa judul yang memiliki tema yang tidak jauh berbeda dengan tema penulis. Beberapa diantaranya judul skripsi yang hampir sama dengan judul proposal skripsi peneliti, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadillah, Mahasiswa Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tahun 2022, yang berjudul “ *Efektivitas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pekanbaru*”. Dalam penelitiannya, Ia menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya sistem pemerintahan berbasis elektronik ini masih belum maksimal. Hal ini berdasarkan dari penerapannya masih memiliki kelemahan yaitu terdapat di dalam laporan hasil evaluasi oleh Kementrian PAN-RB Republik Indonesia. Dan dari hasil evaluasi tersebut belum semuanya dijalankan dengan maksimal dari aturan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang SPBE²³. Perbedaan

²³ Muhammad Fadillah, “Efektivitas Peraturan Presidenn Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Pekanbaru”, (repository.uin-suska.ac.id UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).

dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu pada pengacuan peraturan perundang-undangan yang dipakai, penelitian ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 sedangkan penelitian penulis mengacu pada Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023. Untuk persamaan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas mengenai SPBE.

2. Penelitian oleh Erpan Sahadi, Prodi Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri Bengkulu tahun 2021, yang berjudul “*Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyarah Idariyah*” (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan). Dalam penelitiannya, Di Desa Sukaraja Kabupaten Bengkulu Selatan ini memang belum maksimal dalam menjalankan Pelayanan Publik dengan baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahap pelaksanaannya pelayanan publik di Desa Sukaraja ini masih banyak sekali yang belum sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan, hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM aparatur desa tentang pelayanan publik²⁴.

²⁴ Erpan Sahadi, “*Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyarah Idariyah*” (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan), (repository.iainbengkulu.ac.id Institut Islam Negeri Bengkulu, 2021)

Letak perbedaannya yaitu pada penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, sedangkan penelitian penulis menekankan pada layanan tata kelola dari sistem pemerintahan berbasis elektronik. Kemudian persamaan penelitian terdahulu yaitu sama-sama membahas terkait perspektif *Siyasah Idariyah*.

3. Wildan Zainul Faki, Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember tahun 2019, dengan judul "*Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE*". Dalam penelitiannya ini, hasil yang diperoleh adalah nilai indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Situbondo sebesar 2.79. Hasil asesmen tersebut berada di antara 2.6 - < 3.5 yang menunjukkan kualitas SPBE berada dikategori BAIK²⁵.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini mengenai evaluasi dari SPBE menggunakan peraturan Menteri PAN-RB Nomor Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi SPBE, sedangkan penelitian penulis mengenai layanan tata kelola dari SPBE berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023. Persamaan dari

²⁵ Wildan Zainul Faki, "*Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintahan Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE*". (repository.unej.ac.id Universitas Jember, 2019)

penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik.

4. Penelitian oleh Mega Oktavia dkk, tahun 2022 dengan judul, “*Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan*” (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Dari penulisan jurnal ini maka dalam latar belakang menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya *e-government* tentu perlu memperhatikan kesiapan dalam berbagai aspek atau bidang yang mempengaruhi. Bahwa *e-government* bersifat multidisipliner, artinya tidak hanya ilmu komputer atau elektronik, tetapi juga politik, sosial, manajemen, administrasi publik dan lain-lain²⁶. Dari hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan SURADI oleh Diskominfo sebagai sistem pemerintahan berbasis online pada layanan administrasi pemerintahan di Kota Malang berjalan baik dengan menggunakan elemen pengembangan *e-government* dengan baik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini yaitu pengembangan SURADI (surat digital) sedangkan objek penelitian penulis yaitu penerapan layanan tata kelola. Dan untuk persamaan dari kedua

²⁶ Mega Oktavia B. R., Irwan N., & Firda H., “Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan” (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang), *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 8, no. 1 (2022): 35-44.

penelitian ini yaitu saling menganalisa mengenai *e-government* atau SPBE di Kota Malang.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Marinda Yunella dkk, 2019 dengan judul, “*Evaluasi Tata Kelola Keamanan Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Menggunakan Indeks KAMI*”. Dari penulisan jurnal ini dalam latar belakang menjelaskan bahwa evaluasi keamanan informasi dilakukan menggunakan alat evaluasi indeks KAMI yang memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kesiapan dari penerapan keamanan informasi di sebuah organisasi. Dari hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi akhir KOMINFO dikategorikan sebagai belum layak terhadap kelengkapan penerapan standar SNI/ISO 27001:2013²⁷. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu penelitian ini menggunakan Indeks KAMI dalam mengevaluasi tata kelola keamanan informasi, sedangkan penelitian penulis mengenai penerapan layanan dari tata kelola dari SPBE. Persamaan dari penelitian ini dan penelitian penulis yaitu pada tempat penelitian Diskominfo Kota Malang dan sama-sama meneliti mengenai SPBE.

²⁷ Marinda Yunella and others, ‘Evaluasi Tata Kelola Keamanan Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang Menggunakan Indeks KAMI’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3.10 (2019), 9552–59 <<http://j-ptiik.ub.ac.id>>.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Unsur Kebaharuan
1.	Muhammad Fadillah (2022)	Efektivitas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pekanbaru	Dalam pelaksanaan SPBE di Kota Pekanbaru ini masih belum maksimal. Hal ini berdasarkan dari penerapannya masih memiliki kelemahan yaitu terdapat di dalam laporan hasil evaluasi oleh KemenPan-RB. Dan juga masih ada kekurangan dan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.	Perbedaan yaitu pada pengacuan peraturan perundang-undangan yang dipakai, penelitian ini mengacu pada Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Sedangkan penelitian penulis mengacu pada Perwali Kota Malang Nomor 8 Tahun 2023	Penelitian penulis akan membahas tentang layanan tata kelola dari SPBE berdasarkan Perwali Kota Malang dan akan mengkaji sesuai dengan perspektif <i>siyasah idariyah</i>

2.	Erpan Sahadi (2021)	Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasah Idariyah (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan)	Di Desa Sukaraja Kabupaten Bengkulu Selatan ini memang belum maksimal dalam menjalankan pelayanan publik dengan baik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya SDM aparatur desa tentang pelayanan publik.	Perbedaan penelitian ini lebih menekankan pada pelayanan publik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahn yang baik sedangkan penelitian penulis memfokuskan pada layanan tata kelola dari sistem pemerintahan berbasis elektronik.	Penulis akan membahas pada penelitiannya tentang layanan tata kelola dari SPBE berdasarkan Perwali Kota Malang dan akan mengkaji sesuai dengan perspektif <i>siyasah idariyah</i>
3.	Wildan Zainul Fakri	Evaluasi Implementasi	Hasil dari penelitian ini adalah nilai	Perbedaannya yaitu penelitian	Unsur kebaharuan

	(2019)	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintahan Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE	indeks SPBE Pemerintahan Kabupaten Situbondo sebesar 2.79. Hasil assemen tersebut berada diantara 2.6 -< 3.5 yang menunjukkan kualitas SPBE berada dikatogori BAIK.	ini mengenai evaluasi SPBE dengan berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018, sedangkan penelitian penulis mengenai layanan tata kelola dari SPBE berdasarkan Perwali Kota Malang Nomor 8 Tahun 2023.	penelitian penulis terdapat pada Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 yang mana Perwali tersebut baru dikeluarkan serta mengkaji sesuai dengan <i>Siyasah Idariyah</i>
4.	Mega Oktavia dkk (2022)	Analisis Pengembangan <i>E-Government</i> Pada Layanan Administrasi	Dari hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan SURADI oleh	Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian, objek penelitian ini	Penelitian penulis terdapat pada Peraturan Walikota

		Pemerintahan (Studi Pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)	Diskominfo sebagai sistem pemerintahan berbasis online pada layanan administrasi pemerintahan di Kota Malang berjalan baik dengan menggunakan elemen pengembangan e-government dengan baik.	yaitu pengembangan SURADI (surat digital) sedangkan penelitian penulis penerapan layanan tata kelola dari SPBE	Malang Nomor 8 Tahun 2023 yang mana Perwali tersebut baru dikeluarkan serta akan mengkaji sesuai dengan <i>Siyasah Idariyah</i>
5.	Marinda Yunella dkk (2019)	Evaluasi Tata Kelola Keamanan Informasi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil evaluasi akhir KOMINFO dikategorikan sebagai belum layak terhadap kelengkapan	Penelitian ini menggunakan indeks KAMI sebagai standar dari hasil evaluasi tata kelola sedangkan penelitian penulis menggunakan	Unsur kebaharuan penelitian penulis terdapat pada Perwali terbaru yang dipakai dan mengkaji menggunakan

	Menggunakan Indeks KAMI	penerepan standar SNI/ISO 27001.2013.	Perwali Kota Malang sebagai standar dari penerapan layanan tata kelola	perspektif <i>Siyasah Idariyah</i>
--	-------------------------	---------------------------------------	--	------------------------------------

B. Kerangka Teori dan Konsep

a). Asas-Asas Umum Pemerintahan Baik

Tindakan atau campur tangan pemerintah dalam konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran warga masyarakatnya semakin besar. Sebagai negara hukum, maka tindakan pemerintah untuk memberikan kesejahteraan tersebut juga harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau sering menimbulkan penyalahgunaan wewenang yang mengakibatkan terjadi benturan kepentingan antara warga masyarakat dengan pemerintah²⁸. Menurut Jazim Hamidi, berdasarkan rumusan pengertian para pakar dan tambahan pemahaman penulis (Jazim Hamidi) tentang Asas Asas Umum Pemerintahan Baik atau yang disebut sebagai AAUPB, maka dapat

²⁸ Solechan Solechan, 'Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik', *Administrative Law and Governance Journal*, 2.3 (2019), 541-57 <<https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>>.

ditarik unsur-unsur yang membentuk pengertian tentang AAUPB secara komprehensif, AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara. AAUPB berfungsi sebagai pegangan bagi Pejabat Administrasi Negara dalam menjalankan fungsinya, merupakan alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara (yang berwujud penetapan/*beschikking*), dan sebagai dasar pengajuan gugatan bagi pihak penggugat²⁹.

AAUPB dapat diibaratkan sebagai rambu lalu lintas dan pedoman perjalanan dalam rangka memperlancar hubungan pemerintah yaitu antara pemerintah dan yang diperintah atau warga masyarakat. Dalam perkembangannya, AAUPB bermanfaat sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang bersifat sumir, samar atau tidak jelas. Kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari kemungkinan administrasi negara mempergunakan *freies ermessen*/ melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan. Bagi warga masyarakat, sebagai pencari keadilan, AAUPB dapat dipergunakan sebagai dasar gugatan sebagaimana disebut dalam UU No. 5 Tahun 1986 kemudian diubah menjadi UU No. 9 Tahun 2004 tentang perubahan pertama atas UU No. 5 Tahun 1986 kemudian diubah menjadi UU No. 51 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas UU No. 5

²⁹ Jazim Hamidi, “Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak (AAUUPL) Di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia,” (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999). 23.

Tahun 1986³⁰. Tata kelola pemerintah yang baik selalu berkembang serta mengikuti perkembangan global, tidak mungkin hanya bersifat nasional saja. Penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat, yang dipengaruhi oleh dinamika politik, ekonomi, perkembangan teknologi informasi, sosial budaya yang kesemuanya bercampur dan memberi pengaruh penyelenggaraan pemerintahan³¹.

Untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan (*welfare state*) tersebut haruslah diselenggarakan pelayanan publik (*publik service*) yang terjamin kualitasnya. Masyarakat memiliki hak sekaligus merupakan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sebaik-baiknya. Dengan demikian, fungsi pelayanan publik tidak lain adalah tugas pemerintah dan negara untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Fungsi pemerintahan yang efisien dan efektif sesungguhnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yaitu berdasar atas asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas

³⁰ Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079

³¹ Aju Putrijanti, Lapon T. Leonard, and Kartika Widya Utama, 'Peran PTUN Dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)', *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 30.2 (2018), 277 <<https://doi.org/10.22146/jmh.33056>>.

akuntabilitas³². Tidak hanya dalam penyelenggaraan negara, namun dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang sesuai dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Segala hal yang berkaitan dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari untuk mencapai *good governance*, yaitu pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, serta pemerintahan negara yang berkaitan dengan sumber social, budaya, politik, dan ekonomi yang diatur sesuai dengan kekuasaan yang dilaksanakan oleh masyarakat. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas³³.

Pada pasal 10 UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AAUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. AAUPB yang dimaksud meliputi asas:

1. Kepastian hukum, asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan

³² Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851

³³ Muhaimin Muhaimin, 'Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik', *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12.2 (2018), 213 <<https://doi.org/10.30641/kebijakan.2018.v12.213-226>>.

perundang-undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

2. Kemanfaatan, asas kemanfaatan maksudnya manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara: kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lain; kepentingan individu dengan masyarakat; kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing; kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat lain; kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat; kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang; kepentingan manusia dan ekosistemnya; kepentingan pria dan wanita.
3. Ketidakberpihakan, asas ini adalah asas yang mewajibkan Badan atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.
4. Kecermatan, asas kecermatan dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu keputusan dan/atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumentasi yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum keputusan dan/atau tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

5. Tidak menyalahgunakan kewenangan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintah tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.
6. Keterbukaan, asas keterbukaan adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
7. Kepentingan umum. Asas ini adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.
8. Pelayanan yang baik, asas pelayanan yang baik dimaksudkan sebagai asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan³⁴.

³⁴ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292

b) *Siyasah Idariyah*

Dalam kajian hukum Islam peneliti memfokuskan kajian *Fiqih Siyasah* pada bidang *Siyasah Idariyah*, yakni bidang yang berkaitan dengan administrasi negara. Kata *Idariyah* berasal dari kata *adara asy-syay'a yudiruhu idarah* yang artinya mengatur atau menjalankan sesuatu. Pada zaman Nabi administrasi negara (*Siyasah Idariyyah*) diatur langsung oleh Nabi Muhammad SAW karena pada zamannya, Nabi sebagai Kepala Pemerintahan dan Kepala Negara dengan diangkatnya Zaid ibn Tsabit sebagai sekretaris untuk mencatat berbagai perihal ketatanegaraan³⁵. Pengertian administrasi negara secara umum pada dasarnya secara teoritis memiliki tujuan yang sama yaitu mengatur. Sedangkan arti lain administrasi adalah adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalisasi tertentu untuk mencapai suatu tujuan³⁶.

Hal ini telah ditegaskan dalam Surah Al-Maidah ayat 49³⁷;

وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Artinya:

“Dan hendaklah kamu memutuskan perkara diantara mereka menurut apa yang diturunkan Allah dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka. Dan berhati-hatilah kamu terhadap mereka, supaya mereka tidak

³⁵ Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2001), 34.

³⁶ Jeje Abdul Rojak, *Hukum Tata Negara Islam*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Pers, 2004), 87-88.

³⁷ Qur'an NU, "Q.S Al Maidah ayat 49", NU Online, diakses tanggal 25 Februari 2024, <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/49>

memalingkan kamu dari sebagai apa yang telah diturunkan Allah kepadamu. Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa sesungguhnya Allah mengehndaki akan menimpakan musibah kepada mereka disebabkan sebagian dosa-dosa mereka. Dan sesungguhnya kebanyakan manusia adalah orang-orang yang fasik.”

Ayat ini menunjukkan sifat penting tulis menulis seperti administrasi, registrasi, atau bentuk-bentuk tanda bukti tertulis yang harus dipenuhi pada suatu perjanjian yang dapat dipegang oleh kedua belah belah pihak. Pelayanan publik yang baik juga termasuk dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang sesuai dengan amanat Peraturan Perundang-undangan. Dalam hal ini kaitannya dengna hak dan kewajiban, administrasi memiliki kedudukan penting sebagai proses yang dapat mengantisipasi berbagai permasalahan tata kelola, proses kelangsungan hidup dan lain-lain.

Dalam pembahasan tentang peningkatan kualitas pelayanan yang baik, peneliti mengkaji tentang *siyasa idariyah*, yang artinya admnistrasi negara sebagai acuan atau titik fokus penelitian ini. Administrasi negara sendiri memiliki pengertian keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi negara dalam Syariat Islam bertujuan untuk melindungi harta, agama, jiwa, keturunan dan kehormatan melalui pendataan. Sedangkan dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang baik, administrasi negara membutuhkan syariat islam yang telah mengajarkan bagaimana hal baik dan hal yang buruk. Sehingga tidak salah kaprah dalam proses dalam segala hal keadministrasian di Indonesia³⁸. Untuk merealisasikan kebaikan atau kesempurnaan dalam melaksanakan pelayanan administrasi publik terdapat tiga indicator yaitu; sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, professional dalam penanganan.

Didalam Islam, administrasi terkait dengan yang disebut *Diwan*. Alur kerja *Diwan* sama seperti definisi Administrasi Negara yaitu menjalankan proses pemerintahan. Mengenai konsep pembagian *Diwan* (lembaga administrasi negara) Al-mawardi mengemukakan “*Diwan* pada lembaga pemerintahan itu terbagi kepada empat macam³⁹”:

- a) *Diwan* khusus menangani tentang tentara, mengatur tentang pengukuhan (pengangkatan) tentara dan penggajihannya.
- b) *Diwan* khusus menangani tentang wilayah masing-masing provinsi dan kewajiban-kewajibannya.
- c) *Diwan* khusus menangani pengangkatan pegawai, penugasannya dan pemberhentiannya.
- d) *Diwan* khusus menangani baitul mal (kas keuangan negara), yaitu dari masalah pemasukannya dan masalah pengeluarannya.

³⁸ Kiki Vita Apriani, “Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasa Idariyah,” (repository.iainbengkulu.ac.id, IAIN Bengkulu, 2022), 52

³⁹ Hasan. “Konsep almawardi tentang diwan (administrasi negara) dan his bah (ketertiban umum)”. (skripsi, syariah dan ekonomi islam, UIN Antasari. Banjarmasin, 2009), 42-43

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis empiris atau bisa disebut dengan penelitian lapangan yaitu peneliti mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang sebenarnya terjadi di masyarakat. Menurut Marzuki penelitian hukum empiris adalah biasa disebut dengan istilah *sosio legal (socio legal research)* karena penelitian ini hanya menempatkan hukum terhadap gejala sosial yang ada⁴⁰. Hal ini bertujuan untuk dapat mempelajari suatu hal atau beberapa hukum tertentu dengan cara menganalisisnya. Serta penelitian ini mengangkat data yang ada di lapangan, yaitu data yang mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan pelayanan publik yang bersifat online maupun offline yang berkaitan dengan layanan tata kelola dari sistem pemerintahan berbasis elektronik berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini, menggunakan pendekatan Yuridis Sosiologis sebagai metode pendekatannya. Pendekatan Yuridis Sosiologis menitikberatkan pada penelitian yang berusaha memperoleh pengetahuan

⁴⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2014). 181.

hukum secara empiris dengan cara mendalami pokok permasalahannya⁴¹. Penelitian hukum dilakukan dengan menggunakan data sekunder sebagai sumber awal, yang selanjutnya disusun dengan data primer yang berasal dari lapangan atau masyarakat. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai penerapan pelayanan publik dan tata kelola dari SPBE yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Malang tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik.

3. Lokasi Penelitian

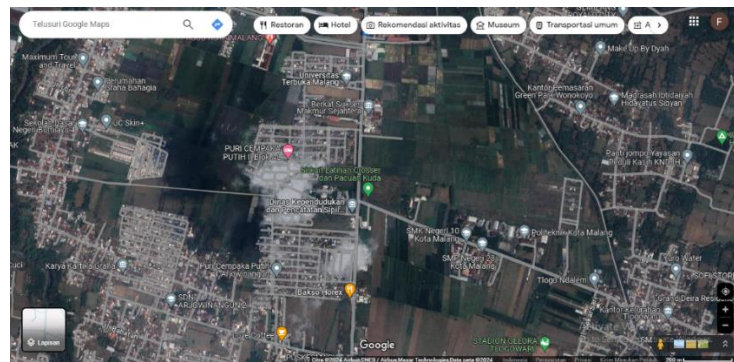
Adapun lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang. Yang beralamat di Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang. Jawa Timur. Pemilihan lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik mengenai pendataan atau keadministrasian secara langsung maupun tidak langsung yang dimana sangat berkaitan erat dengan judul penelitian penulis mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan juga dikarenakan Kota Malang sebagai salah satu kota terbesar di Jawa Timur sehingga hal itu peneliti memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lokasi

⁴¹ Soerjono Soekanto, 51.

penelitian, karena instansi tersebut sebagai instansi yang wajib menangani hal-hal tersebut.

Gambar 1.1

Peta Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang



Sumber:<https://www.google.com/maps/place/Dinas+Kependudukan+dan+Pencatatan+Sipil+Kota+Malang/@8.0322199,112.640151,1511m/data=!3m1!1e3!4m6!3m5!1s0x2d662795a5> (gambar ini diambil pada tahun 2021)

4. Sumber Data

Sumber hukum dibedakan menjadi 2 macam, yakni sumber data primer, sumber data sekunder. Adapun sumber data yang peneliti gunakan yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data dan informasi yang diperoleh dari sumber langsung. Informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan kerja lapangan. Informasi tersebut dihimpun langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang.

b. Data Sekunder

Data sekunder atau data kepustakaan atau dikenal dengan bahan hukum dalam penelitian hukum seperti ada kesepakatan yang tidak tertulis dari para ahli peneliti hukum, bahwa bahan hukum itu berupa berbagai literature yang dikelompokkan ke dalam: *Pertama*, bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang-undangan dalam hal ini berupa Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023. Bahan primer ini bersifat otoritatif, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu ⁴². *Kedua*, bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku, jurnal, artikel, dan informasi yang berhubungan dengan penelitian penulis.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pada dasarnya, informasi penelitian dikumpulkan melalui berbagai teknik. Untuk penyelidikan informasi akan dikumpulkan dengan menggunakan tiga teknik berbeda: observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1) Observasi

Penelitian ini juga akan menggunakan teknik observasi.

Pengamatan langsung terhadap subjek suatu penelitian, baik itu orang

⁴² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 139.

maupun objek penelitian lainnya, merupakan salah satu cara mengumpulkan data melalui observasi⁴³. Dalam penelitian ini yang akan di amati adalah prosedur kerja yang dilakukan Pemerintah Kota Malang dalam melakukan penerapan pelayanan dan tata kelola dari sistem pemerintahan berbasis elektronik.

2) Wawancara

Wawancara adalah cara memperoleh informasi/data dengan bertanya langsung kepada yang diwawancarai⁴⁴. Metode wawancara adalah dengan melakukan tanya jawab sambil langsung bertatap muka dengan objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang diinginkan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan;

- a) Bapak Moh. Sidiq, S.T. selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
- b) Ibu Ani dengan umur 28 tahun selaku masyarakat.
- c) Ibu Dewi dengan umur 30 tahun selaku masyarakat.
- d) Ibu Lina dengan umur 53 tahun selaku masyarakat.
- e) Bapak Heri dengan umur 55 tahun selaku masyarakat.

⁴³ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi, 1995), 145.

⁴⁴ Dr. Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, MH, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). 160.

3) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan menggunakan arsip atau dokumen sebagai sumber data yang dapat diperinci dengan cara melihat, mencatat, dan mengabadikan dalam gambar. Suatu proses pengumpulan informasi tentang objek atau variable disebut dokumentasi. Informasi ini dikumpulkan melalui esai, artikel, undang-undang, buku, surat kabar, dan sumber lainnya⁴⁵. Semua data yang ada pada penelitian ini, diperoleh dari website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan juga wawancara yang dilakukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan masyarakat.

6. Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan semua data yang diperlukan untuk penyelidikan mereka, peneliti menggunakan strategi pemrosesan informasi berikut:

a) Pemeriksaan data (*Editing*)

Melakukan pemeriksaan terhadap data data yang diperoleh terutama dari kelengkapan kelengkapan, kejelasan, makna, kesesuaian serta hubungannya dengan data yang lain. Dalam hal ini peneliti memeriksa bahan data primer dan data sekunder untuk

⁴⁵ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, (Jakarta: Bima Akasara, 1989), 202.

menemukan gambaran awal dalam memecahkan masalah yang sedang diteliti. Dalam teknik editing ini, peneliti akan mengecek kelengkapan serta keakuratan data yang diperoleh dari informan, yaitu Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Administrasi Kependudukan, dan beberapa masyarakat.

b) Klasifikasi (*Classifying*)

Proses ini melibatkan pengklasifikasian data yang telah diterima dan dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk mempermudah dalam menganalisis data sesuai dengan data yang dibutuhkan, yakni berdasarkan rumusan masalah sehingga data data yang diperlukan sesuai untuk menjawab apa yang dibutuhkan dirumusan masalah. Informasi yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi akan dibaca kembali oleh peneliti. Peneliti pada saat ini melakukan klasifikasi menyeluruh terhadap faktor penghambat dan pendorong dari sistem pemerintahan berbasis elektronik.

c) Verifikasi (*Verifying*)

Konfirmasi adalah proses mengkaji ulang secara menyeluruh informasi yang telah dikumpulkan di lapangan untuk menentukan kebenaran dan kejelasannya. Konfirmasi memerlukan verifikasi dua kali atau mengevaluasi ulang apapun untuk membuat kenyataan lebih jelas. Agar individu dapat memberikan tanggapan terlepas dari akurat atau tidaknya informasi tersebut, konfirmasi ini dilengkapi

dengan menemui sumber informasi atau saksi dan mendiskusikan hasil pertemuan tersebut dengan mereka.

d) Analisis (*Analysing*)

Tahapan ini adalah tahap analisa hubungan data data yang telah diperoleh, dimana menghubungkan dengan data yang diperoleh dengan focus masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan metode deskriptif analisis. Dengan cara peneliti memaparkan hasil wawancara. Analisis data yang telah melalui beberapa tahap di atas kemudian disusun secara teratur sehingga dapat dipahami. Data data kepustakaan hasil wawancara dan lainnya dikumpulkan, kemudia peneliti melakukan penyusunan data, menguraikan data dan mensistematiskan data yang telah terkumpul untuk dikaji kemudia dipisahkan menurut kategorinya untuk mendapatkan sebuah kesimpulan.

e) Pembuatan Kesimpulan (*Concluding*)

Merupakan tahapan akhir dari prosedur pengumpulan data adalah penutup yaitu peneliti menyimpulkan hasil penelitiannya. Peneliti akan menyimpulkan menggunakan bahan bahan yang telah dikumpulkan dan disusun sehingga mempermudah penjabarannya dipenelitian dan kesimpulan juga bertujuan untuk menjawab latar belakang yang telah dipaparkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Secara astronomis, Kota Malang terletak pada $7^{\circ} 06'$ sampai $8^{\circ} 02'$ Lintang Selatan dan $112^{\circ} 06'$ sampai $112^{\circ} 07'$ Bujur Timur. Adapun batas-batas wilayah Kota Malang secara geografis adalah sebagai berikut⁴⁶ :

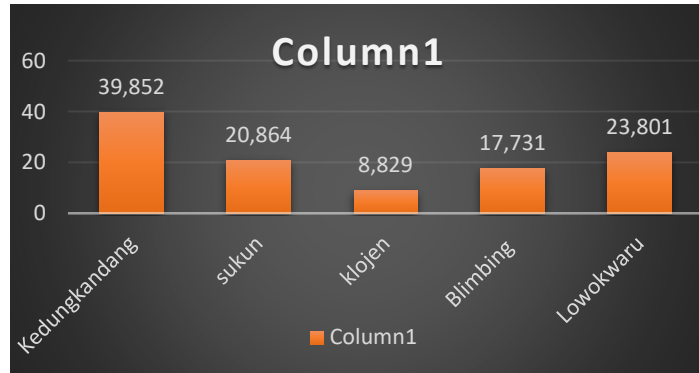
- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang.
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

Secara administratif, Kota Malang terbagi menjadi 5 kecamatan dan 57 kelurahan. Luas wilayah Kota Malang secara keseluruhan adalah 111, 077 km². Wilayah terluas di Kota Malang adalah Kecamatan kedungkandang, yakni seluas 39,852 km². Sedangkan Kecamatan Klojen merupakan

⁴⁶ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Profil Perkembangan Kependudukan 2023," diakses 20 01 Januari 2023, <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/profil-kependudukan-2/>

kecamatan di Kota Malang dengan luas wilayah tersempit yakni seluas 8,829 km².

Gambar 2.1
Luas Wilayah Kota Malang Berdasarkan Kecamatan Tahun 2022 (Km²)



Sumber : BPS Kota Malang

Selanjutnya meruakan Kondisi Demografi Daerah Kota Malang yaitu pertumbuhan penduduk Kota Malang, sebagai berikut:

Gambar 2.2
Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Malang Tahun 2022 (Jiwa)



Sumber: BPS Kota Malang

Jumlah penduduk kota Malang pada tahun 2020 sebesar 843.810 jiwa. Pada tahun berikutnya, terjadi peningkatan hingga jumlah penduduk di Kota Malang menjadi 844.933 jiwa. Jumlah tersebut kembali mengalami

peningkatan sebesar 1.193 jiwa pada tahun berikutnya. Sehingga pada tahun 2022, jumlah penduduk Kota Malang menjadi 846.126 jiwa. Perbedaan jumlah penduduk besarnya dipengaruhi oleh faktor kelahiran, kematian maupun kegiatan migrasi penduduk. Berikut merupakan grafik jumlah penduduk Kota Malang tahun 2022 berdasarkan kecamatan.

Gambar 2.3
Persebaran Penduduk Kota Malang Berdasarkan Kecamatan Tahun 2022
(jiwa)



Sumber : BPS Kota Malang

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu terdapat di Kecamatan Kedungkandang dengan jumlah penduduk sebanyak 208.741 jiwa. Sementara kecamatan yang memiliki jumlah penduduk paling sedikit terdapat di Kecamatan Klojen dengan jumlah penduduk sebanyak 94.039 jiwa.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, dan Peraturan Walikota Malang

Nomor 57 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan peraturan Walikota tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat menjadi Dispendukcapil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam menjalankan dan melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah/ Walikota melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan bidang kewenangannya. Kantor Dispendukcapil Kota Malang berada di Perkatoran Terpadu (Office Block) Gedung A Lantai 1 dan 2 (utara); Jalan Mayjend Sungkono, Kelurahan Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang.

Pada masa perkembangan dari Dispendukcapil pernah mengalami perubahan nomenklatur/nama instansi, yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil, dan kembali menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Dispendukcapil Kota Malang didukung dengan 56 ASN 7 diantaranya yang mempunyai ahli di bidang IT dan 57 Non ASN. Berikut adalah sturuktur organisasi dari Dispenducapil Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

Tabel 2.1

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota
Malang

No	Jabatan	Nama Jabatan
1.	Kepala Dinas	Ir. DAHLIANA LUSI R. M.M
2.	Sekretaris	RETNO INDRIYAH, S.E
3.	Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan	Drs. TITIN HARTINI W
4.	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	EMY SURYANI, S.E., M.M
5.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	BURHANUDDIN ALJUNDI, S.Sos
6.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Ir. ROOS ASRI RATNA W. M.AP
7.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data	Moh. Sidik, S.T

Sumber : *Dispendukcapil.malangkota.co.id*

Tabel 2.2

Struktur Organisasi TIK

No	Jabatan	Nama Jabatan
1.	Pembina / Pengarah	Ir. DAHLIANA LUSI R. M.M
2.	Penanggung Jawab	Moh. Sidik, S.T
3.	Ketua	M. WAHYU HIDAYAT, S.Kom., M.M
4.	Staf TIK (ADB, Pengelola Sistem Informasi, Jaringan)	BOBY ANDRIANTO
5.	Staf TIK (ADB, Validasi Data)	MUHAMMAD SYAIFUL IMAM
6.	Staf TIK (Pengelola Web Service, Sosial Media, Mulfimedia)	CHERY TRI WAHYUDI
7.	Staf TIK (Maintenance, Pengelola Data Rekam)	IRWAN ASMARANI

8.	Staf TIK (Maintenance, Pengelolaan Data)	MUCHAMAD WIDWAN
----	--	-----------------

Sumber : Dispenducapil.malangkota.co.id

Pada pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, ruang lingkup tugas pada Dispenducapil Kota Malang meliputi 18 (delapan belas) jenis pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK),
 2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP),
 3. Pelaporan Pendaftaran Perpindahan Penduduk dan Pelaporan Pindah Datang Penduduk,
 4. Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing dalam wilayah NKRI,
 5. Pendaftaran WNI Pindah Keluar Antar Kota/Kab/Provinsi,
 6. Pendaftaran Penduduk Pindah ke Luar Negeri,
 7. Pendaftaran Penduduk Rentan (Orang Terlantar)
 8. Pendaftaran Pindah ke Luar Negeri (SKPLN) untuk orang asing,
 9. Pendaftaran Orang Asing Datang dari Luar Negeri:
 - 1) Orang Asing Ijin Tinggal Terbatas,
 - 2) Orang Asing Tinggal Tetap
 10. Pendaftaran Penduduk Orang Asing yang memiliki Ijin Tinggal Terbatas berubah status menjadi Ijin Tinggal Tetap,
 11. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia:

- 1) Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan bagi WNI,
- 2) Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting,
- 3) Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan dan Orang Asing menjadi WNI

b. Pelayanan Pencatatan Sipil;

1. Pencatatan Kelahiran,
2. Pencatatan Kematian,
3. Pencatatan Perkawinan,
4. Pencatatan Perceraian,
5. Pencatatan Pengakuan Anak,
6. Pencatatan Pengesahan Anak,
7. Pencatatan Pengangkatan Anak.

Tugas Pokok Dispendukcapil Kota Malang sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012⁴⁷, Dispendukcapil Kota Malang melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana yang dimaksud diatas, maka fungsi Dispenducapil ialah :

- a) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil,

⁴⁷ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2019 Nomor 57.

- b) Penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil,
- c) Pelaksanaan pendaftaran penduduk,
- d) Pelaksanaan pemberian NIK,
- e) Penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus,
- f) Pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil,
- g) Pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk,
- h) Pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses,
- i) Pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan,
- j) Pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil,
- k) pelaksanaan monitoring, evaluasi, pelaporan kependudukan,
- l) Pelaksanaan pencatatan sipil,
- m) Pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran dikependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- n) Pelaksanaan pembelian/ pengadaan atau pembangunan asset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- o) Pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi,
- p) Pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya,

- q) Pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah,
- r) Pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah,
- s) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keputakaan, dan kearsipan,
- t) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- u) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP),
- v) Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodic yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan,
- w) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan dan catatan sipil,
- x) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lain terkait layanan publik secara berkala melalui website Pemerintah Daerah,
- y) Pemberdayaan dan pembinaan Jabatan Fungsional,
- z) Penyelenggaraan UPT dan Jabatan Fungsional
 - aa) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, dan
 - bb) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

Visi misi dan motto dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut ;

Visi dari Dispendukcapil adalah terwujudnya pusat database kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Prinsip-prinsip dari visi tersebut adalah ⁴⁸:

1. Pusat database kependudukan, guna menghindari kerancuan sumber data kependudukan, fungsi sebagai pusat database kependudukan mutlak menjadi prinsip utama. Semua data dan informasi yang berkaitan dengan kependudukan dihimpun, dikelola, dan dimanfaatkan untuk kepentingan pembangunan.
2. Database yang akurat dan aktual, sebagai pusat database kependudukan, prasyarat utama yang harus dipenuhi adalah akurasi dan aktualisasi database. Untuk mencapai level akurasi dan aktualitas data yang tinggi, dilakukan dengan pemutakhiran berkelanjutan melalui pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang terintegritasi.
3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), integritas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus diakomodasi dalam satu sistem informasi berbasis teknologi yang handal, mempunyai

⁴⁸ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Profil Perkembangan Kependudukan 2023," diakses 20 01 Januari 2023, <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/profil-kependudukan-2/>

tingkat keamanan yang tinggi, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan, serta menyajikan hasil layanan.

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan profesionalitas, efisiensi dan efektivitas organisasi;
2. Mengoptimalkan dan meningkatkan pengelolaan administrasi kependudukan;
3. Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan secara prima.

Motto dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, adalah sebagai berikut;

“ Bersama Anda Layanan Kami Prima “

Makna motto:

Pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sistem stelsel pasif, dalam artian bahwa pelayanan diberikan berdasarkan pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima harus didukung oleh partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat.

B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023

Dispendukcapil Kota Malang beserta satuan dinas lain yang ada di Kota Malang bahkan seluruh instansi pemerintah yang ada di Indonesia pada dasarnya memiliki kewajiban menerapkan *e-Gov* dalam menjalankan tugas pokok fungsinya. Selain karena mandat Undang-Undang dalam hal ini Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel dan serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik⁴⁹.

Dalam Peraturan Presiden tersebut, mengatakan bahwa tiap-tiap instansi untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Gov* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan SPBE sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Presiden. Oleh karenanya, melalui Peraturan Presiden tersebut diperlukan tatakelola dan layanan SPBE yang baik agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai harapan.

⁴⁹ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182

Terdapat lima kriteria yang menjadi dasar bagaimana tatakelola SPBE yang diterapkan di Dispendukcapil Kota Malang, lima kriteria tersebut meliputi⁵⁰;

- a. Pelayanan kepada masyarakat menuju pelayanan oleh masyarakat (*From Service to Citizens To Services by Citizens*)

Pada prinsip ini, pemerintah pada awalnya memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, namun pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *e Gov* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani), pada kerangka ini fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator. Hal ini dimungkinkan karena adanya beberapa aplikasi yang dapat menggantikan fungsi manusia.

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi dan data yang diperoleh peneliti terkait dengan prinsip *Service to Citizens* menjadi *Service by Citizens* sebelumnya, bisa disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang memang telah menerapkan berbagai bentuk digitalisasi baik dalam pelayanan maupun kinerjanya. Sesuai dengan pasal 16 ayat (1) Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2023 tentang SPBE yaitu Aplikasi SPBE sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 2 ayat (3) huruf g

⁵⁰ Firman Bimasakti, 'Tatakelola Pemerintahan Berbasis Electronic Government Di Kabupaten Semarang (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)', *Journal of Politic and Government Studies* , 6.3 (2017), 67–70.

digunakan oleh pemerintah daerah untuk memberikan layanan SPBE⁵¹.

Berbagai jenis aplikasi dan fitur fitur pengembangan telah digunakan untuk menunjang dan meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik khususnya di bidang administrasi kependudukan, seperti Si Apel, Andopetis, Siak Terpusat, dan lain sebagainya. Meskipun sudah menggunakan digitalisasi dalam kegiatan pemerintahannya, namun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih harus bergantung pada tenaga manusia. Dikarenakan beberapa masyarakat masih senang dalam melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor. Dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kota Malang sudah bisa menciptakan pelayanan madani yang dalam hal ini menjadi indikator keberhasilan prinsip *From services to citizens To Services by citizens*, hal ini dapat dilihat dari tidak ditemukannya lagi antrian yang panjang untuk melakukan sebuah pelayanan.

- b. Masyarakat tradisional menuju masyarakat online (*From citizens in line to citizens on line*)

Pada prinsip transformasi ini, yang dimaksud dengan “*Citizens in Line*” menjadi “*Citizens on Line*”, adalah mencoba mengubah fenomena pelayanan birokrasi yang dulunya mengharuskan masyarakat untuk mengantri dan menunggu lama dalam mendapatkan pelayanan, maka setelah *e Gov* diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus

⁵¹ Berita Daerah Kota Malang Nomor Tahun 2023 Nomor 8.

menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara online melalui internet⁵².

Dari hasil penelitian yang dilakukan, bisa diketahui bahwa prinsip “*citizens on line*” memang sudah bisa diterapkan sampai saat ini di Disedukcapil Kota Malang. Namun “*Citizens on line*” ini belum maksimal diterapkan, karena keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Moh. Sidiq, S.T.⁵³ bahwa secara kualitas pegawai yang bekerja di bidang IT Disedukcapil Kota Malang sudah bagus, namun secara kuantitas masih terdapat kekurangan personil. Tidak hanya itu, masih ada masyarakat juga yang belum mengetahui akan adanya sistem layanan online, bahkan ada yang masih awam akan hal itu. Hal ini bisa menyebabkan kurang maksimalnya dari sistem layanan online yang diberikan.

c. Kesenjangan digital menuju demokrasi digital (*from digital divide to digital democracy*)

Pada prinsip transformasi ini, diharapkan terjadi sebuah lingkungan “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital, dalam arti kata terdapat pemerataan didalam pengembangan dan pemanfaatan

⁵² Prof. Eko Indradigit, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.(Jakarta: APTIKOM, 2006), 10.

⁵³ Moh. Sidiq, S.T. Wawancara. (Malang, 04 Januari 2024).

teknologi informasi⁵⁴. Hal ini duntunjang pula dengan adanya sebuah sistem informasi elektronik yang menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara. Indikator terwujudnya transformasi *From Digital Divide To Digital Democracy* terletak pada keberadaan forum diskusi berbasis digital yang dilakukan oleh penyelenggara Negara dengan masyarakat sebagai *stakeholder*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menyatakan bahwa tata kelola *electronic Government* di Dispendukcapil Kota Malang bisa dikatakan belum optimal terkait dengan prinsip transformasi “dari, oleh, dan untuk” masyarakat yang berinteraksi secara digital atau disebut *From Digital Divide To Digital Democracy*. Hal tersebut disebabkan karena belum adanya aplikasi interaktif khusus yang mampu terhubung dengan masyarakat, yang diluncurkan oleh pihak Dispendukcapil Kota Malang. Namun di pemerintahan Kota Malang terdapat aplikasi interaktif khusus yaitu aplikasi Sambat Online (sistem aplikasi masyarakat bertanya) adalah sarana yang disediakan untuk menjembatani sekaligus memudahkan warga kota khususnya untuk melayangkan aspirasi, saran, kritik, pengaduan maupun pertanyaan kepada perangkat pemerintah Kota

⁵⁴ Nasrullah, ‘Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)’, *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6.2 (2018), 23–31.

Terkait dengan prinsip transformasi *From paper based to government on line* dijelaskan bahwa, Dispendukcapil Kota Malang belum bisa menerapkan konsep government online secara utuh. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dengan informan yakni Bapak Moh. Sidik, S.T yang mengatakan bahwa hal ini bisa dilihat pada kendala, jika ada masyarakat yang ingin membutuhkan berkas atau dokumen masyarakat tersebut yang ada pada tahun 2010. Maka petugas akan kewalahan dalam mencari berkas atau dokumen tersebut. Dan ini bisa dikatakan kurang efisien jika terlalu banyak berkas berkas, dan siklus kerja menjadi tidak nyaman.⁵⁷

Selanjutnya Bapak Moh. Sidik, S.T. menjelaskan bahwa untuk mengurangi kendala tersebut, maka pemerintahan pusat mengeluarkan terobosan baru yaitu adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dengan adanya IKD masyarakat tidak perlu lagi yang namanya memfotokopi KTP, atau kembali lagi pada proses manual atau paper based. Adanya IKD akan mengurangi adanya berkas berkas atau dokumen, karena proses IKD hanya dengan scan kode barcode atau QR yang ada di dalam aplikasi milik warga.⁵⁸

⁵⁷ M. Sidik, S.T, Wawancara, (Malang 04 Januari 2024)

⁵⁸ Moh, Sidik, S.T. Wawancara. (Malang, 04 Januari 2024).

- e. Pengetahuan / informasi fisik menuju pengetahuan / informasi digital (*from physical knowledge to digital knowledge*).

Maksud dari prinsip ini adalah menggunakan “*Digital Knowledge*” sebagai pengganti dari “*Physical Knowledge*” yang selama ini dipergunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Untuk itu, yang dimaksud dengan *digital knowledge* disini adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang mengalir di dalam infrastruktur *Electronic Governement* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan⁵⁹.

Alasan mengapa *digital knowledge* dikatakan lebih baik dari *physical knowledge* adalah karena proses penciptaan dan penyebaran pengetahuan secara digital jauh lebih mudah dan murah dibandingkan dengan proses penyebaran pengetahuan secara konvensional yang membutuhkan banyak sekali fasilitas dan asset fisik. Dengan adanya aplikasi semacam Si Apel, Sambat Online, Simbah E, dan lain sebagainya, pengetahuan berharga dari seseorang atau lembaga secara instan dan murah dapat disebar dan dinikmati oleh siapa saja yang membutuhkannya melalui dunia maya. Dalam prinsip transformasi ini,

⁵⁹ Farisyia Setiadi, Albaar Rubhasy, and Zainal A Hasibuan, ‘Model Government Knowledge Management System Untuk Mewujudkan Transparansi Dan Partisipasi Publik Pada Instansi Pemerintah’, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi Universitas Indonesia Kampus UI Depok Jawa Barat Telp. Faks, 7863419.021* (2011), 17–18.

terdapat dua indikator yang dipaparkan yaitu transparansi dan kemudahan akses informasi.

Hasilnya, dalam hal transparansi kepada publik, Dispendukcapil Kota Malang sudah mampu menerapkan prinsip *Digital Knowledge*. Melalui website resmi dan sosial media yang dimiliki, informasi yang sifatnya umum dapat dengan mudah diakses masyarakat melalui internet. Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga sejalan dengan hal tersebut, website resmi Dispendukcapil Kota Malang yaitu <https://dispendukcapil.malangkota.co.id> dan sosial media (instagram) yaitu disdukcapilkotamalang dengan postingan 333, pengikut 7.224. Secara garis besar sudah menampilkan informasi informasi terkait dengan pelayanan publik yang diberikan. Berpedoman pada Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik⁶⁰, peneliti juga melihat bahwa memang kategori informasi yang dipublikasikan semuanya tergolong informasi yang wajib diumumkan, meliputi jenis pelayanan, persyaratan, struktur organisasi, produk hukum, tugas pokok dan fungsi dan kegiatan dinas.

Dari penjelasan kelima prinsip transformasi yang telah dijelaskan sebelumnya, bisa diketahui bahwa tiga dari lima prinsip transformasi yaitu *From Paper Based To Government On Line*, *From Digital Divide To Digital Democracy*, dan *From Citizens In Line To Citizens On Line* masih belum

⁶⁰ Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846

dapat diterapkan secara optimal di Dispendukcapil Kota Malang. Hanya dua prinsip yang sudah dapat diterapkan secara optimal yaitu *From Physical Knowledge To Digital Knowledge* dan *From Services to Citizens To by Citizens*. Hal ini mengindikasikan bahwa tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Dispendukcapil Kota Malang masih tergolong dalam tahap *Integration*.

Dalam tahap *integration* dijelaskan bahwa telah terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam internet atau fasilitas multimedia seperti (melalui email, tele conference, chatting, dan lain sebagainya)⁶¹. Pada lingkungan ini, setiap individu masih harus berhubungan langsung dengan wakil di pemerintahan secara *one on one*, namun tetap efektif dan efisien.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang dapat memperkuat pemerintahan administrasi publik⁶². Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, yang sesuai pada Pasal 1 ayat (7) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas,

⁶¹ Bimasakti.

⁶² Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038

cepat mudah, terjangkau, dan terukur. Diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pemohon/pelanggan⁶³. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan / pemohon dan memuaskan kebutuhan mereka. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut Atep Adya Barata kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu, sebagai berikut⁶⁴:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola intensif.

⁶³ Dr. H. Amin Ibrahim, Drs., MA. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2008). 22.

⁶⁴ Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Yudhistira, 2003), 37.

- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan atau pemohon. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dalam implementasi SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penting untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan dari *e-Government* tersebut. Analisis faktor-faktor tersebut akan mengacu pada teori atau konsep dari AAUPB dan dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis.

1. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dapat diartikan sebagai segala hal atau kondisi yang dapat menghambat suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan. Melihat dari pengertian tersebut, faktor penghambat keberhasilan diterapkannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ada tiga, yaitu sebagai berikut⁶⁵:

- a. Sumber Daya (*Resources*)

Ketersediaan sumber daya dalam sebuah kebijakan adalah sebuah hal yang penting. Hal ini disebabkan karena pengaruh pentingnya sumber daya yang menentukan efektif dan efisiennya

⁶⁵ D. Indiahano, Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. (Bandung: Penerbit Gaya Media, 2009), 52.

pelaksanaan kebijakan. Di dalam pasal 26 ayat (3) Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang SPBE dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memastikan ketersediaan dan kompetensi sumber daya manusia untuk pelaksanaan Tata Kelola SPBE dan Manajemen SPBE⁶⁶. Sejalan dengan itu, menurut Handoko bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi⁶⁷. Faktor sumber daya mengarahkan setiap kebijakan SPBE harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya yang berorientasi terhadap kualitas sumber daya manusia ataupun sumber daya finansial. Namun meskipun hal tersebut telah dilakukan bukan berarti tidak membutuhkan faktor pendorong yang lainnya. Seperti yang dikatakan oleh Grindle dalam Nugroho tentang kegagalan sebuah imlementasi kebijakan atau program seringkali diakibatkan oleh adanya kelangkaan dari sumber daya⁶⁸. Sebuah keberhasilan dari pelaksanaan atau implementasi kebijakan ditentukan oleh seberapa berkualitas sumber daya yang ada dan sejauh mana sumber daya

⁶⁶ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8.

⁶⁷ Hani Handoko T. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. (Yogyakarta: BPFE, 2014), 47.

⁶⁸ Nugroho Riant, Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004). 70.

tersebut dapat mengoptimalkan dan memenuhi kebutuhan kebijakan yang ada.

Begitu juga dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, jika dalam pelaksanaan program SPBE terjadi kekurangan sumber daya baik sumber daya manusia maupun finansial, tentu proses implementasi kebijakan tersebut tidak akan dapat berjalan dengan efektif. Penting bagi Pemerintah Daerah untuk dapat memastikan ketersediaan dari sumber daya telah memadai untuk dapat terlaksananya SPBE dengan baik di Kota Malang. Dalam wawancara yang dilakukan oleh Penulis kepada Informan Bapak Moh. Sidik, S.T yang mengatakan bahwa untuk tenaga ahli di bidang IT yang beranggota 7 orang dari 56 ASN yang bekerja di Dispendukcapil Kota Malang. Secara kualitas sudah memadai baik itu di pengembangan, maintenance, atau perekam data. Namun, secara kuantitas masih dirasa kurang dan dibutuhkan personil lagi. Akan tetapi, untuk penambahan sulit untuk dipenuhi. Karena untuk pengangkatan calon ASN baru itu hanya di fokuskan dan diprioritaskan pada petugas PPPK. Dan formasi yang disediakan oleh pemerintahan pusat hanya formasi di bidang kesehatan, di bidang guru dan tenaga kependidikan saja”⁶⁹

Dapat dilihat bahwa ketersediaan sumber daya manusia yang bekerja di Dispendukcapil Kota Malang secara kuantitas masih dirasa

⁶⁹ Moh Sidik, S.T. Wawancara. (Malang, 04 Januari 2024).

kurang atau belum memadai. Ini akan menjadi salah satu faktor penghambat dari penerapan layanan dan tata kelola SPBE di Kota Malang. Selain sumber daya manusia yang menjadi faktor penting dalam pelaksanaan SPBE, faktor sumber daya finansial menjadi hal yang tidak kalah penting. Finansial merupakan faktor penting dalam SPBE ini karena pada pelayanan publik yang berbasis online menggunakan teknologi yang luas diseluruh wilayah Kota Malang tentunya memerlukan anggaran yang besar dalam proses pelaksanaan dan juga pengembangannya.

Pengelolaan anggaran dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis online ini juga harus terdistribusikan secara baik sehingga usulan-usulan yang menjadi kebutuhan primer masyarakat yang telah diajukan dapat direalisasikan sebanyak mungkin dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan pada salah satu asas pada AAUPB yaitu asas kepentingan umum, asas ini adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif⁷⁰. Selain itu, fasilitas pendukung dalam pelaksanaan dari pelayanan publik berbasis online menjadi hal yang perlu diperhatikan agar jajaran

⁷⁰ Philipus M. Hadjon dkk. Pengantar Hukum Administrasi Negara. (Gajahmada University Press, Cet. Ke 11, 2011), 273.

instansi/dinas dan setiap daerah ditingkat bawah sudah benar-benar siap dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis online.

Namun pada kenyataannya, pada wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menilai bahwa pelayanan publik dalam bentuk online ini belum dibarengi dengan kemampuan infrastruktur yang memadai oleh pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah untuk dilaksanakan pelayanan publik yang bersifat online. Sama halnya dengan infrastruktur pendukung TIK juga belum memadai, pada alat-alat pendukung TIK di pemerintahan secara teknis harus diganti 5 tahun sekali. Hal ini tidak sejalan dengan pasal 11 ayat (1) Perwali No. 8 Tahun 2023 tentang SPBE dijelaskan bahwa, Infrastruktur SPBE sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (3) huruf f bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kemudahan integrasi untuk memenuhi kebutuhan infrastruktur SPBE bagi perangkat Daerah.

Tapi kenyataannya, jika alat-alat tersebut masih berfungsi, maka tidak akan diganti bahkan melebihi 10 sampai 15 tahun. Dikarenakan keterbatasan pada anggaran, masih diprioritaskan anggaran ke lain program seperti bansos, jamkes, dan dana pendidikan. Semua sarana dan prasarana online yang harus digunakan oleh Dispendukcapil itu, disediakan oleh pemerintahan pusat. Kendalanya jika terjadi gangguan

sistem online, maka di daerah tidak bisa berbuat apa apa, karena semua kewenangan berada pemerintahan pusat.

b. Disposisi (*Disposition*)

Dalam penjelasannya mengenai variable disposisi, Edward III menjelaskan bahwa proses implmentasi kebijakan pada tahap awal harus dilakukan penyaringan terlebih dahulu dengan melihat persepsi dari para implementor kebijakan dengan melihat dalam batas mana kebijakan tersebut dilakukan⁷¹. Untuk melihat respon persepsi tersebut Edward III menjelaskan tentang tiga elemen respon yang akan berpengaruh terhadap kemampuan dan kemauan implementor untuk mau melaksanakan kebijakan. Yaitu pengetahuan, kecendrungan, dan intensitas terhadap kebijakan.

Pemerintah Daerah Kota Malang dalam melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu melihat ketiga hal tersebut untuk melihat disposisi dari aparatur Dispendukcapil Kota Malang dalam melaksanakan pelayanan publik. Sejauh mana pengetahuan dan pemahaman para aparatur tersebut terhadap kebijakan dari SPBE dengan respon yang diberikan aparatur tersebut apakah memiliki

⁷¹ R Rafinzar and Kismartini, 'Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung Dan Penghambat Program e-Musrenbang Di Kota Surabaya)', *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6.2 (2020), 227–50
<<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/3959/2783>>.

kecendrungan untuk menerima, bersikap netral saja, atau bahkan menolak.

Mengacu pada AAUPB terdapat salah satu asas yaitu asas kecermatan, dimaksudkan sebagai asas yang mengandung arti bahwa suatu keputusan dan/atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumentasi yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum keputusan dan/atau tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan⁷². Dengan melihat respon tersebut, pemerintah daerah dapat mengambil sikap untuk melakukan tindakan apakah perlu dilakukan pelatihan dan peningkatan pemahaman dari sikap para aparatur pemerintah tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Sidik, S.T bahwa⁷³, petugas yang melayani atau memberikan pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang merupakan petugas di kalangan generasi Y atau generasi di umur 40 tahun keatas. Di kalangan generasi Y itu belum memahami tentang teknologi online atau informasi teknologi digital, sehingga menjadi kendala dalam melakukan pelayanan publik berbasis online. Sementara itu, generasi

⁷² Devi Yulida, Kartika Widya Utama, and Xavier Nugraha, 'Verifikasi Manual Manifestasi Asas Kecermatan Sebagai Batu Uji Terhadap Keputusan Tata Usaha Negara', *Jurnal Usm Law Review*, 5.1 (2022), 31 <<https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4600>>.

⁷³ Moh. Sidiq, S.T. Wawancara. (Malang, 04 Januari 2024).

Z/Mileneal masih sedikit dan baru terjun ke dunia pemerintahan ini. Generasi Z/Mileneal ini memegang kendali secara penuh namun masih dibawah koordinator oleh Generasi Y yang masih minim pengetahuan mengenai tekonologi digital.

Variabel disposisi ini sangat penting dan harus disadari oleh para pelaksana pelayanan publik bersifat online di setiap wilayah Kota Malang. Pemerintah daerah perlu memastikan agar pelaksanaan dari pelayanan publik ini dapat berjalan dengan baik maka, kesiapan kapasitas sumber daya manusia terlebih dahulu harus ditingkatkan dan diberikan bekal pemahaman yang baik. Sesuai dengan pasal 26 ayat (2) Perwali Kota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang SPBE bahwa Manajemen sumber daya alam manusia dilakukan melalui proses perencanaan, pengembangan, pembinaan, dan pendayagunaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan SPBE di pemerintah Daerah⁷⁴. Selain sikap atau disposisi dari aparatur pemerintah, sikap dari kelompok sasaran juga menjadi hal penting untuk diperhatikan. Dalam hal ini, pada asas ketidakberpihakan AAUPB dijelaskan bahwa badan atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan

⁷⁴ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8.

keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif⁷⁵.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang merupakan suatu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan perangkat TIK untuk memberikan layanan kepada pengguna layanan agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan dengan tidak perlu ke kantor atau instansi terkait, artinya masyarakat sebagai kelompok sasaran dari SPBE harus mendapatkan perhatian, apakah masyarakat sudah siap dengan perubahan sistem yang ada. Kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan sistem adalah sesuatu tahapan penting, karena berdampak pada efektif atau tidaknya pelaksanaan dari pelayanan publik berbasis online. Walaupun masyarakat di Kota Malang ini hampir 98 persen mengetahui akan teknologi digital. Teknologi digital untuk pelayanan publik masyarakat Kota Malang bisa memanfaatkannya. IOT (*internet of things*) merupakan internet untuk kehidupan sehari-hari⁷⁶, di dalam masyarakat khususnya Kota Malang memang sudah bisa dijalankan. Namun ada juga sebagian masyarakat yang belum familiar dengan pelayanan publik yang

⁷⁵ Cekli Setya Pratiwi, *Penjelasan Hukum Asas Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) Hukum Administrasi Negara*. (Jakarta : Leip, 2016), 16.

⁷⁶ Amazon Web Service, *Apa Itu Internet Untuk Segalanya (IOT)?*, Feb 26, 2024, <https://aws.amazon.com/id/what-is/iot/>

dioperationalkan oleh pemerintah khususnya Dispendukcapil Kota Malang.

Pada wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa masyarakat yakni Ibu Ani, Ibu Dewi, Bapak Heri dan Ibu Lina. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi-inovasi baru mengenai sistem informasi pelayanan publik, seperti adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh Dispendukcapil Kota Malang (Si-Apel, Gampil, Andopetis). Seperti wawancara yang dilakukan kepada narasumber pertama Ibu Ani selaku masyarakat yang berumur 28 tahun bahwa, Ibu Ani masih belum mengetahui adanya aplikasi-aplikasi yang dibuat untuk melakukan pelayanan publik berbasis online terlebih dari Dispendukcapil Kota Malang. Dan lebih memilih melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor dari pada menggunakan lewat aplikasi-aplikasi yang disediakan. Namun, untuk pelayanan yang diberikan oleh petugas Ibu Ani merasa sudah cukup maksimal.”⁷⁷

Berbeda dengan yang disampaikan oleh narasumber pertama yakni Ibu Ani, maka narasumber berikutnya yakni Ibu Dewi menjelaskan bahwa Ibu Dewi mengetahui adanya sistem pelayanan online melalui aplikasi-aplikasi online tersebut. Namun Ibu Dewi tidak pernah menggunakan aplikasi-aplikasi online tersebut, karena

⁷⁷ Ibu Ani, Wawancara, (Malang, 04 Januari, 2024)

lebih nyaman dan lebih merasa puas jika melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor⁷⁸. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Lina⁷⁹, yang mengatakan bahwa masih kurang mengetahui dari adanya sistem layanan online dan lebih senang melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor. Karena menurut Ibu Lina jika melakukan pelayanan online, pada akhirnya akan disuruh ke kantor juga. Sama halnya yang disampaikan oleh narasumber keempat yakni Bapak Heri⁸⁰, Beliau masih kurang mengetahui dari adanya sistem layanan online dan lebih senang melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor.

Dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat bisa dilihat bahwa pemerintah daerah perlu secara berlanjut untuk turun melihat secara langsung di masyarakat untuk dapat memvalidasi apa yang diusulkan dan ditemui di lapangan selaras atau tidak berbeda. Sikap masyarakat dalam kebijakan SPBE menjadi studi penting untuk melihat pemahaman dan juga kecenderungan masyarakat dalam kepuasan terhadap layanan yang diberikan pemerintah ini. Sebagaimana yang telah dijelaskan pada Pasal 1 ayat (10) Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu Tata kelola SPBE adalah kerangka kerja

⁷⁸ Ibu Dewi, Wawancara, (Malang, 04 Januari 2024).

⁷⁹ Ibu Lina, Wawancara, (Malang, 04 Januari 2024).

⁸⁰ Bapak Heri, Wawancara. (Malang, 04 Januari 2024).

yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu.

Bisa dikatakan bahwa penerimaan ataupun penolakan masyarakat terhadap kebijakan yang diambil pemerintah dalam pelaksanaan SPBE ini misalnya, pemerintah daerah Kota Malang perlu melakukan tindakan-tindakan untuk meningkatkan pemahaman serta memberikan pengarahan kepada masyarakat terhadap program pelayanan publik berbasis online ini agar terjadi sinkronisasi antara sikap aparatur pemerintah dan juga sikap masyarakat dalam merespon pelaksanaan dari pelayanan publik berbasis online.

c. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Secara teori ruang lingkup implementasi kebijakan publik, struktur birokrasi dapat merujuk pada dua cakupan penting yaitu berkaitan dengan mekanisme dan struktur organisasi⁸¹. Pertama, mekanisme dalam implementasi sebuah kebijakan atau program biasanya sudah terdapat *standard operating prosedures* atau yang sering kita kenal dengan SOP. SOP merupakan hasil dari respon internal dalam sebuah organisasi yang ditimbulkan akibat keterbatasan sumber daya yang ada dan juga penggunaan waktu dari pelaksana kebijakan dalam organisasi dan juga SOP merupakan bentuk agar

⁸¹ Titin Rohayatin and others, 'Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan', *Jurnal Caraka Prabhu*, 1.01 (2018), 22–36 <<https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>>.

terciptanya keseragaman dalam ruang kerja organisasi yang kompleks serta efektif dan efisien. SOP dapat dikatakan baik dengan mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, serta tidak berbelit dan mudah dipahami oleh aktor pelaksana dalam organisasi.

Kedua, struktur organisasi pelaksana juga harus menghindari hal-hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Para aparatur pemerintah yang memiliki wewenang dalam struktur organisasi harus menjamin adanya pengambilan keputusan atas ruang kerjanya dalam kebijakan atau program yang ditetapkan secara cepat dan tepat. Seperti yang telah dijelaskan pada AAUPB yaitu asas tidak menyalahgunakan kewenangan⁸², yaitu asas yang mewajibkan setiap badan dan/atau pejabat pemerintah tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan. Sejalan dengan itu, dijelaskan pada pasal 20 ayat (6) tentang Layanan SPBE, bahwa Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab sesuai dengan tugas dan fungsinya masing masing⁸³.

⁸² Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara. (Jakarta: Grafindo Persada, 2014). 17.

⁸³ Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8.

Pembahasan variable struktur birokrasi ini dalam pelaksanaan SPBE menjadi penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam menerapkan SPBE yang baik khususnya di Kota Malang. Implementasi dari pelayanan publik berbasis online tidak bisa dilepaskan kaitannya dengan struktur birokrasi seperti yang telah dijelaskan diatas. Mekanisme pelaksanaannya atau SOP yang mengatur tata aturan kerja dan pelaksanaan program harus dapat dimengerti dengan baik oleh para pelaksana dan juga masyarakat selaku kelompok sasaran⁸⁴. Perkembangan dalam sistem pelayanan publik saat ini menempatkan objek layanan itu kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi di negara demokrasi seperti Indonesia.

Hal ini dapat dilihat dari data wawancara yang telah dipaparkan oleh peneliti bahwa, beberapa warga masih merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Dengan alasan pelayanan yang diberikan kurang efektif dan membingungkan, seperti kurang maksimalnya sistem layanan publik yang cepat mudah dan terintegrasi. Seperti salah satu warga, Simon Alfredo yang hendak mengambil hasil perekaman elektronik KTP, Ia mengatakan proses pengambilan di Dispendukcapil Kota Malang tidak

⁸⁴ Dody Mulyono, 'Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', *Jurnal Mozaik*, IX.2 (2017), 94–100 <<https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>>.

terstruktur dengan baik⁸⁵. Dalam wawancara yang dilakukan kepada Bapak Moh. Sidik, S.T beliau mengatakan bahwa dalam pelayanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang melalui aplikasi lokal yang diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Malang yaitu Si Apel. Masyarakat bisa mengakses atau melakukan permohonan adminduk melalui aplikasi tersebut. Setelah petugas memvalidasi data atau persyaratan yang telah diupload oleh masyarakat, petugas akan memproseskan lagi ke aplikasi Siak Terpusat. Dan ini yang membuat proses menjadi terputus, jadi petugas harus memproseskan lagi ke aplikasi Siak Terpusat, yang menjadi pertanyaannya adalah mengapa tidak diintegrasikan saja antara Siak Terpusat dan Si Apel? Karena pemerintahan pusat tidak berkenan untuk mengintegrasikan Siak Terpusat dengan aplikasi lokal di daerah.”⁸⁶

Sebagai mana yang dikatakan oleh Moenir dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia tanpa adanya sistem, prosedur, dan metode yang baik dalam suatu organisasi maka akan timbul berbagai permasalahan yang dapat menghambat tercapainya tujuan organisasi

⁸⁵ Toski D, “Berbelit-belit, Warga Keluhkan Layanan di Dispendukcapil Kota Malang,” *Malang Voice*, Januari 14, 2020, <https://malangvoice.com/berbelit-belit-warga-keluhkan-layanan-di-dispendukcapil-kota-malang/>.

⁸⁶ Moh. Sidik, S.T. Wawancara, (Malang 04 Januari 2024).

tersebut⁸⁷. Sehingga rambu-rambu dalam pelaksanaan SPBE harus benar-benar disediakan SOP dan landasan hukum dalam pelaksanaannya sehingga pelaksana ditingkat terbawah mampu memahami tujuan dan sasaran dari program tersebut. Dengan begitu program akan dapat berjalan dengan baik tanpa terkendala ketidakjelasan sistem pelaksanaannya.

2. Faktor Pendukung

Istilah faktor pendorong kerap diartikan sebagai hal atau kondisi yang dapat mendukung dan menumbuhkan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan. Terkait dengan topik bahasan penulis yaitu layanan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik di Dispendukcapil Kota Malang, yang menjadi faktor pendorong adalah komunikasi (*communication*). Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar mereka dapat mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan kebijakan tersebut guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan⁸⁸.

Van Meter dan Van Horn mendefinisikan komunikasi sebagai upaya penyampaian informasi tentang standar dan tujuan dari kebijakan

⁸⁷ Moenir A.S, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 98.

⁸⁸ L J Subiyantoro, '... E-Service Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...', *Journal of Politic and Government Studies*, 14010113140103, 2020 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/27271/23839>>.

kepada para implementor kebijakan⁸⁹. Efektivitas pelaksanaan dari setiap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dalam implementasinya sangat dipengaruhi oleh metode penyampaian atas sebuah program atau kebijakan yang dilakukan oleh pelaksana program atau kebijakan kepada kelompok sasaran atau target dari kebijakan yang dibuat⁹⁰.

Efektif tidaknya sebuah kebijakan dalam implementasinya ditentukan melalui seberapa jelas standar dan tujuan dari sebuah kebijakan tersebut. Syarat sebuah kebijakan dikatakan efektif dalam proses implementasinya adalah tingkat pemahaman dari para pelaksana dan juga kelompok sasaran tersebut tinggi atau rendah dalam memahami kebijakan yang ada. Fungsi pemerintahan yang efektif dan efisien sesungguhnya diatur dalam UU Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dan Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yaitu berdasarkan atas asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proposionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas⁹¹.

Oleh karena itu untuk memastikan hal tersebut perlu dilakukan komunikasi yang baik dalam sosialisasi kebijakan yang ada terhadap kelompok sasaran. Komunikasi juga termasuk dalam faktor pendorong Dispendukcapil Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik. Hal ini

⁸⁹ H. Pasolog, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 40.

⁹⁰ Rafinzar and Kismartini.

⁹¹ Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851.

sesuai dengan Layanan SPBE pada pasal 20 ayat (2), yaitu Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas di pemerintah daerah⁹².

Faktor tersebut dianggap sebagai faktor pendorong karena jika tanpa adanya komunikasi dari pihak pemerintah, bagaimana masyarakat bisa mengetahui dan mengerti akan kegunaan dari adanya inovasi inovasi baru yang dikeluarkan oleh pemerintah khususnya Dispendukcapil Kota Malang, seperti aplikasi pelayanan publik dalam bentuk online.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Moh. Sidik, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Malang yang mengatakan bahwa Sosialisasi bahkan simulasi pun telah dilakukan oleh pihak Dispendukcapil Kota Malang di tingkat kelurahan sampai ke RT/RW mengenai adanya SPBE seperti inovasi-inovasi baru yang diluncurkan, yang dimana semua layanan akan dialihkan ke digital atau berbasis online. Jadi semua masyarakat Kota Malang yang ingin melakukan pelayanan tidak perlu mendatangi ke kantor lagi. Namun, banyaknya masyarakat yang masih senang dalam

⁹² Berita Daerah Kota Malang Tahun 2023 Nomor 8.

mendapatkan layanan Administrasi Kependudukan dengan mendatangi ke kantor.”⁹³

Selain data yang dihasilkan dari wawancara peneliti juga mengambil data dari website dan sosial media milik Dispendukcapil Kota Malang bahwa ternyata sosialisasi terkait layanan sistem online juga dilakukan. Dari wawancara yang dilakukan, peneliti menilai bahwa, walaupun telah dilakukan sosialisasi maupun simulasi masyarakat tetap senang ingin melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor. Komunikasi memiliki beberapa dimensi diantaranya adalah transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*), dan konsistensi (*consistency*). Berikut penjelasan dari ketiga dimensi tersebut⁹⁴;

- a. Dalam dimensi transmisi, telah dibuktikan penyebaran informasi melalui sosialisasi mengenai sistem pelayanan publik berbasis online. Contohnya seperti program dari pemerintahan pusat IKD (Identitas Kependudukan Digital), sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, pada Bab III tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital bahwa bagi setiap penduduk yang

⁹³ Moh. Sidik, S.T, Wawancara (Malang, 4 Januari 2024).

⁹⁴ Subiyantoro.

telah memiliki KTP el fisik dapat memiliki Identitas Kependudukan Digital yang merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan memiliki fungsi yang sama dengan KTP el.

- b. Dalam dimensi kejelasan, telah dibuktikan dengan adanya simulasi pada saat dilakukan sosialisasi. Agar masyarakat mengerti akan kejelasan dari kegunaan program tersebut. Setiap kunjungan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang, pihak Dispendukcapil langsung memproseskan seperti mengaktivasi dan meregistrasi IKD pada setiap masyarakat yang dikunjungi, mensimulasi atau mempraktekan cara penggunaan dari aplikasi layanan online, serta melakukan layanan adminduk.
- c. Dalam dimensi konsistensi, telah dibuktikan dengan Dispendukcapil Kota Malang selalu melakukan rutinitas kunjungan sosialisasi serta simulasi kepada masyarakat sekali dan/atau dua kali dalam seminggu. Tidak hanya itu, Dispendukcapil Kota Malang juga selalu memberikan informasi terkait pengembangan fitur atau keamanan aplikasi sistem pelayanan online pada website resmi serta sosial media milik Dispendukcapil Kota Malang.

Dari dimensi-dimensi yang ada diatas, Dispendukcapil Kota Malang memenuhi kriteria bahwa komunikasi menjadi pendukung keberlangsungan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dan juga harus diperhatikan pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan pelayanan

yang baik menurut asas AAUPB, yang mana dijelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang undangan.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Moh. Sidik, S.T beliau mengatakan bahwa walaupun Dispendukcapil sudah menyiapkan pelayanan secara online, tapi masyarakat tetap senang datang langsung ke kantor. Dan pihak Dispendukcapil tidak bisa menolak, dan harus melayani. Padahal walaupun mereka tidak langsung datang ke kantor, kelurahan maupun MPP, dari rumah pun bisa dilakukan pelayanan, yang penting berkas berkas yang mau diupload pada aplikasi pelayanan online sudah lengkap disiapkan. Secara sistem sudah disiapkan layanan publik secara online dan bisa diakses dimana saja melalui HP, laptop, atau komputer.”⁹⁵

Faktor pendorong selanjutnya adalah dukungan dari Eksekutif dan legislatif. Untuk melaksanakan pelayanan publik khususnya di Kota Malang yang mana menurut informan Bapak Moh. Sidik, S.T sudah bagus. Dari dukungan tersebut, maka antara eksekutif dan legislatif ini menyepakati bahwa sebuah layanan publik baik offline maupun online itu membutuhkan dukungan anggaran, dan anggaran ini berada pada Perda APBD. Tidak hanya dukungan dari eksekutif dan legislatif, namun

⁹⁵ Moh. Sidik, S.T, Wawancara, (04 Januari, 2024).

adanya Peraturan Perundang-Undangan juga mendukung. Dari tingkat pusat ke tingkat daerah, dalam hal ini dilakukannya pelayanan publik di tingkat daerah karena bentuk perintah dari Pemerintahan pusat yang digunakan sebagai acuan di pemerintah daerah adalah aturan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat, baik itu berupa UU, Perpres, Permen, dll. Sebagaimana pada pasal 10 UU No. 30 Tahun 2014 dalam asas AAUPB, asas kepastian hukum merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan⁹⁶. Untuk Dispendukcapil Kota Malang menggunakan acuan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dispendukcapil menggunakan aturan tersebut untuk melaksanakan pelayanan publik kependudukan di daerah.

Untuk mengatasi kendala kendala yang terjadi dalam melakukan pelayanan publik bersifat online, yang mana petugas atau karyawan yang bekerja di Dispendukcapil Kota Malang ini hanya 56 anggota dan harus melayani seluruh warga Kota Malang dengan 57 kelurahan, 5 kecamatan yang jumlah penduduknya 880.787 jiwa. Maka Dispendukcapil mengambil tindakan yang sudah disetujui oleh Walikota Malang bahwa perlu merekrut tenaga non ASN untuk membantu tugas tugas yang dilakukan oleh pegawai

⁹⁶Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292.

Dispenducapil Kota Malang baik di kantor, di Mall pelayanan Publik, maupun di 57 Kelurahan di semua wilayah kota Malang.

Dengan jumlah penduduk 808.787 jiwa, Dispenducapil Kota Malang telah menyediakan aplikasi layanan publik yang bersifat online yang bisa diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengantri. Yaitu Si Apel.malangkota.co.id, di aplikasi ini masyarakat bisa melakukan pelayanan adminduk seperti mengurus e KTP, KK, Akte Kelahiran, KIA, Akte Kematian, dll melalui aplikasi tersebut secara online dengan menyiapkan berkas berkas atau persyaratan terlebih dahulu.

C. Layanan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kota Malang Perspektif *Siyasah Idariyyah*

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwasanya kata idarah atau idariyah adalah bidang yang mengurus tentang administrasi negara. Penyempurnaan sistem administrasi yang dilakukan oleh para khalifah setelah wafatnya Rasulullah SAW. diharapkan menjadi acuan bagi generasi berikutnya ⁹⁷. Mereka sadar, periode mereka merupakan penjabaran dari penerapan tata pemerintah Islam atas dasar pertimbangan, bahwa tujuan utama sistem tersebut adalah untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum Islam. Artinya semua sistem tersebut dibangun atas dasar pertimbangan, bahwa tujuan utama sistem tersebut adalah

⁹⁷ Khalifah Harun Ar-rasyid, 'Digunakan Sebagai Fokus Dalam Menganalisa Praktek Administrasi Pada Masa Permulaan Islam.', November, 2010, 1-10.

untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum Islam. Kata Siyasah berarti mengatur, mengurus, dan memerintah atau suatu pemerintahan, politik dan pembuatan kebijaksanaan atau keputusan. Tujuan siyasah adalah mengatur dan membuat suatu kebijaksanaan atas sesuatu yang bersifat politik untuk mencapai tujuan tertentu⁹⁸.

Siyasah Idariyah merupakan bagian dari *siyasah syarriyah* yang mana pembahasannya tentang ketatanegaraan. Dalam mengelola tata pemerintahan dibutuhkan adanya administrasi negara yang baik dalam mencapai tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dibutuhkan prinsip-prinsip yang harus di implementasikan. Salah satu sifat penting dari administrasi yang dilakukan oleh Rasul adalah kesederhanaan dan juga kemudahan dalam menangani masalah-masalah administratif⁹⁹.

Kesempurnaan dalam melakukan pelayanan jelas diperintahkan oleh syara'. Agar tercapai kesempurnaan dalam memberikan penanganan dalam pelayanan, maka harus memenuhi tiga kriteria sebagai berikut¹⁰⁰:

⁹⁸ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Grou, 2014). 5

⁹⁹ Pelayanan Publik and Ditinjau Dari, 'Hasniati Sikap Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik...', 17 (2013), 190–203.

¹⁰⁰ Ar-rasyid.

- 1) Sederhana dalam peraturan, karena dengan kesederhanaan itu akan menyebabkan kemudahan. Sebaliknya aturan yang rumit akan menimbulkan kesulitan.
- 2) Cepat dalam pelayanan, karena kecepatan dapat mempermudah bagi orang yang mempunyai kebutuhan terhadap sesuatu untuk memperolehnya.
- 3) Pekerjaan itu ditangani oleh orang yang ahli (professional), sehingga semuanya mengharuskan kesempurnaan kerja, sebagaimana yang dituntut oleh hasil kerja itu sendiri.

Ruang lingkup *Siyasah Idariyyah* meliputi pelayanan administratif, pengangkatan dan pemberhentian pegawai. Pembuatan dokumen negara seperti Kartu Tanda penduduk dan Kartu Keluarga masuk ke dalam ruang lingkup pelayanan administratif. Imam Al Mawardi di dalam bukunya *Al Ahkam al Sulthaniyyahhah* memasukan pembuatan dokumen negara di dalam ruang lingkup *Siyasah Idariyyah*¹⁰¹, pembuatan dokumen negara dalam Islam pertama kali dibuat oleh Umar bin Khathab r.a. Namun, pada zaman itu belum mengenal istilah Kartu Tanda penduduk dan Kartu Keluarga, namun telah dilakukan pendataan dan pencatatan sejak dahulu. Di dalam Islam, administrasi terkait dengan pencatatan disebut dengan *Diwan*¹⁰². Alur kerja

¹⁰¹ Imam al Mawardi, *Al Ahkam al Sulthaniyyahhah*. (Bekasi: PT. Darul Falah, 2017). 335.

¹⁰² A. Hasjmy, *Sejarah Kebudayaan Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1975), 266 267; Muhammad Al Buraey, *Islam: Landasan Alternatif Administrasi Pembangunan*, Terj. Ahmad Nasir Budiman (Jakarta: CV Rajawali, 1986), 273 274.

diwan sama seperti definisi Administrasi Negara yaitu menjalankan proses pemerintahan. *Diwan* jika dilihat dari perspektif hukum administrasi negara dapat disimpulkan masuk ke lembaga atau instansi dalam penelitian ini masuk ke lembaga atau instansi Dispendukcapil Kota Malang.

Diwan diterapkan pada masa Khalifah Umar bin Khathab, khalifah Usman bin Affan, khalifah Ali bin Abi Thalib, pada kerajaan mughak dan juga diterapkan pada dinasti Abbasiyah. Namun *diwan* ini tidak diterapkan lagi setelah dinasti Abbasiyah runtuh akibat perlawanan yang dilakukan oleh kerajaan Mongolia. Setelah *dinasti Abbasiyah* runtuh dan direbut oleh Mongolia sehingga banyak penerapan dalam kebijakan maupun sistem kenegaraan yang diambil dari dunia barat, sehingga banyak sistem sistem yang diterapkan dalam kerajaan islam seperti *diwan* mulai ditinggalkan dan dilupakan. Dan yang mengurus pendataan pada abad pertengahan lebih dikenal dengan perdana menteri bukan *diwan* ¹⁰³.

Meskipun telah dispesifikan *diwan* belum mengatur tentang pencatatan penduduk, namun pencatatan penduduk dapat dianalogikan kedalam *Diwan As SIRR*. *Diwan As SIRR* adalah *diwan* yang bertugas menjaga rahasia Negara. Dokumen negara termasuk ke dalam rahasia negara, karena dokumen negara surat surat atau data data yang berhubungan dengan negara. Pendaftaran penduduk adalah dokumen negara, karena memuat identitas penduduk

¹⁰³ Marwan Gultom, 'Administrasi Dalam Pemerintahan Islam', *ANSIRU PAI : Pengembangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam*, 5.1 (2021), 79 <<https://doi.org/10.30821/ansiru.v5i1.9796>>.

Indonesia. Identitas penduduk Indonesia ini diatur dalam Undang Undang Dasar pasal 28 G ayat (1), yang berbunyi ialah “Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”.

Strategi yang dijalankan dalam rangka mengurus masalah administrasi dalam hal mengenai pencatatan kependudukan adalah dilandasi dengan tiga indikator; sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, professional dalam penanganan. Hal ini diambil dari realitas pelayanan terhadap kebutuhan itu sendiri, karena umumnya orang yang mempunyai kebutuhan tersebut menginginkan agar kebutuhannya dilayani dengan cepat dan terpenuhi dengan sempurna (memuaskan)¹⁰⁴. Dalam *Siyasah idariyah* untuk mengukur suatu kualitas pelayanan dapat di ambil dari realitas kepentingan pelayanan itu sendiri. Seperti hal-hal yang akan di analisis di bawah ini :

1. Sederhana Dalam Peraturan

Sederhana dalam peraturan dapat dikaitkan dengan kepastian hukum, dalam hal ini Pemerintah Daerah Kota Malang sudah cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan pembuatan suatu aturan yang sangat

¹⁰⁴ Achmad Juniadi ath Thayyibiy. “ Administrasi Ngera Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat”, <https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negera-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 15 Februari 2024.

membantu dalam pelaksanaan dari SPBE, hal ini tentunya sesuai dengan prinsip dari *Siyasah Idariyah*. Karena peraturan merupakan hal yang harus ditaati oleh masyarakat maupun pejabat pemerintahan. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa kepastian hukum juga salah satu sebagai faktor pendorong dari pelaksanaan pelayanan publik berbasis elektronik. Sesuai dengan AAUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan, yaitu adanya asas kepastian hukum yang merupakan asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang undangan, kepatuhan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan¹⁰⁵.

Dispendukcapil Kota Malang, telah mengeluarkan sebuah kebijakan bahwa seluruh pelayanan Adminduk bisa dilakukan melalui online, yang mana Dispendukcapil Kota Malang telah mengeluarkan program program dan inovasi inovasi baru yang sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik secara online. Hal ini juga sesuai dengan hadis Nabi yang diriwayatkan oleh Abu Hurairoh ra, Nabi bersabda “Barang siapa yang melepaskan suatu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan di hari kiamat, Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain pasti

¹⁰⁵ Solechan.

Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat.¹⁰⁶” Dari hadis tersebut dapat disimpulkan bahwasanya penerapan kepastian hukum di Dispendukcapil Kota Malang sudah sesuai dengan prinsip Siyash Idariyah yaitu dalam pembuatan aturan atau kebijakan sudah mudah dipahami serta sejalan dengan hadis Nabi.

Sederhana dalam peraturan juga bisa dilihat dari prinsip transparansi, yang mana Dispendukcapil Kota Malang sudah menerapkan dengan cukup efektif. Karena dalam kesederhanaan transparansi dibuktikan dengan adanya web resmi serta sosial media milik Dispendukcapil Kota Malang yang bisa diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun untuk mengetahui informasi lebih lanjut tentang pelayanan publik yang diberikan tanpa harus mendatangi kantor.

Partisipasi masyarakat juga sangat penting dalam membantu menjalankan penerapan pelayanan publik berbasis elektronik ini, yang masa sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah¹⁰⁷. Hal ini bisa dilihat bahwa dengan diterapkan sistem layanan online ini, tidak ditemukan lagi antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan sebuah layanan. Walaupun, masih ada beberapa masyarakat

¹⁰⁶ Laela Aryani, “Implementasi Good Governance di Desa Rempoah Kecamatan Baturraden Kabupaten Banyumas Perspektif Siyash Idariyah,” (repository.iainpurwokerto.ac.id Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020).

¹⁰⁷ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225

yang masih senang dalam melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor, pihak Dispendukcapil Kota Malang akan tetap melayani seperti mana biasanya. Layanan online maupun layanan offline yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Malang, terdapat layanan khusus untuk masyarakat difabel dan lansia. Hal ini disebutkan dengan kualitas pelayanan yang dilihat dari perhatian atau empathy yang diberikan oleh penyelenggara pelayan publik. Dalam Al Qur'an perhatian atau empathy dijelaskan di dalam surah An Nahl ayat 90, yaitu ¹⁰⁸:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. Q.S An Nahl:90.

Empati, memahami masalah masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman. Sehingga masyarakat merasa diperhatikan, dipedulikan dan diprioritaskan, yang akan berdampak pada berubahnya paradigam pelayanan di Dispendukcapil.

¹⁰⁸ Qur'an NU, Q.S An Nahl ayat 90, NU Online, diakses 26 Desember 2024. <https://quran.nu.or.id/an-nahl/90>

2. Cepat Dalam Pelayanan

Cepat dalam pelayanan yang diterapkan Dispendukcapil Kota Malang ini masih belum sesuai. Karena dalam penerapannya masih ada warga yang memberikan keluhan mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh beberapa pegawai Dispendukcapil dan pelayanan yang diberikan terkesan kurang efektif, kurang maksimalnya sistem layanan publik yang cepat, mudah seperti data yang telah dipaparkan oleh peneliti pada bagian latar belakang. Namun dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat, masyarakat merasa puas dalam hal memberikan pelayanan yang efektif dan cepat. Jika ditarik kearah dalam hal menangani percepatan penyebaran atau pemberitahuan serta pengenalan akan adanya kebijakan baru¹⁰⁹, Dispendukcapil Kota Malang sudah melakukannya dengan cukup maksimal. Hal ini dibuktikan dengan dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat terkait program atau inovasi yang baru dibuat, tidak hanya itu simulasi pun juga dilakukan agar program atau inovasi lebih cepat tersampaikan dan masyarakat tidak kebingungan dalam menggunakan atau memakai program atau inovasi yang telah diluncurkan oleh Dispendukcapil Kota Malang.

Masyarakat dalam melakukan atau menerima pelayanan publik tentunya juga membutuhkan adanya keinginan dalam percepatan dalam segala hal. Partisipasi masyarakat juga sangat membantu dalam hal cepat

¹⁰⁹ Kiki Vita Aprani, 85.

dalam pelayanan, contohnya seperti masyarakat dalam melakukan pelayanan baik melalui sistem layanan online atau dengan datang langsung ke kantor, sudah mempersiapkan persyaratan atau berkas berkas yang akan diurus. Dengan mempersiapkan terlebih dahulu itu akan mempersingkat dan mempercepat waktu dalam pelayanan.

Adanya fasilitas atau sarana dan prasarana juga sangat mendukung dan membantu dalam melakukan cepat dalam pelayanan. Namun, dalam hal ini Dispendukcapil Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik secara online ataupun offline belum dibarengi dengan infrastruktur yang memadai. Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian faktor penghambat.

3. Profesional Dalam Penanganan

Dalam hal profesional dalam penanganan, Dispendukcapil Kota Malang sudah cukup sesuai. Hal ini bisa dilihat dengan konsistennya kunjungan yang dilakukan satu sampai dua kali dalam seminggu kepada warga masyarakat bahkan ke anak sekolah dalam penyampaian program program serta inovasi inovasi baru mengenai pelayanan publik dan sekaligus melakukan pelayanan di tempat.

Dalam alQur'an ayat yang mengatur tentang profesionalitas dalam bekerja diatur dalam surah al Insyirah ayat 7¹¹⁰.

¹¹⁰ Qur'an NU, Q.S Al Insyirah ayat 7. NU Online, diakses 26 Februari 2024, <https://quran.nu.or.id/al-insyirah/7>

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh sungguh (urusan) yang lain”. Q.S Al Insyirah:7.

Daya tanggap (responsif), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pelayan publik untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat¹¹¹. Untuk itu, responsif dan profesionalitas sangat penting dalam pemberian pelayanan untuk mendukung terbentuknya kualitas pelayanan yang baik yang dapat menumbuhkan etos kerja pada diri seorang pelayan publik apalagi berkenaan dengan kemaslahatan umat seperti pendaftaran penduduk.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari jaminan yang diberikan oleh pelayan publik oleh suatu instansi dalam hal ini adalah Dispendukcapil Kota Malang berupa keamanan, kenyamanan, dan kejujuran. Jaminan ini adalah suatu standar yang harus dipunyai oleh setia

¹¹¹ Hasniati, “Sikap Birokrasi Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Syariat Islam. Universitas Hasanuddin Makassar,” AL FIKR, no.1(2013):197 <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/alfikr/article/view/2277/2210>

instansi untuk melayani masyarakat. Perihal jaminan, Allah berfirman dalam surah Al Syu'ara ayat 181 182 yaitu¹¹²:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۖ وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ ۖ

Artinya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”. Q.S Al Syu'ara: 181 182.

Jaminan sama halnya dengan perilaku pelayan publik mampu menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat terhadap instansi dan instansi bisa menciptakan rasa aman bagi masyarakat yang datang. Jaminan juga berarti bahwa pelayan publik selalu bersikap sopan, profesional dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah masyarakat. Selain itu ruangan yang nyaman pelayanan yang baik serta sikap jujur dan sopan dari pemberi layanan membuat masyarakat menjadi semakin bersemangat dalam hal melakukan pelayanan.

Mengenai pelayanan publik yang diberikan, Agama Islam sendiri sangat memperhatikan mengenai sebuah pelayanan yang berkualitas dan diterangkan dalam AlQu'an surah Al Baqarah ayat 267¹¹³;

¹¹² Terjemahan Qur'an, Q.S Al Syu'ara ayat 181 dan 182, Qur'an.com, diakses 26 Februari 2024, <https://quran.com/id/penyair/181-183>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. Q.S. Al Baqarah:267.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan¹¹⁴. Apabila kita Tarik kearah pelayanan publik, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pelayanan publik hendaknya melayani dan memberlakukan seseorang dengan baik sebagaimana Ia memperlakukan dirinya sendiri. Kesempurnaan dalam menunaikan pekerjaan jelas diperintahkan oleh syara'. Untuk tercapai kesempurnaan dalam

¹¹³ Tafsir Web, Q.S Al Baqarah ayat 267, diakses 26 Februari 2024, <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>

¹¹⁴ Sunardi dan Sri Handayani, Kualitas pelayanan dalam Islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia”. 87. Islamic jurnal, jurnal ekonomi dan perbankan syariah, <https://www.neliti.com/id/publications/267913/kualitas-pelayanan-dalam-islam-dan-kepercayaan-terhadap-lembaga-amil-zakat-infaq>

menunaikan urusan tersebut, maka penanganannya harus memenuhi kriteria kriteria yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan sebenarnya antara *Siyasah Idariyyah* dan AAUPB di dalam hukum administrasi negara terdapat keterkaitan yakni dalam bidang administrasi negara (*al Ahkariyyah*). Pada indikator *Siyasah Idariyyah* yakni sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, dan professional dalam penanganan sangat sejalan dengan asas asas yang terdapat pada AAUPB seperti asas kepastian hukum, asas kecermatan, dan asas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan dalam hal ini menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, yaitu:

- 1) Tata kelola pemerintahan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang masih tergolong dalam tahap Integrasi. Hal ini bisa dilihat 3 dari 5 kriteria atau prinsip tata kelola SPBE belum bisa berjalan secara efektif. Adapun faktor penghambat *electronic government* di Dispendukcapil Kota Malang terdapat tiga faktor penghambat yaitu; sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Untuk faktor pendorong yaitu terletak pada komunikasi dan dukungan dari eksekutif dan legislatif.
- 2) Dalam mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik dalam perspektif *Siyasah Idariyyah* terdapat tiga indikator yaitu; sederhana dalam peraturan, cepat dalam pelayanan, dan professional dalam penanganan. Sederhana dalam peraturan sudah dilakukan cukup efektif oleh Dispendukcapil Kota Malang. Cepat dalam pelayanan yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Malang ini masih belum sesuai, karena dalam penerapannya masih ada warga yang memberikan

keluhan mengenai proses pelayanan. Dispendukcapil Kota Malang sudah cukup maksimal dalam hal professional dalam penanganan.

B. Saran

Setelah peneliti mengambil kesimpulan dari uraian skripsi ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat terkait dengan pelayanan publik berbasis online ini, sebaiknya Pemerintahan Kota Malang mempersiapkan infrastruktur yang bagus terlebih dahulu serta menambah atau meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki dengan memberikan pelatihan khusus di bidang teknologi.
2. Diharapkan pelayan publik dalam memberikan pelayanan mampu meneladani akhlak Rasulullah Saw atau para Khalifah. Karena tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah untuk merealisasikan kepentingan publik dengan tetap berpegang teguh pada aturan hukum Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul, Jeje Rojak, Hukum Tata Negara Islam. (Surabaya: UIN Sunan Ampel Pers, 2004).
- Al Mawardi, Imam, Al Ahkam al Suthaniyyahhah. (Bekasi: PT. Darul Falah, 2017).
- Al-Qabtahi dan Muhammad Abduh, *Ushul al-Idariyah asy-Sayariyah* (Bay tats-Tsaqifah, cetakan I, 2003).
- Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).
- Arikunto, Suharismi, *Prosedur Penelitian Pendekatan Dan Praktek*, (Jakarta: Bima Akasara, 1989).
- A.S, Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).
- Barata, Atep Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Yudhistira, 2003).
- Djazuli, A, "Fikih Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat Dalam Rambu-Rambu Syari'ah", (Jakarta: Kencana, 2003).
- Fajar, Mukti ND, Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris. (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2010).
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi, 1995).
- Hamidi, Jazim, *Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak (AAUUPL) Di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia*," (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999).
- Handoko, Hani T, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. (Yogyakarta: BPFE, 2014).
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011).
- HR, Ridwan, Hukum Administrasi Negara. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014).
- Ibrahim, Amin, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2008).
- Indiahano, D, Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis. (Bandung:

- Penerbit Gaya Media, 2009).
- Indradigit, Eko, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.(Jakarta: APTIKOM, 2006).
- Iqbal, Muhammad, *Fiqh Siyasa Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014).
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2014).
- Pasolog, H, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019).
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005).
- Riant, Nugroho, *Kebijakan Publik Formulasi, dan Evaluasi*. (Jakarta: T Elex Media Komutindo, 2004).
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2015).
- Widodo, Joko, *Analisis Kebijakan Publik*. (Malang: Bayumedia, 2010).

Jurnal

- Ar-rasyid, Khalifah Harun, 'Digunakan Sebagai Fokus Dalam Menganalisa Praktek Administrasi Pada Masa Permulaan Islam.', November, 2010, 1–10
- Awaludin, Ludi, 'Strategi Penguatan Kompetensi Sdm Teknologi Informasi&Komunikasi (Tik) Dalam Mengoptimalkan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe)', *Paradigma POLISTAAT Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2.2 (2019), 118–34
<<https://doi.org/10.23969/paradigmapolistaat.v2i2.2115>>
- Bimasakti, Firman, 'TATAKELOLA PEMERINTAHAN BERBASIS ELECTRONIC GOVERNMENT DI KABUPATEN SEMARANG (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang)', *Journal of Politic and Government Studies* , 6.3 (2017), 67–70
- Bouty, Abd Aziz, Moh Hidayat Koniyo, and Dian Novian, 'The Evaluation of Electronic Based Government System Using E-Government Maturity Model (Case in Government of Gorontalo City)', *Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23.1 (2019), 16–24

- Gultom, Marwan, 'Administrasi Dalam Pemerintahan Islam', *ANSIRU PAI: Pengembangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam*, 5.1 (2021), 79 <<https://doi.org/10.30821/ansiru.v5i1.9796>>
- Hardjaloka, Loura, 'Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik', *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3.3 (2014), 435 <<https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>>
- Irawan, Bambang, 'E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik', *Jurnal Paradigma*, 4.3 (2015), 200–209 <<http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>>
- Mamminanga, Iwan, 'Manajemen Pelayanan Administrasi Dalam Rangka Pelaksanaan Good Governance Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo', *Jurnal Mirai Manajemen*, 7.1 (2022), 36–49 <<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/2230%0Ahttps://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/2230/1484>>
- Mohi, Widya Kurniati, and Nuzlan Botutihe, 'Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Masyarakat Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik', *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9.2 (2020), 115 <<https://doi.org/10.31314/pjia.9.2.115-124.2020>>
- Muhaimin, Muhaimin, 'Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik', *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12.2 (2018), 213 <<https://doi.org/10.30641/kebijakan.2018.v12.213-226>>
- Mulyono, Dody, 'Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan', *Jurnal Mozaik*, IX.2 (2017), 94–100 <<https://ijc.ilearning.co/index.php/TMJ/article/view/1449/398>>
- Nasrullah, 'Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)', *JUSITI: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 6.2 (2018), 23–31
- Nurjati, Widodo, 'Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi Di Pemerintah Daerah Kota Malang)', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2.4 (2016), 227–35

- Publik, Pelayanan, and Ditinjau Dari, ‘Hasniati Sikap Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik...’, 17 (2013), 190–203
- Putrijanti, Aju, Lapon T. Leonard, and Kartika Widya Utama, ‘Peran PTUN Dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)’, *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 30.2 (2018), 277 <<https://doi.org/10.22146/jmh.33056>>
- Rafinzar, R, and Kismartini, ‘Inovasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Faktor Pendukung Dan Penghambat Program e-Musrenbang Di Kota Surabaya)’, *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6.2 (2020), 227–50 <<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/viewFile/3959/2783>>
- Ratnasari, Mega Oktavia Budi, Irwan Noor, and Firda Hidayati, ‘Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “SURADI” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008.01 (2022), 35–44 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>>
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto -, ‘Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan’, *Jurnal Caraka Prabhu*, 1.01 (2018), 22–36 <<https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>>
- Setiadi, Farisya, Albaar Rubhasy, and Zainal A Hasibuan, ‘Model Government Knowledge Management System Untuk Mewujudkan Transparansi Dan Partisipasi Publik Pada Instansi Pemerintah’, *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi Universitas Indonesia Kampus UI Depok Jawa Barat Telp. Faks*, 7863419.021 (2011), 17–18
- Solechan, Solechan, ‘Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik’, *Administrative Law and Governance Journal*, 2.3 (2019), 541–57 <<https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>>
- Subiyantoro, L J, ‘... E-Service Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ...’, *Journal of Politic and Government Studies*, 14010113140103, 2020 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/27271/23839>>
- Yulida, Devi, Kartika Widya Utama, and Xavier Nugraha, ‘Verifikasi Manual Manifestasi Asas Kecermatan Sebagai Batu Uji Terhadap Keputusan Tata Usaha

Negara’, *Jurnal Usm Law Review*, 5.1 (2022), 31
<<https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4600>>

Yunella, Marinda, Admaja Dwi Herlambang, Widhy Hayuhardhika, and Nugraha Putra, ‘Evaluasi Tata Kelola Keamanan Informasi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang Menggunakan Indeks KAMI’, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3.10 (2019), 9552–59 <<http://j-ptiik.ub.ac.id>>

Internet

Achmad Juniadi ath Thayyibiy. “Administrasi Negera Islam Menjamin Kesejahteraan Rakyat”, <https://hayatulislam.wordpress.com/2007/01/29/administrasi-negera-islam-menjamin-kesejahteraan-rakyat/>, diakses tanggal 15 Februari 2024.

Amazon Web Service, Apa Itu Internet Untuk Segalanya (IOT)?, Feb 26, 2024, <https://aws.amazon.com/id/what-is/iot/>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, “Profil Perkembangan Kependudukan 2023,” diakses 20 01 Januari 2023, <https://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/profil-kependudukan-2/>

Hasniati, “Sikap Birokrasi Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Syariat Islam. Universitas Hasanuddin Makassar.” AL FIKR, no. 1(2013):190 203 <https://journal.uin-lauddin.ac.id/index.php/alfikr/article/view/2277/2210>

Kanwil Bali, "Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik", Sept 09, 2002, Kanwil Bali:<https://bali.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/jurnal-2/4737-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>.

Kusuma, Khalil Amanda Egatya, "Cara Pemkot Malang Wujudkan Layanan Digital Dengan SPBE", Politik , Feb 15, 2023, <https://malang.viva.co.id/politik/2038-cara-pemkot-malang-wujudkan-layanan-digital-dengan-spbe>

Qur’an NU, Q.S An Nahl ayat 90, NU Online,diakses 26 Desember 2024. <https://quran.nu.or.id/an-nahl/90>

Qur’an NU, Q.S Al Insyirah ayat 7. NU Online, diakses 26 Februari 2024, <https://quran.nu.or.id/al-insyirah/7>

Qur’an NU, “Q.S Al Maidah ayat 49”, NU Online, diakses tanggal 25 Februari 2024, <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/49>

Sunardi dan Sri Handayani, Kualitas pelayanan dalam Islam dan kepercayaan terhadap lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia”. 84-99, Islamic journal, jurnal ekonomi dan perbankan syariah, <https://www.neliti.com/id/publications/267913/kualitas-pelayanan-dalam-islam-dan-kepercayaan-terhadap-lembaga-amil-zakat-infaq>

Tafsir Web, Q.S Al Baqarah ayat 267, diakses 26 Februari 2024, <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>

Terjemahan Qur'an, Q.S Al Syu'ara ayat 181 dan 182, Qur'an.com, diakses 26 Februari 2024, <https://quran.com/id/penyair/181-183>

Toski D, “Berbelit-belit, Warga Keluhkan Layanan di Dispendukcapil Kota Malang,” *Malang Voice*, Januari 14, 2020, <https://malangvoice.com/berbelit-belit-warga-keluhkan-layanan-di-dispendukcapil-kota-malang/>.

Skripsi

Apriani, Kiki Vita, “Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bengkulu Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Siyasah Idariyah,” (repository.iainbengkulu.ac.id, IAIN Bengkulu, 2022).

Aryani, Laela, “Implementasi Good Governance di Desa Rempoah Kecamatan Baturraden Kabupaten Banyumas Perspektif Siyasah Idariyah,” (repository.iainpurwokerto.ac.id Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020).

Fadillah, Muhammad, "Efektivitas Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Pekanbaru", (Repository.uin-suska.ac.id UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).

Faki, Wildan Zainul "Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintahan Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE", (repository.unej.ac.id Universitas Jember, 2019).

Hasan, "Konsep Al-mawardi Tentang Diwan (administrasi negara) dan His Bah (ketertiban umum)". (Skripsi, Syariah dan Ekonomi Islam, UIN Antasari. Banjarmasin, 2009).

Sahadi, Erpan, " Urgensi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Perspektif Siyasah Idariyyah" (Studi Kasus di Desa Sukaraja Kecamatan Kedurang Ilir Kabupaten Bengkulu Selatan), (repository.iainbengkulu.ac.id Institut Islam Negeri Bengkulu, 2021).

Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*.

Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Walikota Malang Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 C ayat 1 dan 28 F

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Bebas dan Bersih dari Korupsi dan Neptisme.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Pertanyaan kepada Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik baik itu secara langsung maupun berbasis elektronik ?
2. Apakah dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah melakukan sosialisasi di lingkungan masyarakat mengenai inovasi baru yang dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang seperti layanan sistem informasi online.
3. Untuk pegawai yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik khususnya tenaga ahli di bidang IT yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, apakah secara kuantitas dan kualitas sudah mencukupi ?
4. Apa yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan dari para pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
5. Cara atau strategi yang dilakukan untuk mengatasi atau meminimalisir faktor penghambat atau kendala dalam melakukan pelayanan publik.

Lampiran 2: Transkrip Pertanyaan kepada masyarakat yang setelah melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1. Apakah Ibu/Bapak mengetahui adanya sistem layanan online yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kota Malang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?
2. Apakah Ibu/Bapak pernah mengakses atau melakukan pelayanan melalui sistem layanan online tersebut ?
3. Apakah menurut Ibu/Bapak pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayan sudah dikatakan baik ?

Lampiran 3 : Foto Penelitian



Gambar 1

Wawancara bersama Bapak Moh. Sidiq, S.T selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan. Pemanfaatan Data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pada tanggal 04 Januari 2024.



Gambar 2

Wawancara bersama masyarakat yaitu Ibu Ani yang berumur 28 tahun, di ruang tunggu gedung Perkantoran Terpadu. Pada tanggal 04 Januari 2024.



Gambar 3

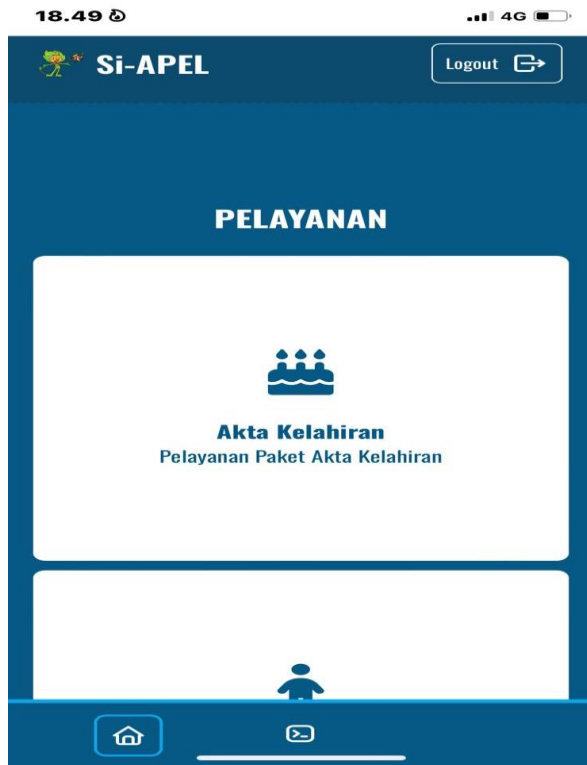
Wawancara bersama masyarakat yakni Ibu Dewi yang berumur 30 tahun, di ruang tunggu Gedung Perkantoran Terpadu. Pada tanggal 04 Januari 2024.



Gambar 4

Wawancara bersama masyarakat yakni Ibu Lina yang berumur 53 tahun dan Bapak Heri yang berumur 55 tahun, di tempat parkir Perkantoran Terpadu. Pada tanggal 04 Januari 2024.

Lampiran dari aplikasi Si Apel Kota Malang



Gambar 5

Merupakan aplikasi Si Apel (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik) Kota Malang, salah satu alternative media pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil selain dengna menggunakan Whatsapp dan tatap muka pelayanan di kelurahan. Aplikasi ini diluncurkan pada hari rabu, 7 April 2021 di halaman depan Balaikota Malang.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fadilla Amalia
Tempat, Tanggal Lahir : Waiwerang, 27 April 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Mahasiswa
Agama : Islam
Alamat : Desa Waiburak 002/001, Kecamatan Adonara Timur
Kabupaten Flores Timur Nusa Tenggara Timur
Telepon/HP : 082266267024
E-mail : amaliafadilla52@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL :

1. 2008 : TK Nurul Islam
2. 2008-2014 : MIS Nurul Salam
3. 2014-2017 : MTs N 1 Flores Timur
4. 2017-2020 : SMAN 1 Adonara Timur
5. 2020-Sekarang : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang