

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* MELALUI  
PROGRAM *PREVITA PRESISI VIRTUAL ASSISTAN*  
POLRESTA BANYUMAS PERSPEKTIF *MAŞLAHAH***



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S. H)**

**Oleh:  
Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
Nim. 1917303062**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

Nama : Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
NIM : 1917303062  
Jenjang : S-1  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Program Previta Presisi Virtual Assistant Polresta Banyumas**" adalah hasil karya penelitian saya sendiri, bukan dibuat orang lain, saduran, maupun terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya sendiri, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 26 Januari 2024  
Saya yang menyatakan

  
METERAI  
TEMPEL  
AMDCAKX766670407  
Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
NIM. 1917501065

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Program *Previta Presisi Virtual* Assistan Polresta Banyumas Perspektif *Maqālah***

Yang disusun oleh **Muhammad Ainurrofiq Fajarudin** (NIM. 1917303062) Program Studi **Hukum Tata Negara**, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **19 Januari 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/ Penguji I

Dr. H. Supani, M.A.  
NIP. 19700705 200312 1 001

Sekretaris Sidang/ Penguji II

Nike Mutiara Fauziah, M.A.  
NIP. 19930227 202012 2 017

Pembimbing/ Penguji III

Syifa'un Naja, M.H.  
NIP. 19930823 202321 1 021

Purwokerto, 23 Januari 2024

Dekan Fakultas Syari'ah

Dr. H. Supani, S.Ag. M.A.  
NIP. 19700705 200312 1 001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 26 Januari 2024

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi  
Sdr. Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
Lamp : 5 Eksemplar  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka melalui surat ini, saya menyampaikan bahwa:

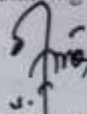
Nama : Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
NIM : 191303062  
Fakultas : Hukum Tata Negara  
Program Studi : Syariah  
Judul : Implementasi Kebijakan E-Government Melalui Program  
Previta Presisi Virtual Assistant Polresta Banyumas

Bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S. H).

Dengan demikian, atas perhatian bapak/ibu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing



Syifaun Nada, M.H  
NIDN. 20230893301

## PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini peneliti persembahkan khususnya teruntuk:

1. Kepada orang tua, Kepada orang tua saya, Bapak Abdul Choliq, Ibu Nur Khumaidah, Bapak Yusuf Baharudin dan Ibu Sofiyatun, yang telah mendidik secara dhohir maupun bathin, tak ternilai betapa besar pengorbanan dan juga jasa-jasanya untuk mengantarkan anaknya menuju kesuksesan, yang telah berbesar hati merelakan anaknya merantau menuntut ilmu. Semoga keduanya selalu diberikan kesehatan. Amin. Al-Fatihah
2. Selanjutnya karya ini peneliti persembahkan kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendoakan selama proses penelitian dan penyusunan sehingga karya ini dapat terselesaikan
3. Sahabat-sahabat saya yang telah banyak memberikan motivasi dan juga doa, serta saya berterimakasih banyak kepada Sabri Arif Rakhman yang berkenan meminjamkan laptopnya untuk kelancaran pengerjaan skripsi ini
4. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Hukum Tata Negara angkatan 2019 yang telah banyak memberi warna selama perkuliahan
5. 1917501065 yang telah banyak membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN  
KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI  
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987  
Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**A. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ء	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

## 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	a
ِ	Kasrah	I	i
ُ	Dammah	U	u

## 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َئِ...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
َؤ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula



### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ...أَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
إِ...إِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ...وُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup  
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati  
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ      raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ      al-madīnah      al-munawwarah/al-madīnatul  
munawwarah
- طَلْحَةَ      talhah

#### Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ      nazzala
- الْبِرُّ      al-birr

#### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

##### 1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

##### 2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

#### F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

#### G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*  
*Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn*
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

## H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ      *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/  
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn*
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ      *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*
- 

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ      *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا      *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*

## I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, luapan kata syukur yang tak terhingga ini penulis persembahkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, taufiq serta nikmat kesehatan yang tak ternilai sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad beserta keluarganya, semoga kelak di hari kemudian kita mendapat syafa'at. Amin

Selesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari pihak-pihak, yang secara langsung maupun tidak, telah membantu dalam proses penulisannya. Peneliti menyadari dengan sepenuh hati bahwa penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, Karenanya pada kesempatan ini, penulis menghaturkan penghargaan dan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M. Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Semoga penulis dapat memperoleh dan juga memperdalam ilmu serta mengikuti jejak keilmuan beliau, Amiin.
2. Dr. Supani, M.A. Dekan Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Dr. H. M. Iqbal Juliansyahzen, S.Sy., M.H, Wakil Dekan I Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Dr. Mawardi M. Ag., Wakil Dekan II Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Hariyanto, M.Hum., M.Pd., Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Wildan Humaidi, S.H, M.H, Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Mokhammad Sukron, LC., M.Hum, Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Fatni Erlina, M.H., Koordinator prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

9. Syifaun Nada, M.H., Dosen pembimbing skripsi saya yang telah bersedia meluangkan waktu, masukan dan pikirannya serta melancarkan proses terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran serta motivasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya di Prodi Hukum Tata Negara yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan yang mencerahkan wawasan.
11. Seluruh staf administrasi UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya di Fakultas Syariah yang telah memberikan pelayanan terbaiknya.
12. Kepada orang tua saya, Bapak Abdul Choliq, Ibu Nur Khumaidah, Bapak Yusuf Baharudin dan Ibu Sofiyatun, kakak-kakak serta keluarga besar yang telah menyertai dan turut berjuang dalam perjalanan menuntut ilmu
13. Bapak Bakhtiar Rifa'i serta Basmin SPKT Polresta Banyumas yang sudah memberikan banyak informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini.
14. Ibu Nyai Dra. Hj. Nadhiroh Noeris yang telah memberikan motivasi serta do'a kepada penulis.
15. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Hukum Tata Negara angkatan 2019 yang telah banyak memberi warna selama perkuliahan ini.
16. Teruntuk pemilik Nim 1917501065 yang telah banyak membantu serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis haturkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya, Jazakumullāhu aḥsanal jazā, semoga Allah Swt memberikan sebaik-baik balasan atas panjenengan semuanya, penulis menyadari dalam karya ini masih terdapat banyak kekuarangan, oleh karena itu kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini tetap penulis harapkan.

Purwokerto, 19 Januari 2024  
Penulis



Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
NIM. 1917303062

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PROGRAM *PREVITA PRESISI VIRTUAL ASSISTAN* POLRESTA BANYUMAS PERSPEKTIF *MAŞLAĦAH***

## **ABSTRAK**

**MUHAMMAD AINURROFIQ FAJARUDIN  
1917303062**

**Program Studi Hukum Tata Negara  
Fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Pelayanan terhadap masyarakat dengan memberikan rasa pelayanan yang terbaik dan masyarakat merasa diayomi merupakan salah satu hak asasi yang harus diperoleh oleh setiap orang, untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah melalui Kepolisian Negara Indonesia Memberikan program promotor dengan cara meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi terkait dengan pelayanan masyarakat. Polres Banyumas memberikan program promotor tersebut yaitu melalui Aplikasi Whatsap yang kemudian memanfaatkan sistem dari aplikasi tersebut yaitu Whatsap bot. yang dimana didalamnya terdapat 11 layanan yaitu pelayanan/pengaduan masyarakat, informasi E-Tilang, layanan SIM, pelayanan STNK dan BPKB, prosedur SKCK, lokasi pelayanan, SPKT Presisi, layanan SKBN, infodata Polresta, siaga Narkoba. Yang kemudian program tersebut diberi nama *Previta Presisi Virtual Assistan*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program *Previta Presisi Virtual Assistan* terhadap pelayanan masyarakat, kemudian ditinjau dengan menggunakan perspektif *Maşlahah*.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan *normatif sosiologis*. Dan berdasarkan pada hasil observasi, selanjutnya akan dianalisis melalui perspektif *Maşlahah*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kerangka berfikir induktif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu, metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan internet *searching*. Sumber data primer yang digunakan yaitu wawancara dengan pihak kepolisian yang bertugas di Polres Banyumas sebagai Bamin SPKT Polres Banyumas, masyarakat banyumas pengguna layanan *Previta Presisi Virtual Assistan* Polres Banyumas, dan buku-buku tentang *fiqh Maşlahah*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, implementasi program *Previta Presisi Virtual Assistan* Polresta Banyumas sudah efektif, terbukti dengan data pengguna program tersebut dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2023 mencapai 13.106 orang. Dan juga sudah banyak yang merasakan kemanfaatannya, seperti ibu AZ yang dimana melaporkan melalui program tersebut yang kemudian langsung diproses oleh pihak Kepolisian. Karena program tersebut dirasa sudah memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang baik yang dimana dengan adanya program *Previta* ini memudahkan masyarakat dalam mengetahui pelayanan Kepolisian. Sehingga masyarakat tidak perlu datang

ke kantor dan tidak perlu mengantri panjang demi mendapatkan pelayanan dari pihak Polres. Dan dengan adanya program tersebut memudahkan pihak Polres dalam mengolah data, memudahkan dalam melayani masyarakat, dan juga mengurangi terjadinya antrian panjang, dan masih banyak lagi manfaatnya yang bisa dirasakan baik dari pihak Polres maupun masyarakat. Namun dalam pengoperasiannya masih terkendala oleh beberapa faktor seperti jaringan internet yang dimana di beberapa wilayah Banyumas itu masih ada yang susah sinyal, keterbatasan fasilitas yang ada yang dimiliki oleh Polres Banyumas.

Program *Previta Presisi Virtual Assistan* ini juga telah sesuai dengan perspektif *Maṣlahah* karena dengan adanya program tersebut yang merasakan kemanfaatannya bukan hanya dari pihak Polres saja namun dari masyarakat khususnya masyarakat Banyumas juga merasakan kemanfaatannya. Contohnya seperti yang sudah disinggung diparagraf sebelumnya yaitu ketika masyarakat ingin melaporkan keresahan yang ada di lingkungan sekitar maka tidak perlu datang ke kantor, cukup melalui layanan *Previta Presisi Virtual Assistan* saja dan dijamin keamanannya.

**Kata Kunci:** Whatsap Bot, Program Previta Presisi Polresta Banyumas, perspektif *Maṣlahah*





**MOTTO**

“Santuy”



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASU ARAB-INDONESIA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK .....	xv
MOTTO .....	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Definisi Operasional.....	12
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	14
E. Manfaat Penelitian .....	15
F. Kajian Pustaka.....	15
G. Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>
A. Implementasi Kebijakan <i>E-Government</i> Melalui Program <i>Previta Presisi Virtual Assistan</i> dalam pelayanan masyarakat.....	22
B. <i>E-Government</i> .....	34
1. Pengertian <i>E-Government</i> .....	34
2. Tipe-Tipe <i>E-Government</i> .....	36
3. Tiga Tahapan Dalam Memahami Konsep <i>E-Government</i> .....	37
4. Tahapan-Tahapan Dalam Membuat Program <i>E-Government</i> .....	38
5. Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi yang Harus Dipenuhi oleh Setiap Sistem Aplikasi <i>E-Government</i> .....	40
C. <i>Previta Presisi Virtual Assistan</i> .....	41
1. Pengertian <i>Previta Presisi Virtual Assistan</i> .....	41
2. Konsep Client Relationship Management (CRM) dalam <i>Previta Presisi Virtual Assistan</i> .....	43
3. Data Pengguna Inovasi <i>Previta Presisi Virtual Assistan</i> .....	44
4. Factor yang Mempengaruhi dalam Penerapan Layanan <i>Previta</i>	

<i>Presisi Virtual Assistan Polresta Banyumas Sebagai Inovasi</i> Pelayanan Publik.....	44
D. <i>Maşlahah</i> .....	45
1. Pengertian <i>Maşlahah</i> .....	45
2. Sumber Hukum .....	46
3. <i>Maşlahah</i> Berdasarkan Metode Ilmiah .....	49
4. Macam-Macam <i>Maşlahah</i> .....	50
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Metode Penelitian.....	55
B. Sumber Data.....	57
C. Populasi dan Sampel .....	59
D. Metode Pengumpulan Data .....	61
E. Metode Analisis Data.....	63
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Implementasi Kebijakan <i>E-Government</i> melalui Program <i>Previta Presisi</i> <i>Virtual Assistan Polresta Banyumas</i> .....	65
B. Analisis kebijakan <i>E-Government</i> melalui Program <i>Previta Presisi Virtual</i> <i>Assistan Polresta Banyumas Perspektif MaşLahah</i> .....	80
<b>BAB V    PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah negara terpadat penduduknya dengan urutan ke empat di dunia dengan beraneka ragam suku dan budaya didalamnya, dimana kebudayaan merupakan keseluruhan pengetahuan manusia sebagai makhluk sosial yang digunakan untuk memahami lingkungan serta pengalaman dan yang menjadi pedoman tingkah laku dan amal perbuatan, contoh budaya tertib berlalu-lintas.<sup>1</sup> Sebagai negara yang jumlah penduduknya begitu banyak, membuat negara Indonesia ini rentan terhadap masalah sosial yang ada. Seperti kepadatan penduduk, pemukiman yang kumuh, kemacetan yang sering terjadi, kecelakaan lalu lintas, dan bahkan sampai permasalahan pemerintah dalam sektor pelayanan publik.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ

مِنْكُمْ<sup>2</sup>

“Hai orang-orang yang beriman taatlah kalian kepada Allah dan taatlah kalian kepada Rasul dan Ulil Amri kalian.”<sup>3</sup>

Dalam dalil diatas, kita diperintahkan untuk taat kepada Allah, taat kepada Rasul, dan juga taat kepada Ulil Amri. Ulil Amri menurut Muhammad ‘Abduh adalah *ahlu al-ḥalli wa al-‘aqdi* dari kaum Muslimin. Mereka adalah *umarā’* (pemerintah) dan *hukamā’* (penguasa), Ulama, para Panglima, dan

<sup>1</sup> Bakry Ms Noor, *Pendidikan kewaganeeraan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2008), hlm. 100.

<sup>2</sup> Q.S. an-Nisa (5): 59

<sup>3</sup> Tim penerjemah Al-Qur’an Kemenag RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah pentashih mushaf Al-Qur’an, 2019), hlm. 118.

semua pemimpin masyarakat. Dengan definisi tersebut maka Ulil Amri mencakup mulai dari pemegang kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dengan segala perangkat dan wewenangnya yang terbatas. Ulil Amri juga mencakup para Ulama, baik perorangan ataupun kelembagaan, seperti lembaga-lembaga fatwa dan semua pemimpin masyarakat dalam bidangnya masing-masing.<sup>4</sup> Maka dari itu setiap pemerintah ataupun lembaga masyarakat jika membuat sebuah kebijakan ataupun program-program yang dimana dibuat untuk kepentingan ummat, maka kita sebagai masyarakat yang baik wajib menaatinya, menjalankannya, dan mengambil manfaatnya sebaik mungkin.

Di Indonesia pada tahun 2001 mulai melirik tentang *e-Government* yaitu sejak munculnya instruksi Presiden no 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, media, dan informatika) yang menyatakan bahwa pemerintah harus menggunakan telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Di Indonesia sendiri strategi dan kebijakan *e-Government* melalui instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* Indonesia, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta penyelenggaraan pemerintahan secara optimal. Sejak munculnya Instruksi Presiden tersebut pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan

---

<sup>4</sup> Yunahar Ilyas, "Ulil Amri Dalam Tinjauan Tafsir", *Jurnal Tarjih*, vol 12, no. 1, 2014, hlm 47-48.

teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis *e-Government*.<sup>5</sup>

Manfaat teknologi itu sendiri sudah merambah keberbagai bidang, dan juga mempengaruhi bentuk interaksi sosial terhadap manusia. Yang kemudian juga banyak merubah budaya yang ada di Indonesia. Misalnya budaya belanja *online*, tetap terjaga komunikasi walaupun dengan jarak yang sangat jauh, dan juga suatu sistem komunikasi yang digunakan oleh pemerintah untuk mempermudah dalam pelayanan publik. Penerapan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam pelayanan publik diterapkan oleh salah satu lembaga negara yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam konteks administrasi publik yang memiliki fungsi pemerintahan di bidang pelayanan masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi yang dimanfaatkan oleh Kepolisian bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dalam mewujudkan pemerintahan berbasis elektronik. Yang diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang adil, transparan, efektif, dan manfaatnya dirasakan oleh masyarakat tanpa kecuali, serta dengan meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat pula mengembalikan citra kepolisian yang pada saat ini mulai menurun dihadapan masyarakat. Dampak dari Covid 19 juga menimbulkan dampak agar Polisi membuat sebuah terobosan dimana tetap bisa melayani masyarakat walaupun masyarakat dirumah saja. Kapolri Idham Aziz juga menyatakan bahwa Polisi diharapkan menjadi agen

---

<sup>5</sup> Joko Tri Nugraha, "*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman)", *Jurnal Komunikasi dan kajian media*, vol. 2, no. 1, 2018, hlm. 32.

perubahan pada saat menjalankan tugasnya, yaitu bukan hanya sebagai alat untuk menumpas kejahatan, tetapi juga sebagai pemimpin yang baik, melalui proses dan ditempa berbagai tahapan sehingga menghasilkan karakter *leadership*.<sup>6</sup> Dari uraian diatas inilah yang menyebabkan Kepolisian Negara kesatuan Republik Indonesia berusaha untuk mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi. Dalam surat perintah Nomor: Sprin/ 2464/ XII/ KEP/ 2022, bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan Kepolisian di wilayah hukum Polresta Banyumas, dipandang perlu mengeluarkan surat perintah. Yang berdasar pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang kepolisian Negara Republik Indonesia, dan Permenpan dan RB Nomor 60 tahun 2012 tentang pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) di lingkungan lembaga dan pemda. Serta 5 arahan Ir. Joko Widodo selaku Presiden Republik Indonesia kepada jajaran Polri yaitu:

1. Polri untuk memperbaiki apa yang menjadi keluhan masyarakat kepada institusi Polri.
2. Polri adalah pengayom masyarakat, masyarakat kehilangan harus direspon cepat sehingga rasa terayomi dan rasa aman itu menjadi ada.
3. Polri menjaga kesolidan baik di internal maupun dengan Tentara Nasional Indonesia (TNI).

---

<sup>6</sup> Joko setiyono, ryanto ulil, "Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum Dalam Perspektif Pancasila", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, vol. 2, no. 3, 2020, hlm. 364.

4. Adanya kesamaan visi Polri serta ketegasan terkait kebijakan organisasi. Kepada para pemimpin Polri di daerah, baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota, agar mereka tidak gamang serta bekerja sesuai SOP, dan sesuai Undang-Undang.
5. Agar jangan sampai Pemerintah maupun Polri dipandang lemah terkait dengan penegakkan hukum.<sup>7</sup>

Berdasarkan hal tersebut maka Polres Banyumas membuat sebuah pelayanan masyarakat yaitu *previta presisi virtual assistan*. Kapolda Jateng Irjen Ahmad Luthfi mengatakan adanya layanan terpadu yang ada di Polresta Banyumas selaras dengan kebijakan Kapolri yakni menangkap aspirasi masyarakat. Berbagai macam hal yang menjadi aspirasi masyarakat bisa ditampung oleh Polresta Banyumas.

"Saya sudah perintahkan kepada 35 Polresta/Polres di Jateng untuk membuat terobosa-terobosan inovatif yang dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini sudah berjalan dengan nama atau istilah berbeda di tiap Polres/Polresta," kata Kapolda Jateng. Melalui layanan *Previta Presisi Virtual Assistance*, Polresta Banyumas masyarakat yang akan mengadu, melapor, menyampaikan informasi atau keluhan tidak perlu instal aplikasi, tidak perlu registrasi. Cukup menyimpan nomor WA dan dapatkan layanan prima dari Polresta Banyumas.

Menurut Kapolresta Banyumas Kombes Edy Suranta Sitepu "*Melalui layanan Previta yang bisa menampung 11 layanan kepolisian, masyarakat*

---

<sup>7</sup> Lukas, "Lima Arahan Presiden Jokowi Kepada Jajaran Polri", *Presidenri.go.id*, diakses 28 juni 2023, 13.00



bisa mendapat layanan tentang laporan polisi, laporan kehilangan, SKCK, Perijinan, sidik jari, blokir reskrim, Samsat Corner, konfirmasi ETLE (Elektronik Traffic Law Enforcement), pengawalan gratis, SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba) dan pengaduan masyarakat. Melalui Previta masyarakat juga bisa memberikan laporan darurat secara langsung melalui nomor WA 0811-276-8787. Sejak dibuka layanan ini sudah ada 30.168 orang yang menyampaikan informasi atau pengaduan. Dari informasi masyarakat ini Polresta Banyumas bisa menindaklanjuti seperti kasus narkoba dan sebagainya".<sup>8</sup>

*E-Government* di Indonesia didasari oleh Inpres no. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *e-Government*. *E-Government* didasari oleh kebutuhan masyarakat yang menginginkan pemerintah yang akuntabel, transparan, efektif dan efisien. Sistem *e-Government* lingkup fungsinya juga cukup besar (menyangkut semua hal yang berhubungan dengan pemerintah) sehingga dalam pembangunannya hampir dapat dipastikan melibatkan banyak vendor, sehingga diperlukan mekanisme komunikasi antar sistem, sehingga masing-masing sistem aplikasi dapat saling bersinergi untuk membentuk layanan *e-Government* yang lebih besar dan kompleks.

Oleh karena itu, dalam membangun sistem aplikasi *e-Government* diperlukan standarisasi kebutuhan pengembangan sistem aplikasi yang akan menjamin bahwa komunikasi antar sistem tersebut dapat dilakukan oleh

---

<sup>8</sup> Sigit oediarto, "Polresta Banyumas Launching Previta Presisi Melayani 11 Layanan Kepolisian", *Banyumas.Suaramerdeka.Com*, diakses 13 Februari 2023.

siapapun vendor pengembang sistem. Berikut adalah standar kebutuhan sistem aplikasi yang harus dipenuhi oleh setiap sistem aplikasi *e-Government*:

1. *Reliable* (dapat diandalkan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berjalan dengan handal, robust terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan *bug free*.

2. *Interoperable* (dapat dioperasikan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi system.

3. *Scalable* (dapat digeser)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user kemampuan pengelolaan data yang lebih besar.

4. *User Friendly* (mudah digunakan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan mudah dioperasikan dengan user dioperasikan dengan user *interface* (antar muka pengguna) yang lazim yang berlaku dipemerintahan dan sesuai dengan kebiasaan dan budaya penggunanya.

5. *Integratable* (dapat diintegrasikan)

Menjamin bahwa sistem mempunyai fitur untuk kemudahan integrasi dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi

pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi *e-Government*, baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain.<sup>9</sup>

Dalam pembuatan sebuah kebijakan juga perlu mempertimbangkan kemaslahatan bagi masyarakat. Oleh karena itu penulis dalam penulisanya menggunakan perspektif *maṣlaḥah*. *Maṣlaḥah* dimaknai sebagai manfaat sesuatu. Sedangkan secara definitif, para ahli *ushul fiqih* memberi definisi *maṣlaḥah* sebagai hal yang dipandang baik oleh akal, tetapi tidak ada ketentuan dari nash yang mengisyaratkan untuk mengadposinya atau menolaknya. Dengan demikian, *maṣlaḥah* adalah manfaat yang tidak ada petunjuk syariat untuk menerima atau menolaknya. Tetapi, oleh akal sehat, manfaat tersebut dipandang menjadi penting dalam kehidupan masyarakat muslim. *Maṣlaḥah* terdapat beberapa macam yaitu *maṣlaḥah al-mu'tabarrah* dan *maṣlaḥah mulghah*.

Dalam penggunaan *maṣlaḥah* sebagai dalil dalam menetapkan hukum didasari oleh syarat-syarat tertentu. Pertama, kemaslahatan harus sesuai dengan kehendak *syara'* dan termasuk dalam jenis kemaslahatan yang didukung oleh nash secara umum. Kedua, kemaslahatan tersebut harus bersifat rasional dan pasti, bukan sekedar perkiraan semata sehingga hukum yang ditetapkan benar-benar menghasilkan manfaat dan menghindari atau menolak kemudharatan. Ketiga, kemaslahatan itu menyangkut kepentingan orang banyak, bukan hanya kepentingan pribadi atau kepentingan sekelompok orang tertentu.

---

<sup>9</sup> Yuhefizar, dkk, *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-government di Provinsi Sumatera Barat* (Padang: t.p, 2017), hlm 18-19.

Al-Ghazali sebagai salah seorang pendukung *maṣlahah* secara khusus juga menyebutkan syarat-syarat *maṣlahah* dapat digunakan, yaitu:

- a. *Maṣlahah* sejalan dengan tindakan-tindakan *syara'*
- b. *Maṣlahah* tidak bertentangan dengan *nash syara'*
- c. *Maṣlahah* tersebut termasuk dalam kategori *dharuri*, baik kemaslahatan tersebut berkaitan dengan kemaslahatan pribadi maupun untuk semua orang. Dalam kaitan ini, ia juga menyatakan bahwa *maṣlahah* yang sifatnya *hajjiyah* bila menyangkut semua orang ia dapat bersifat *dharuri*.<sup>10</sup>

تصرف الامام علي الرعية منوط بالمصلحة

“kebijakan seorang pemimpin dalam kepemimpinannya harus dilandasi dengan kemaslahatan”<sup>11</sup>

Dalam kaidah di atas, seorang pemimpin dalam sebuah pemerintahan ataupun kelembagaan dalam membuat sebuah kebijakan harus mempunyai tujuan yang ber-orientasi pada kemaslahtan umat bukan kemaslahatan pribadi saja. Seperti halnya dalam *previta presisi* ini yang dimana ini dibuat untuk mempermudah baik masyarakat maupun dari pihak kepolisian. Selain untuk kepentingan masyarakat seperti pembuatan SKCK, laporan kehilangan sim dan juga bisa untuk program *e-tilang* dan masih banyak manfaat-manfaat yang lainnya. *Previta presisi* ini juga dibuat untuk mengurangi antrian panjang yang kerap terjadi dibagian pelayanan masyarakat, dan dibagian layanan *customer care*, pengaduan, dan juga laporan darurat 24 jam yang dimana disitu mempermudah masyarakat dalam melaporkan suatu hal. Namun dalam pelaksanaanya masih banyak kendalanya. dan salah satu faktor yang mempengaruhi menurut Aipda

<sup>10</sup> Umar Nyak Mukhsin, *Al-maṣlahah Al-Mursalah* (Banda Aceh: Turats, 2017), hlm. 61-63.

<sup>11</sup> Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi'i, *Syarah Faroidul Bahiyah Fi Nazom Al-Qowa'idul fiqhiyah* (Beirut: Resalah Publishers, 2009) hlm. 68.

Bachtiar Rifai selaku Bamin SPKT Polresta Banyumas yaitu fasilitas yang kurang memadai dan jaringan yang terkadang susah.

Ketika kita ingin membuat sebuah SIM atau SKCK dan Surat-surat lainnya ataupun kita mau memperpanjang masa berlaku surat-surat tersebut, pastinya kita membutuhkan informasi terkait apa saja yang dibutuhkan dalam membuat ataupun memperpanjang masa berlaku surat-surat tersebut. Dengan adanya *Previta presisi* ini kita tidak perlu datang ke kantor Polres terlebih dahulu, cukup melewati layanan *Previta presisi* ini. Dan ketika kita ingin mengajukan sebuah aduan ataupun laporan kepada pihak Polres maka kita tidak perlu datang ke kantor Polres, cukup melalui layanan *Previta presisi*. Dalam data *Previta presisi* yang saya peroleh dari bulan januari-mei 2023 tercatat sudah 13.106 orang yang menggunakan layanan *Previta presisi* tersebut.<sup>12</sup> Dengan adanya layanan *Previta presisi* tersebut sangat membantu masyarakat maupun pihak Kepolisian, dapat mengurangi antrean yang panjang, mengurangi angka kemacetan, mengurangi angka kecelakaan, dan juga mempermudah pihak Kepolisian dalam administrasi maupun pelayanan masyarakat.

Melalui layanan *Previta presisi* yang bisa menampung 11 layanan kepolisian, masyarakat bisa mendapat layanan tentang laporan polisi, laporan kehilangan, SKCK, Perijinan, sidik jari, blokir reskrim, Samsat Corner, konfirmasi ETLE (*Elektronik Traffic Law Enforcement*), pengawalan gratis,

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Aipda Bachtiar Rifa'I S.E (selaku Bamin SPKT Polresta Banyumas). Tanggal 29/05/2023 pukul. 11.05 WIB. Data bisa diakses melalui <http://drive.google.com/file/d/1tVpX5pExqzS6Y9v-NRcIUEJxt5OV/view?usp=drivesdk>

SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba) dan pengaduan masyarakat. Melalui *Previta* masyarakat juga bisa memberikan laporan darurat secara langsung. Dari informasi masyarakat ini Polresta Banyumas bisa menindaklanjuti seperti kasus narkoba dan sebagainya. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak sekali kendalanya, seperti banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui layanan tersebut, masyarakat yang masih tidak mengetahui sama sekali tentang teknologi, dan juga fasilitas yang kurang memadai. Dan juga apakah *Previta presisi* ini sudah memenuhi standar *e-Government* dalam pelaksanaannya? Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang mengangkat tentang pelayanan Kepolisian melalui media *digital* yang bernama *Previta Presisi Virtual Assistan*. Dan penulis tertarik mengambil penelitian di wilayah Polresta Banyumas dikarenakan setiap Polres itu memiliki program masing-masing seperti di Lamongan yaitu berupa Aplikasi Smart Soto Lamongan, di Pematang ada Jumat curhat, dan masih banyak lagi. Namun masih ada Polres yang belum menerapkan secara media digital, karena kemajuan teknologi yang berkembang pesat kemudian Polresta Banyumas memanfaatkan kemajuan teknologi ini yaitu dengan cara membuat sebuah program yaitu *Previta Presisi Virtual Assistan*. Maka penulis tertarik mengambil penelitian di Polresta Banyumas. Dengan judul yang penulis angkat yaitu **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM *PREVITA PRESISI VIRTUAL ASSISTAN* POLRESTA BANYUMAS PERSPEKTIF *MAŞLAHAH*”**.

## **B. Definisi Operasional**

## 1. Implementasi

Implementasi merupakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan Peradilan, dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.<sup>13</sup> Dan Implementasi dalam hal ini yaitu implementasi kebijakan *e-Government* melalui *program Previta presisi virtual assistant* dalam pelayanan masyarakat atas dasar Inpres no 6 tahun 2001, Inpres no 3 tahun 2003, UU RI no 2 tahun 2002, 5 arahan Presiden Jokowi kepada jajaran Polisi.

## 2. E-Government

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. Secara umum, fungsi *e-Government* sebagai alat untuk memberikan kenyamanan terhadap akses informasi dan layanan publik untuk ikut terlibat memantau kinerja pemerintahan.<sup>14</sup> *E-Government* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu sebuah kebijakan yang dibuat oleh Polresta Banyumas berupa layanan *previta presisi virtual assistant*.

## 3. Previta Presisi

---

<sup>13</sup> Mamonto Novanto, dkk, "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkawa II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan", Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 1, no. 1, tahun 2018, hal 3.

<sup>14</sup> Antoni Darius, dkk, *E-Government Berbasis Information Teknologi Infrastruktur* (Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada, 2022), hlm. 10.

Implementasi Teknologi yang dibuat oleh pihak Kepolisian dalam pelayanan masyarakat. Masyarakat bisa mendapat layanan tentang laporan polisi, laporan kehilangan, SKCK, Perijinan, sidik jari, blokir reskrim, Samsat Corner, konfirmasi ETLE (*Elektronic Traffic Law Enforcement*), pengawalan gratis, SKBN (Surat Keterangan Bebas Narkoba) dan pengaduan masyarakat.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini, penulis akan meninjau pengimplentasian layanan *previta presisi* sesuai dengan standar *e-Government*.

#### 4. *Maṣlahah*

*Maṣlahah* adalah sesuatu yang baik menurut akal dengan pertimbangan dapat mewujudkan kebaikan atau menghindarkan keburukan bagi manusia, apa yang baik menurut akal itu juga selaras dan sejalan dengan tujuan syara' dalam menetapkan hukum, apa yang baik menurut akal dan selaras pula dengan tujuan syara tersebut.

Setiap sesuatu yang di dalamnya ada manfaat, baik diperoleh dengan mencari faedah-faedah atau kenikmatan-kenikmatan maupun dengan cara menghindari atau menarik diri dari kerusakan, semua itu dapat dikategorikan sebagai *maṣlahah*. Berdasarkan penelusuran ini, maka dapat disimpulkan bahwa secara bahasa, makna *maṣlahah* adalah setiap kebaikan (*al-khair*) dan manfaat (*al-manfa'ah*).<sup>16</sup> Pada penelitian ini penulis akan

---

<sup>15</sup> Polres Banyumas, "Kapolda Jateng Resmikan Gedung Pelayanan Terpadu Sanika Satyawada Polresta Banyumas", *humas.polri.go.id*, diakses pada 29 maret 2023.

<sup>16</sup> Rosyadi Imron, "Pemikiran Asy-Syatibi Tentang *maṣlahah Mursalah*", *Jurnal Studi Islam*, vol. 14, no. 1, 2013, hlm. 83.



meninjau pula dari sudut *maşlahah* guna mengetahui kemaslahatan yang ada dari program *Previta presisi* tersebut.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-Government* melalui program *Previta Presisi Virtual Assistan* dalam pelayanan masyarakat di wilayah Banyumas?
2. Bagaiman tinjauan *maşlahah* terhadap kebijakan *e-Government* melalui program *Previta Presisi Virtual Assistan* dalam pelayanan masyarakat di wilayah Banyumas?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi dalam program *Previta presisi* dalam pelayanan masyarakat di wilayah Banyumas.
2. Untuk mengetahui bagaimana sudut pandang *maşlahah* terkait *Previta presisi* dalam pelayanan masyarakat di wilayah Banyumas.

### E. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis akademis maupun dalam lingkup praktis sebagaimana berikut:

### 1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan dapat dijadikan sumber keilmuan dalam bidang pelayanan public. Dan diharapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya dan memperluas kajian keilmuan tentang pelayanan masyarakat ditinjau dari *masalah*.

### 2. Secara Praktis

Berdasarkan hasil penelitian di wilayah Banyumas di harapkan masyarakat lebih memahami bagaimana implementasi program *Previta presisi* dalam pelayanan masyarakat di wilayah Banyumas, dan pihak kepolisian juga lebih meningkatkan lagi program *Previta presisi* tersebut agar lebih maksimal.

## F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang bersangkutan dengan masalah yang akan diteliti dengan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan pandangan oleh penulis dalam penelitian ini, diantaranya:

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	
				Peneliti	Rencana

				terdahulu	Penelitian
1.	Fatimatuz Zahro. <sup>17</sup>	Implementasi Aplikasi Smart Soto Lamongan Terhadap Terjadinya Tindak Kejahatan Dalam Perspektif <i>Fiqh Siyasah Dusturiyah.</i>	Dalam skripsi ini sama-sama membahas terkait pelayanan masyarakat dari pihak kepolisian.	Implementasi aplikasi smart soto lamongan terhadap terjadinya tindak kejahatan dalam perspektif <i>fiqh siyasah dusturiyah</i> , membahas terkait pelayanan masyarakat oleh	Implementasi kebijakan <i>e-Government</i> melalui program <i>Previta presisi virtual assistan</i> dalam pelayanan masyarakat perspektif <i>maşlahah.</i> Dalam <i>Previta presisi</i> ini mencakup 11

<sup>17</sup> Fatimatuz Zahro, "Implementasi Aplikasi Smart Soto Lamongan Terhadap Terjadinya Tindak kejahatan Dalam Perspektif Fiqh Siyasah Dusturiyah", *skripsi* diterbitkan (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020).

				<p>pihak kepolisian, hanya saja pada satu objek yaitu dalam menangani tindak kejahatan.</p>	<p>layanan untuk masyarakat.</p>
2.	<p>Muhammad Irham Tola.<sup>18</sup></p>	<p>Efektivitas Penerapan <i>E-Goverenment</i> Melalui Sistem <i>E-Tilang</i> Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (SATLANTAS) POLRESTAB</p>	<p>Dalam skripsi ini sama-sama membahas terkait <i>e-governme nt</i>.</p>	<p>Meneliti terkait efektivitas <i>e-Governme nt</i> hanya saja skripsi ini melalui program <i>e-tilang</i>,</p>	<p>Penulis meneliti tentang implementasi kebijakan <i>e-Government</i> melalui <i>Previta presisi virtual</i></p>

<sup>18</sup> Muhammad Irham Tola, "Efektivitas Penerapn E-government Melalui Sistem E-tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (SATLANTAS) Polrestabes Makassar", *skripsi* diterbitkan (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).

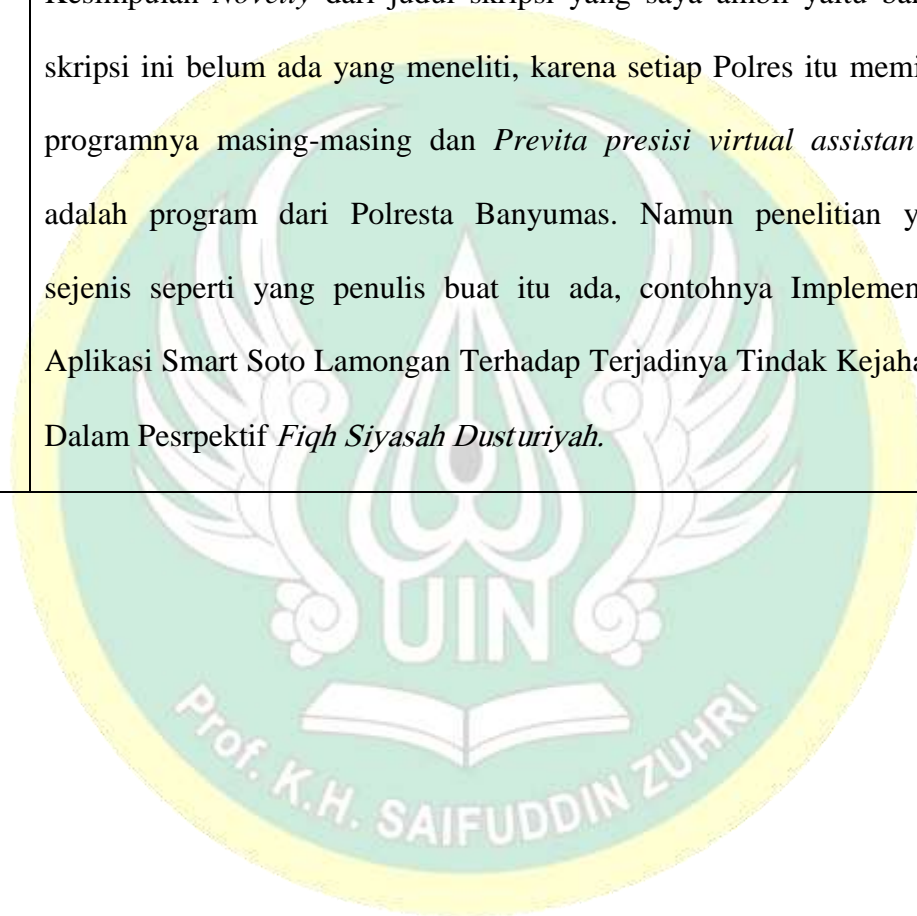
		ES Makassar.		lokasi penelitian yang digunakan oleh skripsi ini yaitu didaerah Makassar.	<i>assistan</i> dan ditinjau oleh <i>maşlahah</i> , Lokasi penelitian penulis di daerah Banyumas.
3.	Robinsar Ganang Bagus Priyono Sambodo. <sup>19</sup>	Pelaksanaan Sistem <i>E-Tilang</i> Di Kota Jambi Dalam Mewujudkan <i>Smart City</i> .	Dalam skripsi ini sama-sama membahas terkait <i>e-governme nt</i> .	Meneliti terkait pelaksanaan <i>e-governme nt</i> melalui <i>e-tilang</i> , dan lokasi yang digunakan juga berbeda,	Penulis meneliti tentang implementasi kebijakan <i>e-Government</i> melalui <i>Previta presisi virtual assistan</i> dan

<sup>19</sup> Robinsar Ganang Bagus Priyono Sambodo, "Pelaksanaan Sistem E-Tilang Di Kota Jambi Dalam Mewujudkan Smart City", *skripsi* diterbitkan (Jambi: Universitas Jambi, 2021).

				skripsi ini dilakukan di daerah Jambi.	ditinjau oleh <i>maṣlahah</i> , penulis di daerah Banyumas.
4.	Ayyil Basyar, Engkus, Mohmad Ichsana Nur. <sup>20</sup>	Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Penyelenggaraan Tilang Elektronik di Kota Bandung.	Dalam jurnal ini sama-sama membahas terkait pelayanan masyarakat dari pihak kepolisian melalui teknologi untuk menciptakan	Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Penyelenggaraan Tilang Elektronik di Kota Bandung, lokasi penelitian di daerah kota Bandung.	Penulis meneliti tentang implementasi kebijakan <i>e-Government</i> melalui <i>Previta presisi virtual assistant</i> dan ditinjau oleh <i>maṣlahah</i> ,

<sup>20</sup> Basyar Ayyil, dkk, “Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Tilang Elektronik di Kota Bandung”, *Jurnal Ilmiah Hospitality*, vol. 11, no. 2, 2022.

			an pemerinta han yang baik.		lokasi penelitian penulis daerah Banyumas.
5.	<p>Kesimpulan <i>Novelty</i> dari judul skripsi yang saya ambil yaitu bahwa skripsi ini belum ada yang meneliti, karena setiap Polres itu memiliki programnya masing-masing dan <i>Previta presisi virtual assistan</i> ini adalah program dari Polresta Banyumas. Namun penelitian yang sejenis seperti yang penulis buat itu ada, contohnya Implementasi Aplikasi Smart Soto Lamongan Terhadap Terjadinya Tindak Kejahatan Dalam Pesrpektif <i>Fiqh Siyasah Dusturiyah</i>.</p>				



## G. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI pada bab ini penulis akan memaparkan terkait dengan kebijakan *e-Government* melalui program *Previta Presisi Virtual Assistant* dan *masalah* beserta teori-teori pendukungnya.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini, penulis akan memaparkan mengenai perspektif *masalah* yang meninjau mengenai program *previta presisi virtual assistan* dalam pelayanan masyarakat yang meninjau konsep sesuai dengan standar *e-Government* dalam Inpres no. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *e-Government*.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini penutup memuat tiga hal yaitu kesimpulan, dan saran.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Program *Previta Presisi Virtual Assistan* Dalam Pelayanan Masyarakat.**

##### **1. Implementasi**

Implementasi merupakan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa Undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan Peradilan, dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.<sup>21</sup>

##### **2. Pelayanan Masyarakat**

###### **a. Pengertian pelayanan masyarakat**

Pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>22</sup>

Dan kemudian pengertian dari masyarakat itu sendiri adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan

---

<sup>21</sup> Mamonto Novanto, dkk, "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkawa II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan", Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 1, no. 1, tahun 2018, hal 3.

<sup>22</sup> Sellang Kamarudin, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Rappang: Qiara Media, 2019), hlm. 22.

kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat berasal dari bahasa Inggris yaitu "*society*" yang berarti "masyarakat", lalu kata *society* berasal dari bahasa Latin yaitu "*societas*" yang berarti "kawan". Sedangkan masyarakat yang berasal dari bahasa Arab yaitu "*musyaraka*". Pengertian masyarakat dalam arti luas adalah keseluruhan hubungan hidup bersama tanpa dibatasi lingkungan, bangsa dan sebagainya. Sedangkan pengertian masyarakat dalam arti sempit adalah sekelompok individu yang dibatasi oleh golongan, bangsa, teritorial, dan lain sebagainya. Pengertian masyarakat juga dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang terorganisasi karena memiliki tujuan yang sama. Pengertian masyarakat secara sederhana adalah sekumpulan manusia yang saling berinteraksi atau bergaul dengan kepentingan yang sama. Terbentuknya masyarakat karena manusia menggunakan perasaan, pikiran dan keinginannya memberikan reaksi dalam lingkungannya.<sup>23</sup>

Jadi kesimpulannya pelayanan masyarakat adalah sebuah bentuk usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ada yang dimana dibentuk oleh suatu lembaga baik ditingkat kabupaten/kota maupun tingkat desa. Seperti telah diamanatkan oleh pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, salah satu tujuan pembentukan negara Republik Indonesia adalah mewujudkan kesejahteraan umum. Oleh karenanya, salah satu tugas pokok pemerintah adalah menciptakan

---

<sup>23</sup> Prasetyo Donny, Irwansyah, "Memahami Masyarakat dan Perspektifnya", *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol 1, no. 1, 2020, hlm 164.

sistem manajemen pemerintahan yang memungkinkan sumber daya nasional dapat dikelola dengan baik sehingga bermanfaat demi kemakmuran seluruh lapisan masyarakat. Dan untuk dapat melaksanakan hal tersebut, dituntut mampu menciptakan sebuah kebijakan-kebijakan yang dilandasi oleh kepentingan nasional dan tuntutan kebutuhan masyarakat sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat.<sup>24</sup> Dan penyelenggara pelayanan publik adalah penyelenggara negara, korporasi penyelenggara pelayanan publik, lembaga independen sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan kelompok masyarakat yang berbadan hukum yang bergerak di bidang pelayanan publik (RUU Pelayanan Publik).

#### b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan sepuluh prinsip pelayanan publik sebagaimana diuraikan berikut ini:

- 1) Kesederhanaan dimana prosedur pelayanan publik harus diselenggarakan secara sederhana dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, cepat, tepat, tidak berbelit-belit.

---

<sup>24</sup> Effendy Taufiq, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008), hlm. 4.

- 2) Kejelasan dimana adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan dan persyaratan pelayanan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas dan mudah dimengerti, adanya kejelasan tanggung jawab dari unit kerja maupun pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian berbagai permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik, serta adanya kejelasan rincian biaya pelayanan publik, kejelasan tata cara pembayaran, dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan.
- 3) Kepastian waktu dimana pelaksanaan pelayanan publik harus dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi dimana produk dan proses pelayanan publik harus dapat diterima dengan benar sesuai dengan kenyataannya, tepat, dan sah secara legalitas yang berlaku.
- 5) Keamanan dimana proses dan produk pelayanan publik harus mampu memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik maupun pejabat yang ditunjuk harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja dimana tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, layak, nyaman, dan memberikan

kepuasan bagi penerima layanan termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informasi.

8) Kemudahan akses dimana tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan dimana petugas pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan.

10) Kenyamanan dimana lingkungan pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih, sehat, tertib, teratur seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, lahan parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.<sup>25</sup>

#### c. Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> Hendrayady Agus, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020), hlm. 42-44.

- 1) Transparansi artinya pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimengerti, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan tersedia secara memadai.
- 2) Akuntabilitas artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Kondisional artinya pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif artinya pelayanan publik harus mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak artinya pelayanan publik harus tidak diskriminatif dengan tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban artinya petugas sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.<sup>26</sup>

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

---

<sup>26</sup> Hendrayady Agus, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal*, hlm. 45.

- 1) Kepentingan umum terkait dengan penyelenggara pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan dengan memberikan perhatian terhadap kesejahteraan orang lain dan memberi kebaikan dalam pelayanan. Salah satu faktor yang penting dalam pelayanan publik adalah beroperasinya sistem pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dapat menjadi sangat tidak berkualitas apabila sistem yang diterapkan memang tidak memihak pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan publik.
- 2) Kepastian hukum menunjukkan penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku serta berkewajiban memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan publik.
- 3) Kesamaan hak menunjukkan penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan suku, agama, ras, antar golongan (SARA), jenis kelamin, maupun status ekonomi penerima layanan publik.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban menjelaskan siapa yang memegang kendali atas transaksi apakah penerima layanan atau penyelenggara layanan yang masing-masing memahami hak dan kewajibannya agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus

dilaksanakan baik oleh penyelenggara pelayanan publik maupun penerima pelayanan publik.

- 5) Keprofesionalan terkait dengan kompetensi petugas pemberi layanan yang didasarkan atas technical skill, human skill, dan conceptual skill sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan publik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Untuk memenuhi tuntutan dan harapan tersebut kesiapan dan kemampuan aparatur perlu semakin ditingkatkan agar tidak terjadi kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat di satu sisi dan kemampuan aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan di lain pihak. Untuk menghilangkan atau mengurangi kesenjangan ini para aparatur harus memiliki kemampuan konvensional yang tinggi secara terus menerus mengikuti perkembangan yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat.
- 6) Partisipatif terkait dengan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus selalu memperhatikan penerima layanan publik dan berusaha membantu memecahkan masalah penerima layanan publik secara spontan dan dengan senang hati sehingga tercipta peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pelayanan publik yang baik pada hakekatnya menekankan lebih pada



keterlibatan penyelenggara pelayanan publik untuk lebih memahami setiap penerima layanan publik yang memerlukan urusan dengan instansi tertentu.

- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif menunjukkan penyelenggara layanan harus memahami kepentingan dan perlakuan yang sama bagi para penerima layanan mengingat setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang adil.
- 8) Keterbukaan terkait dengan keyakinan bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya baik prosedur atau tata cara persyaratan pelayanan publik, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pelayanan publik, waktu penyelesaian layanan publik, rincian tarif layanan publik, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat dengan mudah diakses mengenai informasi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik baik diminta maupun tidak diminta.
- 9) Akuntabilitas terkait dengan produk, proses, dan mutu pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat mengingat pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku dengan menunjukkan etika dalam menerima tanggung jawab atas keputusan dan konsekuensi yang

terjadi dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat agar terpenuhinya. janji pelayanan publik yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan.

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan terkait dengan pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan dalam memperoleh pelayanan publik sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan dalam bentuk penyediaan layanan, lokasi, jam kerja, petugas pembeli layanan, dan sistem operasional pelayanan publik yang dirancang dan dioperasionalkan sedemikian rupa sehingga kelompok rentan dapat mengaksesnya dengan mudah dan fleksibel.
- 11) Ketepatan waktu terkait dengan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar pelayanan publik.
- 12) Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan terkait dengan kesediaan membantu penerima layanan publik dalam memberikan layanan dengan cepat, mudah, dan terjangkau.<sup>27</sup>

#### d. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat tiga unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, Novianto (2017). Unsur-unsur tersebut antara lain:

---

<sup>27</sup> Hendrayady Agus, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal*, hlm. 46-49.

- 1) Organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan publik yang difokuskan pada:
  - a) Sistem informasi
  - b) Standard operational procedure (SOP)
  - c) Uraian tugas yang jelas
  - d) Kode etik aparatur
  - e) Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan publik
  - f) Kedisiplinan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - g) Respon Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - h) Keterampilan Aparatur Sipil Negara dalam memberikan layanan publik
  - i) Kebijakan pengembangan Aparatur Sipil Negara dalam rangka peningkatan profesionalisme Aparatur Sipil Negara yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada penerima layanan publik
  - j) Keterbukaan terhadap kritik dari Masyarakat
  - k) Sarana dan prasarana yang digunakan harus optimal dalam proses pelayanan publik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi penerima layanan publik (seperti kebersihan, kesederhanaan, kalayakan dan kemanfaatan), tersedianya sarana pengaduan masyarakat.

l) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan yang sangat heterogen ditinjau dari latar belakangnya baik tingkat pendidikan, status, maupun perilakunya.

m) Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Fokus utama untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat harus menjadi prinsip utama Aparatur Sipil Negara dalam bekerja.<sup>28</sup>

#### e. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh suatu lembaga birokrasi pemerintah kepada masyarakatnya secara umum ada beberapa jenis pelayanan antara lain, pelayanan jasa, pelayanan yang berupa penyediaan dan distribusi barang, dan layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya. Dalam manajemen pemerintahan, penyelenggara pelayanan Masyarakat dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

##### 1) Pelayanan yang diselenggarakan oleh swasta

Yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik, seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, perusahaan angkutan milik swasta, perusahaan air minum milik swasta dan masih banyak lagi.

##### 2) Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan.

###### a) Bersifat primer

---

<sup>28</sup> Hendrayady Agus, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal*, hlm. 51.

Yaitu penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau tidak mau harus memanfaatkannya. Seperti, pelayanan di kantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan jalan negara dan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM), dan masih banyak lagi.

b) Bersifat sekunder

Yaitu segala bentuk dari penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia beberapa alternatif dari penyelenggara pelayanan publik.<sup>29</sup>

## **B. *E-Government***

### **1. Pengertian *E-Government***

Secara sederhana, *e-Government* bisa diartikan sebagai penggunaan ICT dalam urusan organisasi (pemerintah dan non pemerintah). Namun, jika ditelaah lebih lanjut, maka konsep *e-Government* tidak hanya seperti itu, terlebih lagi pada ranah akademis. *E-Government* tidak hanya berurusan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi namun juga berkaitan erat dengan keterwujudannya nilai-nilai yang mencerminkan tata Kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik

---

<sup>29</sup> Maulidiah Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten* (Bandung: CV Indra Prahata, 2014), hlm. 87.

dan peningkatan partisipasi masyarakat. Secara sederhana, kita bisa mengartikan bahwa kesuksesan *e-Government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi terbaru, namun yang paling penting adalah tujuan besar dari penerapan teknologi tersebut.<sup>30</sup>

*E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, internet, website, bahkan teknologi seluler, untuk meningkatkan kinerja operasional dimana untuk kepentingan masyarakat dan juga memberikan layanan pemerintahan seperti, layanan elektronik, layanan kesehatan, layanan pengadaan barang ataupun jasa, pemungutan suara elektronik, demokrasi elektronik, dan masih banyak lagi. *E-Government* meningkatkan efisiensi dan kualitas sebuah program pemerintahan, dan juga dapat meminimalisir biaya dan resiko pengoperasian.<sup>31</sup> *E-Government* di Indonesia sendiri didasari oleh:

- a. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.
- d. Undang-Undang Republik Indonesia nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.

---

<sup>30</sup> Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-Government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2021), hlm. 2.

<sup>31</sup> Barrenechea, Jenkins Tom, *E-Government Out Of Government* (Canada: Open Text Corporation, 2014), hlm. 4.

- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61 tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
- f. Peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan informasi publik.

## 2. Tipe-tipe *E-Government*

### a. Government to Citizen (G2C)

Adalah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.

### b. Government to Business (G2B)

Adalah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.

### c. Government to Government (G2G)

Adalah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

d. Government to Employees (G2E)

Adalah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.

e. Government to Non-Profit (G2N)

Adalah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi non profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.<sup>32</sup>

3. Tiga Tahapan Dalam Memahami Konsep *E-Government*

a. Pendekatan Evolusi *e-Government* (*The Stage of E-Government*)

Pendekatan pertama adalah melalui suatu instrumen yang menggambarkan step-by-step atau tahapan-tahapan yang bersifat evolusioner. Artinya instrument ini akan memberitahukan sudah pada tahapan mana pengguna ICT dalam proses pemerintahan.

b. Pendekatan Definisional (*The Elements of E-Government*)

Fokusnya adalah menemukan elemen esensial dari konsep *e-Government* dan mendefinisikan konsep tersebut sesuai dengan elemen yang diidentifikasi. Melalui pendekatan ini, maka ada beragam definisi

---

<sup>32</sup> Yuhefizar, dkk, Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan *E-Government* di Provinsi Sumatera Barat (Padang: t.p, 2017), hlm 1.



*e-Government* yang memiliki makna yang beragam pula sesuai dengan keragaman elemen yang dipilih oleh para ahli yang merumuskan definisikannya. Sebagian besar dari definisi *e-Government* yang ada saat ini setidaknya empat elemen atau karakteristik utama yaitu, penggunaan ICT (jaringan computer, internet, telepon, dan mesin faximili), dibuat untuk mendukung kerja pemerintahan (menyediakan dan pengelolaan informasi, perbaikan pelayanan, efisiensi adminitrasi dan lain-lain), memperbaiki relasi pemerintahan dan publik, adanya strategi untuk menciptakan nilai tambah bagi stakeholder yang terlibat dalam program *e-Government*.

c. Pendekatan Berbasis Stakeholder (*The Relationship Between Government and other enties*)

Pendekatan ini fokus pada penggunaan internet sebagai instrument untuk meningkatkan dan mendukung relasi pemerintah dengan stakheloder lain. Hal ini termanifestasikan dengan konsep yang kita kenal sebagai *Government to Citizens* (G2C)/ relasi antara pemerintah dan masyarakat, *Government to Bussines* (G2B)/ relasi antara pemerintah dan kalangan bisnis, dan *Government to Governement* (G2G)/ relasi antar pemerintah.<sup>33</sup>

4. Tahapan-Tahapan dalam Membuat Program *E-Government*

- a. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan usaha semacam diagnose atau kajian terhadap status pemanfaatan teknologi

---

<sup>33</sup> Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*, hlm. 16.

informasi di kalangan pemerintahan setempat. Banyak pertanyaan-pertanyaan yang perlu dicari jawabannya misalnya:

- 1) Seberapa besar pemerintah saat ini telah memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu program tersebut?
  - 2) Proyek-proyek *e-Government* apa saja yang selama ini telah dikerjakan?
  - 3) Faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat jalanya program tersebut?
- b. Langkah kedua yang perlu dilakukan adalah melakukan shoup around atau melihat-lihat bagaimana pemerintah di berbagai tempat atau negara yang berbeda menghadapi permasalahan atau kebutuhan yang sama, dan bagaimana mereka mencoba memenuhi needs tersebut melalui implementasi *e-Government*.
- c. Langkah ketiga adalah meyakinkan para stakeholders bahwa apa yang hendak dikerjakan atau diaplikasikan benar-benar sesuai dan/atau sejalan dengan visi *e-Government* yang telah dicanangkan.
- d. Langkah keempat yang baik untuk dilakukan adalah mencoba melihat bagaimana pelaksanaan e-Government dari kacamata pengguna atau masyarakat.
- e. Langkah kelima adalah mencari atau menentukan pihak-pihak mana yang terlebih dahulu akan dilibatkan dalam proyek pengembangan e-Government.

- f. Langkah keenam setelah proyek e-Government selesai dilaksanakan adalah mencoba mensosialisasikan keberadaan aplikasi e-Government tersebut.
- g. Langkah terakhir yaitu melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan sebuah program e-Government.<sup>34</sup>

#### 5. Standar Kebutuhan Sistem Aplikasi Yang Harus Dipenuhi Oleh Setiap

##### Sistem Aplikasi *E-Government*:

a. *Reliable* (dapat diandalkan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berjalan dengan handal, robust terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan *bug free*.

b. *Interoperable* (dapat dioperasikan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi system.

c. *Scalable* (dapat digeser)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user kemampuan pengelolaan data yang lebih besar.

d. *User Friendly* (mudah digunakan)

---

<sup>34</sup> Indrajit Eko, dkk, *Electronic Government In Action* (Yogyakarta: Aptikom, 2007), hlm 16-19.

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan mudah dioperasikan dengan user dioperasikan dengan user *interface* (antar muka pengguna) yang lazim yang berlaku dipemerintahan dan sesuai dengan kebiasaan dan budaya penggunanya.

e. *Integrtabel* (dapat diintegrasikan)

Menjamin bahwa sistem mempunyai fitur untuk kemudahan integrase dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi *e-Government*, baik dalam linkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain.<sup>35</sup>

### C. *Previta Presisi Virtual Assistan*

#### 1. Pengertian *Previta Presisi Virtual Assistan*

*Previta presisi virtual assistan* adalah sebuah layanan masyarakat yang dibuat oleh Polresta Banyumas guna mempermudah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Polresta Banyumas, sebagai bagian dari integral dari Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), menyadari pentingnya terus mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik agar dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat khususnya masyarakat Banyumas itu sendiri. Dalam upaya mencapai hal tersebut maka Polresta Banyumas telah memperkenalkan dan mengadopsi teknologi *Whatsap bot previta* sebagai salah satu langkah progresif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Yuhefizar, dkk, *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-government di Provinsi Sumatera Barat* (Padang: t.p, 2017), hlm 18-19.

<sup>36</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan *Previta (Presisi Virtual Assistance)* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.

*Whatsap bot previta* adalah sebuah aplikasi berbasis pesan instan yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan respon otomatis terhadap pertanyaan, permintaan informasi, dan pengaduan dari masyarakat. Inovasi ini menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan kepolisian, dan juga diharapkan dapat mengoptimalkan fungsi dan peran Polresta Banyumas dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Maka dari itu penggunaan layanan *Whatsap bot previta* ini menjadi sebuah langkah inovatif untuk membangun kepercayaan dan memperkuat kolaborasi positif antara kepolisian dan masyarakat.<sup>37</sup>

Terdapat sebuah kaidah yang berbunyi:

ماكان أكثر فعلا كان أكثر فضلا<sup>38</sup>

“Yang banyak pekerjaannya maka banyak keutamaannya”

Dalam kaidah diatas menjelaskan bahwa sesuatu yang banyak pekerjaannya maka banyak keutamaannya. Maka kaidah tersebut sesuai dengan layanan *previta presisi virtual assistan* ini dimana dalam satu program terdapat banyak layanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Ada 11 layanan yang terdapat pada program *Previta presisi* ini yaitu, SIM, STNK, SKCK dan BPKB, pengaduan, laporan kehilangan, laporan polisi,

<sup>37</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, “Penerapan *Previta (Presisi Virtual Assistance)* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas”, *Jurnal Polwan*.

<sup>38</sup> Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi’i, *Taqrirot manzumah Faroidul Bahiyah Fi Al-Qowa’idul fiqhiyah* (Jawa Timur: Madrasah Hidayatul Muftadi-in, 2004) hlm. 48.

konfirmasi ETLE, pengawalan gratis, SKBN, blokir reskrim, dan perijinan.<sup>39</sup>

## 2. Konsep *Client Relationship Management* (CRM) dalam Previtasi Presisi Virtual Assistan.

CRM atau hubungan pelanggan adalah pendekatan strategis untuk berinteraksi dengan pelanggan atau masyarakat dengan tujuan memahami dan memenuhi kebutuhan mereka. CRM bertujuan untuk membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh suatu organisasi.<sup>40</sup>

Dalam konteks penerapan Previtasi di Polresta Banyumas, inovasi ini dapat dilihat sebagai salah satu bentuk implementasi dari prinsip-prinsip CRM dalam pelayanan publik, yang dimana program previtasi presisi virtual assistan ini memberikan respon yang cepat dan akurat terhadap pertanyaan, permintaan informasi, dan pengaduan masyarakat. Dengan layanan tersebut Polresta Banyumas berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efisien dan efektif.<sup>41</sup>

## 3. Data Pengguna Inovasi *Previtasi* Polresta Banyumas.

---

<sup>39</sup> Sigit Oediarto, "Polresta Banyumas Launching Previtasi Presisi Melayani 11 Layanan Kepolisian", *Banyumas.Suaramerdeka.Com*, diakses 13 Februari 2023.

<sup>40</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan Previtasi (*Presisi Virtual Assistance*) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.

<sup>41</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan Previtasi (*Presisi Virtual Assistance*) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.

Data pengguna *previta* diperoleh dari percakapan antara pengguna dan *Whatsap bot previta*. Setiap kali pengguna mengirimkan pesan atau permintaan informasi melalui *bot*, data ini langsung terekam dan tersimpan dalam sistem. Data tersebut dapat berupa pertanyaan, pengaduan, laporan kehilangan barang berharga, atau permintaan informasi lainnya yang terkait dengan pelayanan kepolisian. Jenis data yang dikumpulkan meliputi nomor telepon pengguna, isi pesan yang dikirim, waktu dan tanggal permintaan pesan, metrik lain yang relevan dengan interaksi. Penggunaan data pengguna *Previta* memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Membantu masyarakat mendapatkan informasi dengan cepat dan akurat.
  - b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepolisian.
  - c. Melakukan analisis dan evaluasi layanan.<sup>42</sup>
4. Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Penerapan Layanan *Previta Presisi Virtual Assistan* Polresta Banyumas Sebagai Inovasi Pelayanan Publik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan layana *Previta* sebagai inovasi pelayanan publik di Polresta Banyumas dapat dibagi menjadi beberapa aspek:

- a. Teknologi dan infrasturkur
- b. Sumber daya manusia
- c. Kesadaran dan pertisipasi masyarakat
- d. Kebijakan dan regulasi

---

<sup>42</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan *Previta (Presisi Virtual Assistance)* Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.

- e. Keamanan dan privasi data
- f. Evaluasi dan perbaikan
- g. Persepsi dan tanggapan masyarakat<sup>43</sup>

#### D. *Maṣlahah*

##### 1. Pengertian

Secara etimologis, arti *Al-maṣlahah* dapat berarti kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Kata *Al-maṣlahah* dilawankan dengan kata *Al-mafṣadah* yang artinya kerusakan. Secara terminologis, *Al-maṣlahah* telah diberi muatan makna oleh beberapa ulama *usul al-fiqh*. Al-Gazali, misalnya, mengatakan bahwa makna *genuine* dari *Al-maṣlahah* adalah menarik/mewujudkan kemanfaatan atau menyingkirkan/menghindari kemudaratan. Menurut al-Gazali, yang dimaksud *Al-maṣlahah*, dalam arti terminologis-syar'i, adalah memelihara dan mewujudkan tujuan Syara' yang berupa memelihara agama, jiwa, akal budi, keturunan, dan harta kekayaan.<sup>44</sup>

*Al-maṣlahah* menurut al-Buthi adalah sesuatu yang bermanfaat yang dimaksudkan oleh al-Syari' (Allah dan Rasul-Nya) untuk kepentingan hamba-Nya, baik dalam menjaga agama, jiwa, akal, keturunan dan harta mereka, sesuai dengan urutan tertentu yang terdapat di dalam kategori pemeliharaan tersebut. Namun al-Buthi menegaskan bahwa *al-maṣlahah* dapat dijadikan sebagai sumber hukum jika memenuhi lima

<sup>43</sup> Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan Previt (Presisi Virtual Assistance) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.

<sup>44</sup> Asmawi, "Konseptualisasi Teori *Maṣlahah*", *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, Vol1, no. 2, 2014, hlm. 314.



kriteria yang ia istilahkan dengan *Dlawabith al-maṣlahah*. Kelima kriteria tersebut adalah; *maṣlahah* tersebut haruslah:

- a. Termasuk ke dalam cakupan *al-Maqashid al-Syar'iyah* yang lima.
- b. Tidak bertentangan dengan al-Qur'an.
- c. Tidak bertentangan dengan al-Sunnah.
- d. Tidak bertentangan dengan al-Qiyas.
- e. Tidak bertentangan dengan kemaslahatan lain yang lebih tinggi/ lebih kuat/lebih penting.<sup>45</sup>

*Maṣlahah* secara harfiah berarti keuntungan atau bunga. Al Ghazali mendefinisikan *maṣlahah* sebagai pertimbangan yang mengamankan keuntungan atau mencegah kerugian tetapi, sementara itu, selaras dengan maksud dan tujuan dari syariah. Tujuan ini terdiri dari melindungi lima nilai esensial, yaitu agama, jiwa, akal, keturunan dan properti. Menurut Al Ghazali, setiap tindakan yang mengamankan nilai-nilai tersebut termasuk dalam ruang lingkup *maṣlahah* dan apapun, yang bertentangan dengan mereka dalam mencegah masfadah (kejahatan) juga termasuk *maṣlahah*.

## 2. Sumber Hukum

### a. Al-Quran

secara bahasa berarti yang dibaca atau bacaan yang sempurna.

Secara istilah Alquran didefinisikan oleh para ulama tafsir sebagai kalamullah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad yang membacanya menjadi ibadah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad dalam bentuk

---

<sup>45</sup> Arfan Abbas, "*Maṣlahah* dan Batasan-batasannya menurut al-Buthi", *Jurnal Syariah dan Hukum*, vol. 5, no. 1, 2023, hlm. 87.

lafal Arab melalui perantara malaikat Jibril. Alquran dipandang oleh umat Islam sebagai sumber utama Hukum Islam. Hal ini disebabkan atas pandangan bahwa Allah sebagai pemilik syariat telah menuangkan kehendak-Nya di dalam al-Qura'an. Dalam bahasa yang lebih lugas, Amir. Syarifuddin menyatakan dari segi penjelasannya terhadap hukum, ada beberapa cara yang digunakan oleh Alquran, yaitu:

- 1) Secara juz'i (terperinci), maksudnya Allah memberikan penjelasan di dalam Alquran secara terperinci dan lengkap sehingga bisa dilaksanakan menurut apa adanya, meskipun tidak dijelaskan oleh Nabi dengan sunnahnya.
- 2) Secara kulli (global), maksudnya penjelasan hukum terhadap suatu hukum berlaku secara garis besar, sehingga masih memerlukan penjelasan dalam pelaksanaannya. Yang paling berwenang dalam memberikan penjelasan terhadap maksud ayat yang berbentuk global adalah Nabi Muhammad dengan sunnahnya. Penjelasan Nabi sendiri ada yang berbentuk pasti sehingga tidak memberi kemungkinan adanya pemahaman lain. Di samping itu ada pula penjelasan Nabi yang masih samar dan memberikan kemungkinan adanya beberapa pemahaman.
- 3) Secara isyarah. Al-Quran memberikan penjelasan terhadap apa yang secara lahir disebutkan di dalam bentuk penjelasan-penjelasan secara ibarat. Di samping itu juga memberikan pengertian secara isyarat

kepada maksud lain. Dengan demikian satu ayat Alquran dapat memberikan beberapa maksud.<sup>46</sup>

#### b. Al-Sunnah

Sunnah adalah sesuatu perkataan, perbuatan, dan ketetapan yang dianjurkan oleh nabi Muhammad Saw.<sup>47</sup> Ada beberapa keadaan yang berkaitan dengan sunnah. Pertama, menyangkut jumlah orang meriwayatkan sunnah dari Nabi sehingga sunnah dikelompokkan menjadi sunnah mutawatir, masyhur dan ahad. Kedua, menyangkut kualitas orang-orang yang meriwayatkan sunnah, sehingga hadis dibagi dalam tiga kualitas, yaitu sunnah yang shahih, hasan dan dha'if. Di sisi lain, dari segi bentuk sunnah, seperti yang terlihat dalam definisi, sunnah diklasifikasikan berupa sunnah perkataan, (sunnah *qauliyah*), sunnah perbuatan (sunnah *fi'liyah*), serta sunnah ketetapan (sunnah *taqririyah*).<sup>48</sup>

#### c. Ijma'

Ijma' adalah salah satu dalil syara' yang memiliki tingkat kekuatan argumentative setingkat dibawah dalil-dalil nash (al-Qur'an dan al-Hadits). Ijma' dari segi bahasa yang berarti setuju, sependapat. Adapun secara istilah adalah kesepakatan seluruh mujtahid dari kaum muslimin pada suatu masa sesudah wafatnya Rasulullah Saw atas hukum syara'.<sup>49</sup>

<sup>46</sup> Mukhsin Nyak Umar, *AL-Maslahah* (Banda Aceh: Turats, 2017), hlm. 17-18

<sup>47</sup> Turmudi, "Al-Sunnah; Telaah Segi Kedudukan Dan Fungsinya Sebagai Sumber Hukum", *Jurnal IAIT Kediri*, vol. 27, no. 1, 2016, hlm. 3.

<sup>48</sup> Mukhsin Nyak Umar, *AL-Maslahah* (Banda Aceh: Turats, 2017), hlm. 25.

<sup>49</sup> Syafe'I Zakaria, "Ijma Sebagai Sumber Hukum Islam (Kajian tentang Kehujjahan Ijma' dan Pengikarannya)", *Jurnal Al-Qalam*, vol. 13, no. 67, 1997, hlm 29.

#### d. Qiyas

Menurut ulama ushul fiqh, qiyas adalah menetapkan hukum dari suatu kejadian atau peristiwa yang tidak ada dasar nashnya dengan cara membandingkan kepada suatu kejadian atau peristiwa yang lain yang telah ditetapkan hukumnya berdasarkan *'Illat* antara kedua kejadian atau peristiwa tersebut.<sup>50</sup>

### 3. *Maşlahah* Berdasarkan Metode Ilmiah

#### a. *Maşlahah* Berbasis Etika

Pada umumnya, pandangan-pandangan mengenai etika yang berkembang di dunia ini dikelompokkan menjadi tiga besar, yaitu etika *hedonistic*, *utilitarian*, dan *deontologis*. Hedonisme mengarahkan etika kepada keperluan untuk menghasilkan sebanyak-banyaknya kesenangan bagi manusia. Etika utilitaristik mengoreksinya dengan menambahkan bahwa kesenangan atau kebahagiaan yang dihasilkan oleh suatu etika yang baik adalah kebahagiaan sebanyak mungkin orang, dan bukan kesenangan atau kebahagiaan individual. Etika deontologis memandang bahwa sumber sebagai perbuatan etis adalah rasa kewajiban.<sup>51</sup>

#### b. *Maşlahah* Berbasis Teknologi

Kita tidak mungkin melakukan ijtihad kecuali bila kita sudah melewati bingkai pengetahuan lama dan Kembali membaca al-tanzi al-hakim berdasar pengetahuan sekarang serta berpegang teguh pada ushul

<sup>50</sup> Sakirman, "Metodologi Qiyas Dalam Istibath Hukum Islam", *Jurnal Yudisia*, Vol. 9, no. 1, 2018, hlm. 39.

<sup>51</sup> Muhammad Roy Purwanto, *Reformasi Konsep Maşlahah Sebagai Dasar Dalam Ijtihad Istislahi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2017), hlm. 63.

fiqh baru. Ijtihad mengharuskan dipergunakannya segala prestasi ilmiah dan semua sistem pengetahuan modern. Bahkan dalam berijtihad harus berpedoman pada bukti-bukti materil statistic yang akurat, sehingga mampu menunjukkan sebuah kemaslahatan bagi manusia. Ijtihad harus melibatkan pakar-pakar ilmu kealaman, ilmu-ilmu sosial humaniora dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Berdasarkan ini, maka seharusnya penentuan nilai kemaslahatan tidak hanya diserahkan kepada satu orang, ahli fiqh saja misalnya, karena perkembangan keilmuan sekarang yang begitu pesat, sehingga tidak memungkinkan satu orang menguasai semua macam ilmu yang dibutuhkan dalam ijtihad.<sup>52</sup>

#### 4. Macam-macam *Maṣlahah*

Para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa pembagian *maṣlahah*, jika dilihat dari beberapa segi, dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan itu, mereka membaginya kepada tiga macam, yaitu:

a. *Maṣlahah Al-Dharuriyah*, yaitu kemaslahatan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia di dunia dan di akhirat. Kemaslahatan seperti ini ada lima, yaitu:

- 1) Memelihara agama
- 2) Memelihara jiwa
- 3) Memelihara akal
- 4) Memelihara keturunan

---

<sup>52</sup> Muhammad Roy Purwanto, *Reformasi Konsep Maṣlahah Sebagai Dasar Dalam Ijtihad Istislahi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2017), hlm. 71.

## 5) Memelihara harta

Kelima kemaslahatan ini, disebut dengan *Al-Maṣlahih Al-Khamsah*. Memeluk suatu agama merupakan fitrah dan naluri insane yang tidak bisa diingkari dan sangat dibutuhkan umat manusia. Untuk kebutuhan tersebut, Allah menyariatkan agama yang wajib dipelihara setiap orang, baik yang berkaitan dengan aqidah, ibadah, maupun muamalah. Hak hidup juga merupakan hak paling asasi bagi setiap manusia. Dalam kaitan ini untuk kemaslahatan, keselamatan jiwa dan kehidupan manusia Allah menyariatkan berbagai hukum yang terkait dengan itu, seperti syariat Qishash, kesempatan mempergunakan hasil sumber alam untuk dikonsumsi manusia, hukum perkawinan untuk melanjutkan generasi manusia, dan berbagai hukum lainnya. Akal merupakan sasaran yang menentukan bagi seseorang dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Oleh sebab itu, Allah menjadikan pemeliharaan akal itu sebagai sesuatu yang pokok. Untuk itu, antara lain Allah melarang meminum minuman keras, karena minuman itu bisa merusak akal dan hidup manusia. Berketurunan juga merupakan masalah pokok bagi manusia dalam rangka memelihara kelangsungan manusia di muka bumi ini. Untuk memelihara dan melanjutkan keturunan tersebut Allah menyariatkan nikah dengan segala hak dan kewajiban yang diakibatkannya. Terakhir, manusia tidak bisa tanpa harta. Oleh sebab itu, harta merupakan sesuatu yang dharuri (pokok) dalam kehidupan manusia. Untuk mendapatkannya Allah

mensyariatkan berbagai ketentuan dan untuk memelihara harta seseorang, Allah mensyariatkan hukum pencuri dan perampok.<sup>53</sup>

b. *Maṣlahah Al-Hajiyah*, yaitu kemaslahatan dalam menyempurnakan kemaslahatan pokok sebelumnya yang berbentuk keringanan untuk mempertahankan dan memelihara kebutuhan mendasar manusia. Misalnya diperbolehkan jual beli saham (pesanan), kerja sama dalam pertanian (*Muzara'ah*) dan yang lainnya. Kesemuanya di syariatkan Allah untuk mendukung kebutuhan mendasar *Al-Maṣlahah Al-Khamsah* di atas.<sup>54</sup>

c. *Maṣlahah Al-Taḥsiniyyah*, yaitu, kemaslahatan yang sifatnya pelengkap, berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya. Misalnya, dianjurkan untuk memakan yang bergizi, berpakaian yang bagus, dan berbagai jenis cara menghilangkan najis dari badan manusia.<sup>55</sup>

Sementara itu, jika dilihat dari kandungan masalah, maka ia dapat dibedakan kepada:

a. *Maṣlahah Al-'Ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan umum itu tidak berarti untuk kepentingan semua orang tapi bisa saja untuk kepentingan mayoritas umat.

---

<sup>53</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", *Jurnal Justitia*, vo. 1, no. 04, 2014, hlm 353-354.

<sup>54</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 353-354.

<sup>55</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 354.

- b. *Maṣlahah Al-Khaṣṣhah*, yaitu kemaslahatan pribadi. Dan ini sangat jarang sekali seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (*maqfud*).<sup>56</sup>

Sedangkan jika dilihat dari segi berubah atau tidaknya masalah, Mushtafa al-Syalabi, membaginya kepada dua bagian, yaitu:

- a. *Maṣlahah Al-subish*, yaitu kemaslahatan yang bersifat tetap, tidak berubah sampai akhir zaman.
- b. *Maṣlahah Al-Mutaghayyirah*, yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subyek hukum. Kemaslahatan ini berkaitan dengan permasalahan mu'amalah dan adat kebiasaan.<sup>57</sup>

Selanjutnya, jika dilihat dari segi keberadaan masalah, menurut syara' terbagi kepada:

- a. *Maṣlahah Al-Mu'tabaroh*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh syara'. Maksudnya ada dalil khusus yang menjadikan dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut.
- b. *Maṣlahah Al-Mulghah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh syara', karena bertentangan dengan ketentuan syara'.

---

<sup>56</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 355.

<sup>57</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 355.



- c. *Maṣlahah Al-Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung syara', dan tidak pula dibatalkan/ditolak syara' melalui dalil yang rinci.<sup>58</sup>



---

<sup>58</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 356.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Definisi metode penelitian ini, yaitu tata cara bagaimana melakukan penelitian. Metode yang penulis gunakan, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

###### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan dianggap penelitian kualitatif karena datanya terdiri dari teks, catatan lapangan tertulis tentang apa yang diamati, transkrip wawancara, dan paraphrase percakapan. Penelitian lapangan memperoleh pemahaman dari konteks yang lebih besar, rumit, beragam, sosial, dan historis di mana kehidupan masyarakat terungkap. Penelitian lapangan memerlukan prosedur sistematis yang harus diikuti secara ketat agar menjadi teliti dan layak mendapat perhatian. Contohnya, penelitian harus etis, anda harus menyimpan catatan terperinci selama proses penelitian, menghabiskan banyak waktu mengamati obyek, membaca data anda beberapa kali selama analisis.<sup>59</sup>

Subyek penelitian ini adalah pihak kepolisian (terutama pada admin *Previta presisi virtual assitan*) dan masyarakat setempat sebagai pengguna layanan *Previtia presisi virtual assitan*. Dan yang diteliti adalah bagaimana penerapan Program *Previtia presisi virtual assitan*

---

<sup>59</sup> Carol A Bailey, *A Guiden To Qualitative Field Research* (California: Sage Publication,2018), hlm. 3.

ini dalam melayani masyarakat, dan bagaimana pendapat dari masyarakat yang menggunakan layanan *Previtia presisi virtual assistan*.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan, yaitu normatif sosiologis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang memfokuskan penelitian pada peraturan perundang-undangan yang tertulis (*law in books*) atau penelitian yang didasarkan pada kaidah atau norma yang berlaku dalam masyarakat.<sup>60</sup> Dan pendekatan sosiologis yaitu pendekatan yang dikaitkan dengan teori-teori sosial. Jadi normatif sosiologis adalah pendekatan yang memfokuskan penelitian pada peraturan perundang-undangan yang tertulis maupun berdasarkan kaidah atau norma yang berlaku dalam masyarakat berkaitan dengan teori-teori sosial. Penelitian normatif sosiologis bertujuan untuk melihat pengimplementasian layanan *Previta presisi virtual assistan* kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada sesuai dengan UU yang berlaku, Instruksi Presiden, peraturan Pemerintah, dan norma yang ada dimasyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan kemaslahatannya. Dan dalam hal ini penulis mencari data terkait peraturan yang mendasari program *Previtia presisi virtual assistan* Polresta Banyumas dalam melayani masyarakat.

---

<sup>60</sup> Muhammad Siddiq A, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum* (Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022), hlm. 8.

## B. Sumber Data

Data dalam penelitian kualitatif yang akan digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer, sekunder, dan tersier.

### 1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber utama atau pertama.<sup>61</sup> Data primer akan dicari melalui narasumber, yaitu subjek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi atau data. Jenis sumber data primer yang digunakan ialah wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden yaitu:

No	Nama	Peran	Waktu Pelaksanaan
1	Aipda Bachtiar Rifa'I, S.E	Bamin SPKT Polresta Banyumas	31 Agustus 2023
2	Tituk Novianto	IT Polresta Banyumas	1 September 2023
4	Ibu Az	Pengguna Previt Presisi	2 September 2023
5	Calaelma Logys Imalia	Pengguna Previt Presisi	3 September 2023
6	Udin	Pengguna Previt	3 September 2023

<sup>61</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 129.

		Presisi	
7	Ratih Futihati	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023
8	Diyah	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023
9	Hurun Milaizzati Putri	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023
10	Khamdi Ngabdirrozak	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023
11	Fitriana	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023
12	Putra	Pengguna Previta Presisi	3 September 2023

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder akan dicari melalui berbagai sumber kepustakaan yang terkait dengan tema penelitian.

## 3. Sumber Data Tersier

Data tersier adalah suatu kumpulan dan komplikasi sumber primer dan sumber sekunder. Data tersier yang digunakan ialah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bahan hukum primer dan sekunder seperti artikel, makalah, ensiklopedia dan lain-lain yang

membahas tentang pelayanan kepolisian kepada masyarakat, previta presisi, dan juga membahas terkait *maṣlahah*.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel memberikan peran penting dalam penelitian, agar memudahkan penulis menentukan metode penelitian ketika dalam suatu penelitian membahas permasalahan yang sama dalam lingkup luas, dan memakan banyak waktu apabila dikerjakan satu persatu.

#### 1. Populasi

Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>62</sup>

#### 2. Sampel

Sampel adalah kelompok kecil yang diamati yang merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel.<sup>63</sup> Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dikarenakan keterbatasan dana, waktu, dan tenaga maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.<sup>64</sup>

Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan suatu sampel atau teknik untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam

---

<sup>62</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hlm. 45.

<sup>63</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Renika Cipta, 2010), hlm. 173-174.

<sup>64</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Afabeta, 2011), hlm. 118.

penelitian.<sup>65</sup> Secara garis besar teknik pengambilan sampel dalam penelitian dikelompokkan menjadi dua yaitu: probability sampling (sampel berpeluang) dan nonprobability sampling (sampel tidak berpeluang). Sampel yang akan digunakan oleh peneliti ini adalah kelompok nonprobability sampling dengan teknik snowball sampling. Pada kelompok nonprobability sampling ini elemen populasi dipilih atas dasar suka rela atau karena pertimbangan pribadi dari peneliti bahwa mereka dianggap dapat mewakili dari populasi karena beranggapan beberapa anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.<sup>66</sup> Dan teknik snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Dengan cara peneliti memilih orang tertentu yang dianggap dapat memberikan data yang diperlukan, kemudian berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya, peneliti dapat menetapkan sampel lain yang dipertimbangkan dapat memberikan data yang lebih lengkap. Praktek ini disebut sebagai “serial selection of sample units” (Lincoln dan Guba, 1985), atau dalam kata-kata Bogdan dan Biklen (1982) dinamakan “snowball sampling technique”. Unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan terarahnya focus penelitian. Proses ini dinamakan Bogdan dan Biklen (1982) sebagai (continuous adjustment of ‘focusing’ of the sample”.<sup>67</sup> Dalam hal ini orang yang dipilih sebagai sumber data adalah Bamin SPKT Polresta Banyumas

---

<sup>65</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, hlm. 54.

<sup>66</sup> Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3x Baca*, hlm. 56.

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 219

yaitu Bapak Aipda Bachtiar Rifa'I, S.E. selain itu peneliti juga melakukan wawancara langsung dengan masyarakat Kabupaten Banyumas sebagai pengguna layanan *PREVITA PRESISI*.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan metode yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Dengan metode pengumpulan data yang benar, akan menghasilkan sebuah data yang memiliki kredibilitas tinggi. Oleh karena itu tahap pengumpulan data tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai dengan prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif. Terdapat beberapa metode pengumpulan data, antara lain sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.<sup>68</sup> Wawancara ini dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>69</sup> Dalam penelitian ini dilakukan wawancara terhadap pihak kepolisian yang bertugas di Polres Banyumas bagian SPKT, dan masyarakat Banyumas sebagai pengguna layanan *Previta Presisi*. Dalam hal ini melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang

---

<sup>68</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), hlm. 54.

<sup>69</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 186.



berkaitan guna mendapatkan informasi yang berkenaan dengan peranan pihak Kepolisian Polres Banyumas dalam menjalankan program Previta Presisi dan peranan masyarakat Banyumas dalam menggunakan layanan Previta Presisi beserta kendala-kendala dalam menerapkannya.

## 2. Metode Observasi

Metode observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>70</sup> Observasi ini dilakukan di Polres Banyumas dan di Lingkungan masyarakat Banyumas.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>71</sup> Dengan metode dokumentasi ini, peneliti akan bisa melihat praktik penerapan program layanan Previta Presisi yang sedang berlangsung di wilayah kabupaten Banyumas. Selain itu metode dokumentasi penelitian ini merupakan bukti nyata bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan.

## 4. *Internet Searching*

Mengakses *website* dan situs-situs yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Menggunakan internet

---

ke-3 <sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabet, 2013), hlm. 196. Cetakan

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm.137.

sebagai bahan acuan atau referensi dalam menemukan fakta atau teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis mengakses *website* yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### **E. Metode Analisis Data**

Dalam proses menganalisis dan menginterpretasikan data-data yang terkumpul penulis menggunakan cara analisis deskriptif kualitatif, yakni setelah semua data terkumpul kemudian data tersebut dikelompokkan menurut kategori masing-masing dan selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk kata atau kalimat.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesis, Menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan, sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>72</sup> Kemudian setelah data terkumpul peneliti menggunakan kerangka berfikir induktif, yakni pola pikir yang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa konkret untuk menarik suatu konklusi yang bersifat general. Dengan kata lain setelah data terkumpul, dilakukan reduksi data yang merupakan analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa, sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat diverifikasi. Dalam hal ini penerapan program layanan

---

<sup>72</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, hlm. 244.

*previta presisi virtual assistan* Polresta Banyumas di lingkungan masyarakat yang bersifat khusus untuk melihat inovasi pihak kepolisian dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan, perlindungan, dan pengayoman kepada masyarakat yang bersifat umum.



## BAB IV

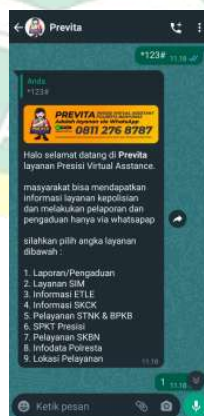
### HASIL PENELITIAN

#### A. Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui Program *Previta Presisi Virtual Assistan Polresta Banyumas*

*Program previta presisi virtual assitan* ini adalah sebuah program yang dibuat oleh Polresta Banyumas. Program tersebut memanfaatkan sebuah aplikasi *Whatsap bot*, hal ini karena untuk memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Masyarakat khususnya masyarakat banyumas tidak perlu repot-repot untuk mengunduh sebuah aplikasi, cukup menggunakan whatsapp yang dimana sekarang sudah hampir semua lapisan masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Dalam whastap boot itu juga terdapat 11 layanan yang sangat membantu masyarakat.<sup>73</sup>

Untuk menggunakan layana tersebut masyarakat cukup menyimpan nomor whatsapp 0811-276-8787, setelah itu hubungi nomor tersebut.

1. Ketik \*123#



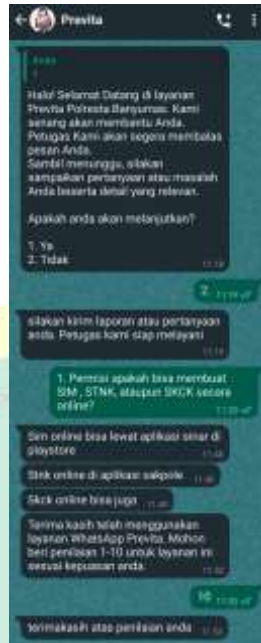
Gambar 1.  
Menu pada

---

<sup>73</sup> Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2021), hlm. 2.

whatsapp boot presisi

## 2. Laporan/pengaduan



Gambar 2.  
Menu laporan/pengaduan

Ketika kita akan menggunakan layanan pengaduan maka cukup ketik \*123# lalu kirim kemudian ketik angka 1 kemudian kirim lalu disitu aka ada berupa balasan dari whatsapp bot tersebut “Halo! Selamat datang di layanan *Previta* Polresta Banyumas. Kami senang akan membantu anda. Petugas kami akan segera membalas pesan anda. Sambil menunggu, silahkan ssampaikan pertanyaan atau masalah anda beserta detail yang relevan. Apakah anda akan melanjutkan?”

1. Ya
2. Tidak

Jika kita ingin melanjutkan maka ketik angka 1 dan jika tidak maka ketik angka 2 kemudian kirim. Kemudian *Previta* akan menjawab

“silahkan kirim laporan atau pertanyaan anda. Petugas kami siap melayani”. Setelah itu kita bisa langsung melaporkan ataupun bertanya sesuai yang kita inginkan menggunakan bahasa yang sopan dan sesuai dengan tugas dari Polres. Setelah memberikan laporan ataupun pertanyaan maka tunggu sejenak dan kemudian petugas akan segera menjawab pertanyaan tersebut.

Ada beberapa masyarakat yang melaporkan sebuah keresahan yang dirasakan oleh masyarakat, salah satunya yang dilaporkan oleh ibu AZ, dimana ibu AZ melaporkan pada hari minggu 2 juli 2023 pukul 13.48. Ibu AZ melaporkan bahwa ada peredaran miras di wilayah kelurahan Bancarkembar Kecamatan Purwokerto yaitu di Infinity Bilyard komplek PCW. Ibu AZ memohon untuk segera ditindak lanjuti peredaran minuman keras dilingkungan mahasiswa di Infinity Bilyard, dimohon untuk diberikan tindakan tegas, karena ini berefek pada anak-anak yang sedang bersekolah.<sup>74</sup>

Setelah laporan tersebut diterima, kemudian langsung diproses oleh pihak Polresta Banyumas. Kemudian pada hari minggu 2 Juli Pukul 14.55 Kapolsek Bersama dengan Piket Pawas, Ka SPK dan Piket Reskrim serta Pawas Polresta Banyumas beserta piket SPK dan tim PRC mendatangi infinity Bilyard, mengamankan dan menyita barang bukti dan membuat dan menyerahkan surat tanda penerimaan. Yang bertugas pada pelaksanaan giat tersebut yaitu:

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Ibu Az (selaku pengguna layanan *previta presisi virtual assistant* Polresta Banyumas). Tanggal 31/08/2023 pukul. 13.15 WIB.

1. Kapolsek Purwokerto Utara Kompol Margono SH.MM
2. Kanit Samapta AKP Hendratmo SH
3. Ka SPK III Polsek Purwokerto Utara Aiptu Tedi I SH
4. Piket Jaga Aiptu Sukardiono
5. PIket Reskrim Briпка Marno
6. Pawas Polresta Banyumas Iptu Agus Sasongko SH
7. Ka Team PRC Iptu Sudar beserta anggota
8. Piket Reskrim Polresta Banyumas Aiptu Wiwit SH

Barang bukti yang diamankan yaitu berupa 7 karton minuman beralkohol 4,8% jenis kaleng bir yang terdiri dari 4 karton bir Pilsener dan 3 karton bir Lychee.<sup>75</sup>



Gambar 3.

Dokumentasi pelaksanaan giat di Infinity Biliyard

### 3. Informasi ETLÉ

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Aipda Bachtiar Rifa'I S.E (selaku Bamin SPKT Polresta Banyumas). Tanggal 30/08/2023 pukul. 09.00 WIB.



Gambar 4.  
Menu ETLE

Posedur pengurusan ETLE:

a) Melalui Briva

1. Pemohon hadir ke kantor pelayanan E-Tilang dengan membawa surat konfirmasi.
2. Penginputan data tilang pada front office.
3. Petugas melaksanakan penulisan pada blangko tilang.
4. Pemohon mendapatkan pesan notifikasi BRIVA.
5. Pemohon melakukan pembayaran BRIVA tilang melalui EDC.

b) Melalui mekanisme sidang

1. Pemohon hadir ke kantor pelayanan E-Tilang dengan membawa surat konfirmasi.
2. Penginputan data tilang pada front office.
3. Petugas melaksanakan penulisan pada blangko tilang.
4. Pemohon menerima blangko tilang yang berisi informasi hari dan tanggal pelaksanaan sidang di kejaksaaan setempat.
5. Selanjutnya pemohon hadir di kejaksaaan sesuai tanggal sidang dan menyelesaikan pembayaran putusan denda tilang di kejaksaaan.



Ingat, batas waktu terakhir untuk pembayaran denda tilang 15 hari dari tanggal pelanggaran. Jika gagal melakukan pembayaran, STNK pelanggar akan diblokir dan tidak bisa melakukan perpanjangan STNK. Jadi kapanpun dimanapun, ketika anda berkendara, tetap patuhi aturan lalu lintas.

#### 4. Layanan SIM



Gambar 5.  
Layanan SIM

SIM (Surat Ijin Mengemudi) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan administrasi, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan trampil mengemudikan kendaraan bermotor.

Fungsi dan peranan SIM:

1. Sebagai sarana identifikasi / jati diri seseorang
2. Sebagai alat bukti
3. Sebagai sarana upaya paksa
4. Sebagai sarana pelayanan masyarakat.

Setiap pengemudi kendaraan bermotor wajib memiliki SIM peraturan ini tercantum pada Pasal 18 (1) UU No. 14 Th 1992 tentang Lalu-lintas dan Angkutan Jalan, bahwa setiap pengemudi kendaraan bermotor diwilayah wajib memiliki Surat Ijin Mengemudi (SIM).

Syarat pembuatan SIM:

a) Usia

1. SIM A (kendaraan roda empat, termasuk mobil pick up) pemohon berusia setidaknya 17 tahun
2. SIM B I (kendaraan besar umum maupun pribadi dengan bobot lebih dari 3.500kg, seperti minibus elf, bus pariwisata, atau pun bus penumpang lainnya)
3. dan B II (kendaraan alat berat, kendaraan penarik, dan kendaraan bermotor yang menggandeng kereta dengan bobot lebih dari 1.000kg) pemohon berusia setidaknya 20 tahun.
4. SIM C (kendaraan roda dua dengan mesin < 250 cc), SIM C I (kendaraan roda dua dengan mesin 250 – 500 cc), SIM C 2 (khusus untuk kendaraan roda dua dengan mesin > 500 cc) pemohon berusia setidaknya 17 tahun
5. SIM D bagi pemohon penyandang disabilitas dan berusia setidaknya 17 tahun
6. SIM Umum pemohon berusia setidaknya 21 tahun

b) Pas foto

c) KTP Asli & Fotokopi KTP (4 Lembar)

d) Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter

Prosedur:

1. Mengisi formulir permohonan disertai fotokopi KTP dan pas foto
2. Mengikuti ujian teori yang diadakan, apabila lulus ujian maka akan melanjutkan ke tahapan berikutnya
3. Menjalani ujian praktik sesuai dengan jenis SIM yang di kehendaki
4. Pemohon yang lulus dalam ujian teori dan praktik akan dipanggil untuk pembuatan SIM

Biaya Pembuatan SIM Baru:

- a. SIM A Rp 120.000,00
  - b. SIM B I Rp 120.000,00
  - c. SIM B II Rp 120.000,00
  - d. SIM C Rp 100.000,00
  - e. SIM D Rp 50.000,00
  - f. SIM D1 Rp. 50.000.00
5. Pelayanan STNK dan BPKB

BPKB adalah: Buku yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berfungsi sebagai Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Spesifikasi teknis dan pengadaan BPKB ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bersamaan

dengan pendaftaran BPKB diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

Fungsi dan peranan BPKB:

1. Semua jenis kendaraan bermotor yang sudah terdaftar dan mempunyai STNK untuk suatu kendaraan bermotor baik dalam keadaan berjalan maupun dalam keadaan rusak diharuskan memiliki BPKB sebagai tanda pengenal kendaraan bermotor.
2. BPKB dapat disamakan dengan Certificate of Ownership yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting yang harus disimpan baik-baik oleh yang bersangkutan.
3. BPKB akan mempertinggi daya guna dari tata cara administrasi pendaftaran kendaraan bermotor, sehingga di samping meningkatkan *public service* juga dimanfaatkan untuk menyempurnakan cara pengawasan terhadap pemasukan keuangan negara non pajak, kepemilikan kendaraan bermotor dan sebagainya.
4. BPKB dapat dijadikan sebagai jaminan/tanggungan dalam pinjam-meminjam berdasarkan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan surat keterangan kehilangan STNK hilang, Status BPKB leasing. Persyaratan yang harus dilengkapi:

1. Formulir permohonan
2. Laporan Polisi kehilangan STNK
3. Cek Fisik kendaraan yang sudah dilegalisir
4. Foto Copy BPKB dan legalisir dr Leasing

5. Surat keterangan leasing
6. Identitas Pemilik

Pelayanan surat keterangan asal usul BPKB hilang. Persyaratan yang harus dibawa:

Formulir permohonan

1. Laporan Polisi Kehilangan BPKB
2. Cek fisik yang sudah dilegalisir
3. Kliping koran di dua media massa
4. Surat keterangan dari Reserse (Reskrim)
5. Pemblokiran BPKB (cek bank)

Pelayanan ralat BPKB. Persyaratan yang harus dilengkapi:

1. BPKB yang akan diralat
2. Faktur pemilik
3. STNK asli
4. Surat Keterangan Ralat Dokumen dari yang berwenang

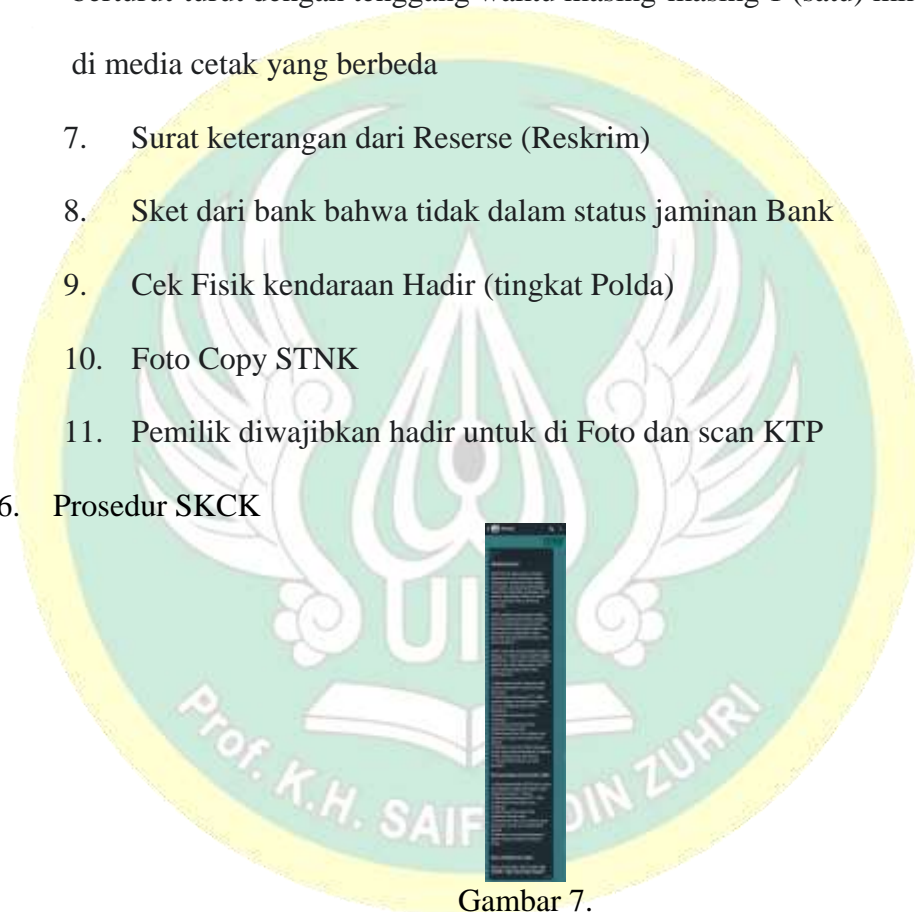
Pelayanan Penghidupan BPKB asli timbul duplikat. Persyaratan yang harus dilengkapi:

1. BPKB asli dan BPKB duplikat
2. Cek fisik kendaraan
3. STNK atas nama pemilik sekarang
4. Surat permohonan penghidupan BPKB (bermaterai)

Pelayanan BPKB duplikat. Persyaratan yang harus dilengkapi:

1. Laporan Polisi kehilangan BPKB (min tingkat. Polsek)

2. Kartu Tanda Penduduk (untuk perorangan)
  3. Salinan Akte pendirian dan surat ket domisili (untuk badan hukum)
  4. Surat Kuasa (untuk Instansi Pemerintahan / badan hukum)
  5. Surat Pernyataan BPKB Hilang dari pemilik bermaterai
  6. Bukti penyiaran pada media massa cetak sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu masing-masing 1 (satu) minggu di media cetak yang berbeda
  7. Surat keterangan dari Reserse (Reskrim)
  8. Sket dari bank bahwa tidak dalam status jaminan Bank
  9. Cek Fisik kendaraan Hadir (tingkat Polda)
  10. Foto Copy STNK
  11. Pemilik diwajibkan hadir untuk di Foto dan scan KTP
6. Prosedur SKCK



Gambar 7.  
Menu Skck

#### Prosedur SKCK:

SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), dulu namanya Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), merupakan surat yang diterbitkan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) melalui Kepolisian Sektor (Polsek) atau Kepolisian Resor (Polres) setempat. SKCK adalah

surat yang berisikan tentang catatan seseorang sebagai bukti penting bahwa orang yang bersangkutan berperilaku baik atau tidak pernah melakukan tindak kriminal atau kejahatan berdasarkan data kepolisian. SKCK memiliki masa berlaku sampai dengan 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Jika telah melewati masa berlaku dan bila dirasa perlu, SKCK dapat diperpanjang oleh yang bersangkutan. Biaya pembuatan SKCK adalah Rp. 30.000.

5. Membawa Surat Pengantar dari Kantor Kelurahan tempat domisili pemohon.
6. Membawa fotocopy KTP / SIM sesuai dengan domisili yang tertera di surat pengantar dari Kantor Kelurahan.
7. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.
8. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
9. Membawa Pas Foto terbaru dan berwarna ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar.
10. Mengisi Formulir Daftar Riwayat Hidup yang telah disediakan di kantor Polisi dengan jelas dan benar.
11. Pengambilan sidik Jari oleh petugas.

Memperpanjang masa berlaku SKCK:

1. Membawa lembar SKCK lama yang asli/legalisir (maksimal telah habis masanya selama 1 tahun)
2. Membawa fotocopy KTP / SIM.
3. Membawa fotocopy Kartu Keluarga.

4. Membawa fotocopy Akta Kelahiran/Kenal Lahir.
5. Membawa Pas Foto terbaru yang berwarna ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar.
6. Mengisi formulir perpanjangan SKCK yang disediakan di kantor Polisi.
7. SPKT Presisi

Previta membawa kabar gembira untuk masyarakat Banyumas.

Untuk meningkatkan pelayanan pelayanan prima kepada masyarakat, Polresta Banyumas membangun inovasi ini berupa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Presisi Polresta Banyumas, yang didukung sistem informasi dan administrasi gabungan satu atap Polresta Banyumas. SPKT Presisi Polresta Banyumas memiliki 11 pelayanan yang bisa diakses warga dalam satu atap. 11 Layanan SPKT Presisi:

1. Laporan Polisi
2. Laporan Kehilangan
3. SKCK
4. Perijinan.
5. Sidik Jari.
6. Blokir Reskrim.
7. Samsat Corner.
8. ETL.
9. Pengawalan Gratis.
10. SKBN



## 11. Pengaduan Masyarakat

### 8. Pelayanan SKBN

membawa KTP asli, salinan KTP sebanyak dua lembar dan menyerahkan pas photo berwarna berukuran 4 x 6 dua lembar.

1. Melakukan pendaftaran dengan menyerahkan persyaratan-persyaratannya
2. Lakukan pengambilan sampel urine
3. Menunggu hasil pemeriksaan sekitar 30 menit (atau bisa mengambil di hari lain)
4. Surat dikeluarkan
5. Legalisir dengan cap kepolisian

Biaya pembuatan SKBN Rp150 ribu sebagai biaya pengganti alat tes *Urine Screen Plus 5 Panel*

### 9. Infodata Polresta

Polresta Banyumas adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di Kabupaten Banyumas. Polresta Banyumas memiliki 27 Polsek dengan jumlah anggota Polri dan PNS sebanyak 1.317. personal. Perkenalkan Jajaran Pejabat Utama Polresta Banyumas.

Jajaran Pejabat Utama Polresta Banyumas:

1. Kapolresta: KOMBES POL EDY SURANTA SITEPU, SIK.,MH.
2. Wakapolresta: AKBP HENDRI YULIANTO, S.I.K., M.H.
3. KABAGOPS: KOMPOL ISMANTO YUWONO S. IP, S.I.K.
4. KABAGREN: KOMPOL R. GUNUNG KRIDO

5. KABAG SDM: KOMPOL SUKARWAN, S.H. MM.
  6. KABAGLOG: KOMPOL YUDHI SYARWANI, S.H.
  7. KA SPKT: AKP GUNAWAN SETYOBUDI
  8. KASAT INTELKAM: KOMPOL SULISTYO DWI CAHYONO
  9. KASAT RESKRIM: KOMPOL AGUS SUPRIADI S, S.H., S.I.K.
  10. KASAT NARKOBA: KOMPOL Dr. YOGI PRAWIRA, SH, SIK
  11. KASAT BINMAS: KOMPOL SUBENO, S.H., MH.
  12. KASAT SAMAPTA: KOMPOL AGUS AMJAT PURNOMO, S.H.,  
M.M
  13. KASAT TAHTI: IPTU NANANG SUSANTO, S.pd
  14. KASAT LANTAS: KOMPOL BOBBY ANUGRAH RACHMAN,  
S.I.K., M.H.
  15. KASI KEU: IPTU WAHYUDI
  16. KASI HUMAS: IPTU SITI NURKHAYATI
  17. KASI DOKKES: IPDA dr. NIKKO AULIA RACHMAN
10. Lokasi Pelayanan
- Jalan Letjend. Pol. R. Sumarto No.100, Karangjambu, Purwanegara,  
Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126
- Map: <https://goo.gl/maps/ufja4K61SdprELgD7>
11. Siaga Narkoba
- Ada informasi tentang Narkoba, silahkan laporkan di layanan siaga  
Narkoba Polresta Banyumas klik: [wa.me/+6281327505530](https://wa.me/+6281327505530)

## **B. Analisis Kebijakan *E-Government* Melalui Program *Previta Presisi Virtual Assistan Polresta Banyumas Perspektif MaşLahah.***

### **1. *E-Government Previta Presisi Virtual Assistan.***

Secara sederhana, *e-Government* bisa diartikan sebagai penggunaan ICT dalam urusan organisasi (pemerintah dan non pemerintah). Namun, jika ditelaah lebih lanjut, maka konsep *e-Government* tidak hanya seperti itu, terlebih lagi pada ranah akademis. *E-Government* tidak hanya berurusan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi namun juga berkaitan erat dengan keterwujudannya nilai-nilai yang mencerminkan tata Kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat. Secara sederhana, kita bisa mengartikan bahwa kesuksesan *e-Government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi terbaru, namun yang paling penting adalah tujuan besar dari penerapan teknologi tersebut.<sup>76</sup>

Dari pengertian diatas bahwa program previta virtua assitan ini sudah memenuhi pengertian tersebut. Dimana program previta dibuat untuk lebih terbuka kepada masyarakat, dan juga mempermudah masyakat mendapatkan pelayanan yang terdapat pada setiap program Polresta Banyumas. Program previta ini mudah digunakan dan mudah diakses oleh

---

<sup>76</sup> Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*, hlm. 2.

setiap masyarakat, dan sangat efisien dalam pembuatan previta virtual assistant ini. Menurut Pak Bachtiar Rifa'i selaku Bamin SPKT Polresta Banyumas bahwa “dalam pembuatan program previta virtual assistant ini sama sekali tidak ada dana dari pemerintah, semua pembiayaan ditanggung oleh pihak Polresta Banyumas”.

Program *Previta virtual assistant* ini juga sudah sesuai dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* yang berbunyi menimbang bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Dan juga sesuai dengan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, dan peraturan komisi informasi nomor 1 tahun 2010 tentang standar layanan publik.

Jika kita lihat dari segi standar *e-Government* maka menurut penulis bahwa program *Previta virtual assistant* ini sudah sesuai standar tersebut.

a. *Reliable* (dapat diandalkan)

Menjamin bahwa system aplikasi akan dapat berjalan dengan handal, *robust* terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan *bugfree*. Dalam hal ini program previta virtual assistant setiap ada yang menggunakan program tersebut maka akan langsung

otomatis masuk kedalam data yang kemudian langsung diproses oleh petugas dari previta presisi tersebut, selain secara online data tersebut juga di input secara offline yaitu ditulis pada buku catatan, maka dari itu untuk kesalahan dalam pemasukan data dan informasi itu kemungkinan terjadi kecil.

b. *Interoperable* (dapat dioperasikan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat saling berkomunikasi serta bertukar data dan informasi dengan sistem aplikasi lain untuk membentuk sinergi system. Dalam hal ini program previta presisi dengan mudah saling bertukar informasi antara sistem yang satu dengan yang lainnya, contohnya previta virtual assistant dengan petugas bagian SDM jika ada suatu laporan kasus maka akan langsung diberitahukan kepada SDM untuk dilaporkan kepada atasan dan kemudian dibuat surat perintah untuk menindaklanjuti laporan tersebut.

c. *User Friendly* (mudah digunakan)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user kemampuan pengelolaan data yang lebih besar. Dalam hal ini pak Bachtiar Rifai'i mengatakan bahwa "program previta presisi ini akan terus berkembang untuk mempermudah masyarakat".

d. *Scalable* (dapat digeser)

Menjamin bahwa sistem aplikasi akan mudah dioperasikan dengan user interface (antar muka pengguna) yang lazim yang berlaku

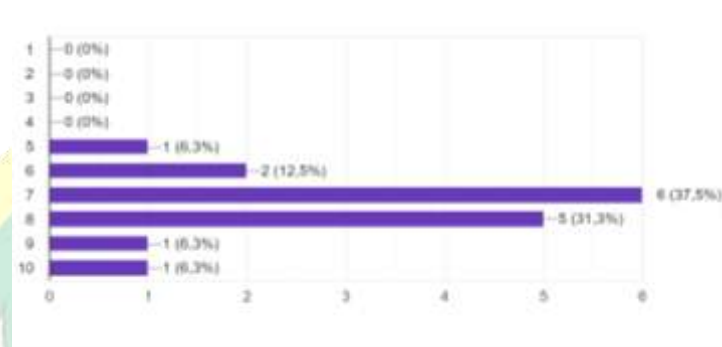
dipemerintahkan dan sesuai dengan kebiasaan dan budaya penggunanya. Previtavirtual assistan ini mudah digunakan karane masyarakat hanya perlu menyimpan nomor whatsapp previta yaitu 08112768787, dan kemudian menghubungi nomor tersebut, maka dengan otomatis akan terhubung dengan petugas previtavirtual assistan. Hal ini juga sesuai dengan kebiasaan dan budaya masyarakat yang dimana hampir semua kalangan masyarakat menggunakan whatsapp.

e. *Integrtablel* (dapat diintegrasikan)

Menjamin bahwa sistem mempunyai fitur untuk kemudahan integrase dengan sistem aplikasi lain, terutama untuk melakukan transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem *e-Government*, baik dalam lingkup satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lain. Dalam hal ini program previtavirtual assistan presisi yaitu berupa layanan whatsapp bot dimana ada 11 layanan dalam hal seperti SIM, STNK, SKCK dan lainnya yang dimana jika kita memilih layanan tersebut maka akan otomatis muncul sebuah langkah-langkah dalam pembuatan SIM atau STNK dan informasi lainnya. Dan kemudian dalam menu laporan maka kemudian pengguna akan langsung dialihkan kepada petugas previtavirtual assistan dan setelah melaporkan akan langsung dikirim kebagian SDM dan kemudian langsung diproses dan ditindak lanjut.

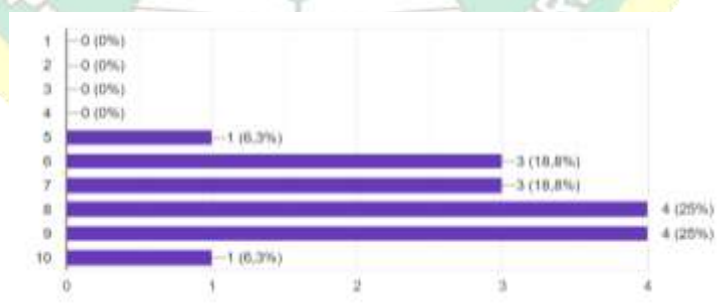
2. Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Previta Presisi Virtual Assistan.

- a. Program Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas memberikan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



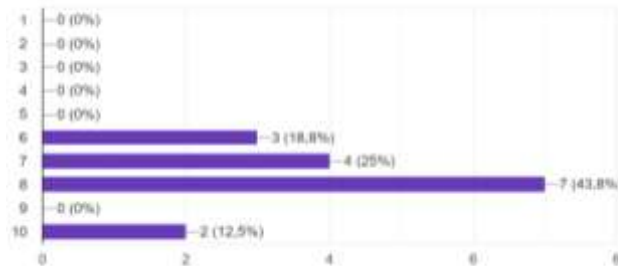
Dari hasil tersebut menyatakan bahwa program tersebut dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada.

- b. Program Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas memiliki teknologi modern yang memudahkan masyarakat



Dari hasil tersebut maka bisa dilihat bahwa program tersebut sudah memiliki teknologi modern yang memudahkan masyarakat. Karena program previta presisi ini hanya berupa chatbot dan program tersebut akan selalu berkembang.

- c. Petugas layanan Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas sigap dan tanggap dalam melayani masyarakat.



Dari hasil tersebut maka dapat dilihat bahwa program tersebut sigap dalam melayani masyarakat. Karena program previta ini berupa chatbot jika kita memilih fitur untuk SIM, STNK, dan lainnya maka akan secara otomatis dijelaskan syarat, biaya, dan cara dalam membuat hal tersebut. Jika dalam pengaduan maka akan dialihkan kepada petugas dan biasanya menunggu antrian terlebih dahulu.

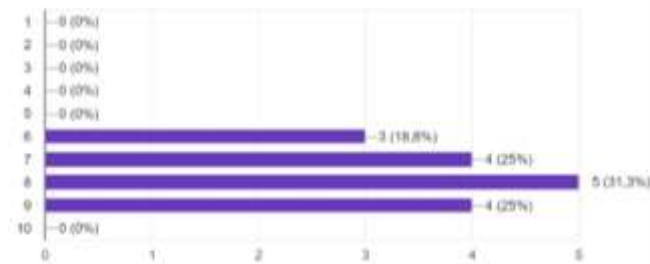
- d. Dalam layanan Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas seperti laporan masyarakat kemudian customer care atau yang lainnya diproses dengan cepat, tepat, dan efisien.



Dari data tersebut maka menyatakan bahwa program previta cukup cepat dalam melayani masyarakat.

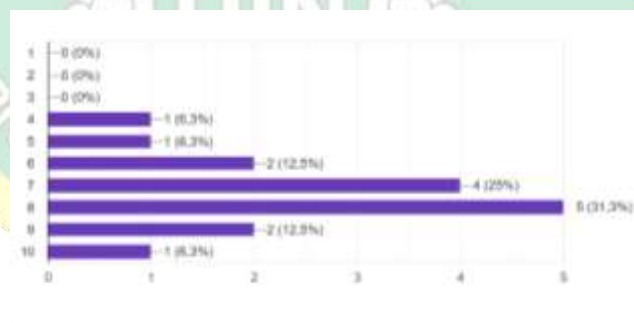


- e. Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas memiliki kemampuan yang baik dalam penyampaian informasi.



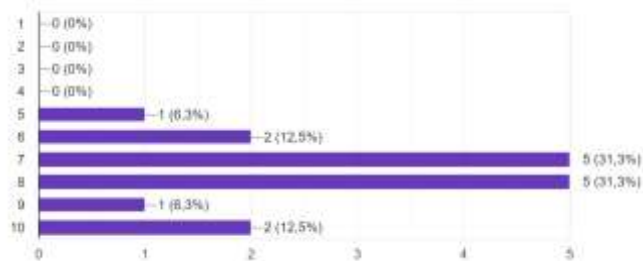
Dari data tersebut menyatakan bahwa dalam menyampaikan informasi sudah cukup baik. jika kita melihat Instagram polres maka disitu akan banyak informasi terkait polres, dan Polres juga melakukan sosialisasi kemasyarakatan disetiap kunjungan masyarakat.

- f. Previta presisi virtual asisten Polresta Banyumas menjamin keamanan data ketika masyarakat mengajukan laporan terkait keresahan yang terjadi di lingkungan sekitar.



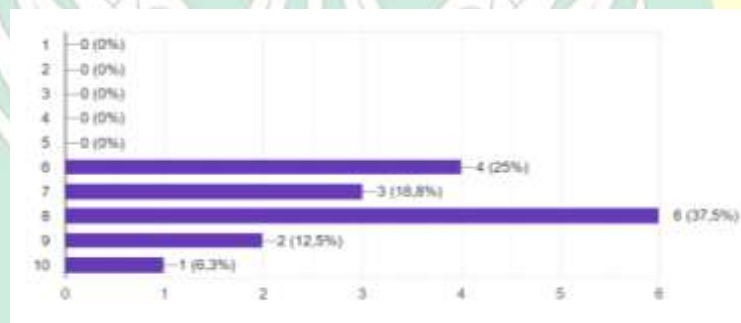
Dari hasil tersebut bahwa previta menjamin keamanan bagi para pelapor. Seperti halnya kasus Ibu Az dimana data Ibu Az tidak diberitahu kepada selain petugas, dan saya untuk mendapatkannya juga perlu adanya surat yang mendukung agar saya dapat data tersebut.

- g. Previtasi presisi virtual asisten Polresta Banyumas selalu melayani dengan baik.



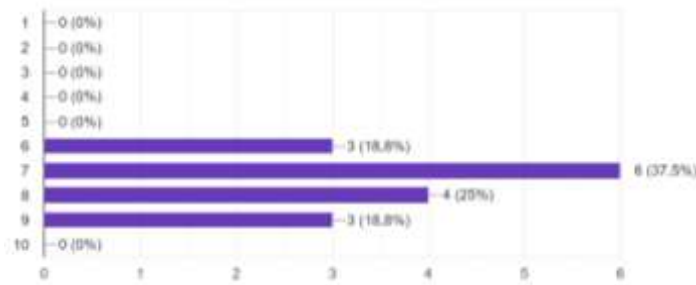
Dari data tersebut maka bisa dilihat bahwa program previtasi dalam melayani masyarakat sudah baik.

- h. Previtasi presisi virtual asisten Polresta Banyumas mudah digunakan dan sangat bermanfaat bagi masyarakat



Dari data tersebut dapat dilihat bahwa program previtasi ini mudah digunakan karena hanya berupa chatbot dan dimana sekarang masyarakat banyak yang menggunakan aplikasi Whatsap.

- i. Kepuasan dalam penggunaan layanan previtasi presisi virtual asisten Polresta Banyumas.



Dari data tersebut dapat dilihat bahwa masyarakat merasa puas dengan program previta presisi ini. Dan ini beberapa tanggapan dari masyarakat.

Kritik dan saran yang diberikan kepada polresta Banyumas terhadap program previta presisi virtual asisten ini dan kepada polresta Banyumas itu sendiri. Semoga dengan adanya kritik dan saran Bapak/Ibu/saudara/i dapat meningkatkan kemajuan Polresta Banyumas:

“Semoga bisa lebih bijak dalam menindaklanjuti aduan masyarakat.”

“Semoga semakin jaya dan selalu bisa membantu masyarakat dengan baik, ramah, sopan dan terpercaya.”

“Lebih cepat tanggap lagi dalam merespon usulan masyarakat.”

“Aplikasi presisi perlu di beri panduan dan langkah-langkah penggunaan untuk masyarakat umum karena banyak yang masih belum familiar.”

“Publikasi bisa dengan memberi brosur atau flyer terkair aplikasi Presisi dan cara penggunaan.”

“Semoga kedepannya pihak kepolisian dapat membuat suatu kebijakan/program pelayanan masyarakat agar lebih simple, mudah, dan efisien.”

“Komitmen dan konsisten dalam melaksanakan program tersebut.”

“Terus kembangkan.”<sup>77</sup>

3. Kebijakan *E-Government* melalui Program *Previta Presisi Virtual Assistan* perspektif *Maṣlahah*.

*Maṣlahah* adalah upaya memelihara tujuan hukum Islam, yaitu memelihara agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda. Setiap hal yang dimaksudkan untuk memelihara tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut *Maṣlahah*. Sebaliknya, setiap hal yang merusak atau menafikan tujuan hukum Islam yang lima tersebut disebut *mafsadat*, yang oleh karena itu upaya menolak dan menghindarkannya disebut *Maṣlahah*.<sup>78</sup>

Para ulama dalam menetapkan *maṣlahah* dengan cara ijtihad, dimana ijtihad itu sendiri adalah upaya yang sungguh-sungguh untuk menegaskan suatu persangkaan yang kuat, yang didasarkan suatu petunjuk yang diberlakukan dalam hal yang bersangkutan. Ijtihad dalam fiqh, mempunyai pengertian umum (tidak terbatas) dan pengertian terbatas. Dalam pengertian umum ijtihad mengacu pada penalaran untuk menentukan suatu pilihan pada suatu saat seseorang tidak mempunyai suatu pegangan yang meyakinkan sehubungan dengan pelaksanaan ibadah tertentu atau muamalah tertentu, sehingga orang tersebut harus mempunyai suatu sangkaan kuat yang dapat dijadikan pegangan baginya dalam melaksanakan kegiatan baik ibadah maupun muamalah. Dan ijtihad yang

---

<sup>77</sup> Hasil survei pengguna *Previta presisi virtual assistan*. Tanggal 3/8/2023. Data bisa diakses melalui <https://docs.google.com/forms/d/1kjBpixuVB4xdPQqcoiTrhcUEjmxIAQV2Dy2NGE2ZwqE/edit?pli=1#responses>

<sup>78</sup> Nur Asiah, “*Maṣlahah* Menurut Konsep Imam Al-Ghazali”, *Jurnal Syariah dan Hukum*, vol. 18, no. 1, 2020, hlm. 123.

memiliki pengertian terbatas mengacu pada penalaran yang bersifat ilmiah, sehingga ijtihad itu sendiri merupakan *technische term*. Ijtihad jenis ini secara khusus berada pada ruang lingkup bab peradilan dan kekuasaan kehakiman yang merupakan suatu keharusan bagi kepentingan umum.<sup>79</sup>

Para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa pembagian *maṣlaḥah*, jika dilihat dari beberapa segi, dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan itu, mereka membaginya kepada tiga macam, yaitu:

- j. *Maṣlaḥah Al-Dharuriyah*, yaitu kemaslahatan yang berhubungan dengan kebutuhan pokok umat manusia di dunia dan di akhirat. *Maṣlaḥah Al-Dharuriyah* dikatakan mesti karena mutlak diperlukan dalam memelihara agama dan akhirat dan dunia. Jika *Maṣalih* tersebut rusak maka, stabilitas *Maṣalih* duniapun rusak. Kategori *Maṣlaḥah Al-Dharuriyah* terdiri dari lima bidang yaitu: agama, keluarga, jiwa, harta, akal.
- k. *Maṣlaḥah Al-Hajiyah*, yaitu kemaslahatan dalam menyempurnakan kemaslahatan pokok sebelumnya yang berbentuk keringanan untuk mempertahankan dan memelihara kebutuhan mendasar manusia. Tujuan *Maṣlaḥah Al-Hajiyah* itu sendiri yaitu menghilangkan keketatan makna harfiah yang penerapannya membawa pada rintangan dan kesulitan diakhirnya. Maka jika *Maṣlaḥah Al-Hajiyah* tidak dipertimbangkan maka akan mengalami kesulitan. Misalnya

---

<sup>79</sup> Jazuli Amrullah. "Metode Ijtihad Dalam Hukum Islam: Studi Pemikiran K.H. Ali Yafie dan H. M. Atho' Mudzhar", *jurnal Al-Mazāhib*, Vol. 2, no. 2, 2014, hlm. 306

diperbolehkan jual beli saham (pesanan), kerja sama dalam pertanian (*Muzara'ah*) dan yang lainnya.

1. *Maṣlahah Al-Taḥsiniyyah*, yaitu, kemaslahatan yang sifatnya pelengkap, berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya. *Maṣlahah* ini juga mengambil apa yang sesuai dengan kebiasaan (adat) yang paling baik dan menghindari cara-cara yang tidak disukai oleh orang-orang bijaksana. Dan ketika tidak ada *Maṣlahah* ini maka tidak akan menimbulkan kerusakan maupun kesulitan<sup>80</sup>. Misalnya, dianjurkan untuk memakan yang bergizi, berpakaian yang bagus, dan berbagai jenis cara menghilangkan najis dari badan manusia.<sup>81</sup>

Jika melihat dari pengertian diatas maka program *Previta presisi* ini termasuk dalam *Maṣlahah Al-Taḥsiniyyah*. Dimana program *Previta presisi virtual assistan* ini tingkat kemaslahatan yang sifatnya pelengkap berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya dengan kata lain program *Previta presisi virtual assistan* ini adalah bentuk improvisasi dari kebijakan-kebijaka Polresta Banyumas. Dan jika tidak ada program tersebut maka tidak menimbulkan kemudharatan dan juga kesulitan. Karena tugas pokok dari Polisi itu sendiri yaitu mengayomi dan melayani masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka pihak kepolisian membuat berbagai program, salah satunya *Previta presisi*

---

<sup>80</sup> Nasution Albani, Rahmat Hidayat Nasution, *Filsafat Hukum Islam dan Maqashid Syariah* (Jakarta: Kencana, 2022), hlm 162-163.

<sup>81</sup> Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", hlm 354.

*virtual assistan* ini, dan masih banyak lagi program yang digunakan untuk mempermudah pihak Kepolisian dalam mengayomi dan melayani masyarakat.

الضرر يزال<sup>82</sup>

"kemadharatan itu dihilangkan"

Dalam artian jika suatu pemerintah ataupun lembaga masyarakat dalam membuat sebuah kebijakan ternyata terdapat madharatnya, maka pemerintah ataupun lembaga masyarakat perlu mengkaji ulang kebijakan tersebut, atau bahkan jika ternyata hanya ada madharatnya tidak ada maslahatnya maka lebih baik dihilangkan kebijakan tersebut.

Jika kita melihat bagaimana Polresta Banyumas membuat sebuah kebijakan berupa program *previta presisi virtual assistan*, dimana disitu banyak sekali layanan yang diberikan seperti, pelayanan SIM, pelayanan STNK dan BPKB, laporan darurat, dan masih banyak lagi. Dimana hal ini menurut penulis sangat bermanfaat bagi masyarakat yang awam tentang persyaratan pembuatan SIM, STNK, BPKB dan yang lainnya, dimana masyarakat bisa bertanya terlebih dahulu melalui layanan *previta presisi* tersebut, sehingga tidak perlu datang langsung menuju kantor kepolisian. Hal ini dapat lebih menghemat biaya dan juga kita bisa lebih mudah dalam mempersiapkan apa saja persyaratan dalam membuat SIM, STNK, BPKB dan masih banyak lagi. Selain itu juga masyarakat bisa mengadu kepada pihak polres jika terjadi sesuatu dibagian layanan pengaduan pada program

---

<sup>82</sup> Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi'i, *Taqrirot manzumah Faroidul Bahiyah Fi Al-Qowa'idul fiqhiyah*, hlm. 25.

previta presisi tersebut. Program tersebut juga memudahkan pihak kepolisian dalam mengolah data sehingga manfaat dari program tersebut dapat dirasakan baik pihak kepolisian maupun masyarakat banyak.

Jika dilihat dari kandungan *Maṣlaḥah*, maka program previta presisi virtual asisten ini termasuk dalam *Maṣlaḥah ‘āmmah* yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. *Maṣlaḥah ‘āmmah* yang menampilkan universalisme Islam wujud konkretnya adalah lima buah jaminan dasar, yaitu keselamatan fisik warga masyarakat dari tindakan badan di luar ketentuan hukum (*Ḥifẓun nafs*), keselamatan keyakinan agama masing-masing tanpa ada paksaan (*Ḥifẓud dīn*), Keselamatan keluarga dan keturunan (*Ḥifẓun nasl*), keselamatan harta benda milik pribadi (*Ḥifẓun mā*), keselamatan hak milik dan profesi (*Ḥifẓun ‘aql*).<sup>83</sup> Dan yang menurut penulis yang sesuai adalah *Ḥifẓun ‘aql* (keselamatan hak milik dan profesi) oleh Gus Dur dikaitkan dengan jaminan kebebasan berpikir, memilih profesi dan jaminan Pendidikan yang merupakan perwujudan dari universalisme Islam. Secara konseptual, Gus Dur merumuskan hal tersebut dalam kosmopolitanisme peradaban Islam yang muncul dalam sejumlah nilai dominan, seperti hilangnya batas etnis, pluralisme budaya, heterogenitas politik, dan kehidupan beragama yang elektik.<sup>84</sup>

Konsekuensi dari pandangan tersebut, maka penulis menyimpulkan bahwa sebuah lembaga dalam membuat sebuah kebijakan ataupun sebuah

<sup>83</sup> Johari, *Fikih Gus Dur* (Jawa Timur: Pustaka Tebuireng, 2019), hlm. 230.

<sup>84</sup> Johari, *Fikih Gus Dur* (Jawa Timur: Pustaka Tebuireng, 2019), hlm. 227.



program, diberikan sebuah kebebasan dan mendewasakan dalam berpikir, bersikap dan bertindak. Maka dari itu pihak kepolisian bebas dalam membuat inovasi-inovasi baru asalkan inovasi tersebut mendepankan kemaslahatan umat.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ  
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا<sup>85</sup>

"Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan ulil amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu, lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya."

Dalam Ayat ini memerintahkan kita kaum Muslim agar taat dan patuh kepada Allah S.W.T, kepada para Rasulnya dan kepada para pemimpin, yang dimana bertujuan agar terciptanya kemaslahatan bersama. Dalam dalil diatas sudah jelas dijesebutkan bahwa kita wajib taat kepada para pemimpin dan jika kita dalam sebuah negara maka kita wajib taat kepada pemerintahan, selagi pemerintah membuat suatu aturan ataupun program yang dimana menjerumus kepada kemaslahatan bersama maka kita wajib melaksanakannya dan menjauhi apa yang dilarang oleh pemerintah. Namun ketika suatu aturan ataupun program yang dibuat ternyata mengandng kemadharatan maka kita berhak tidak melaksanakannya bahkan berhak memprotesnya. Dengan kita taat kepada pemerintahan maka kita akan merasakan hidup teratur, aman, damai,

<sup>85</sup> Q.S. An-Nisa (59): 4

pemerintah juga mudah dalam mengatur urusan negara, kehidupan lebih tertata, dan masih banyak lagi yang akan dirasakan oleh kita dimana semua itu untuk kebaikan bersama. Dan untuk menciptaka hal tersebut maka kita harus taat dan patuh kepada pemerintah, melaksanakan hukum-hukum yang telah ditetapkan, sekalipun itu dirasa berat, tidak sesuai dengan keinginan dan kehendak pribadi. Sebenarnya segala yang diperintahkan oleh pemerintah itu untuk kebaikan untuk kemaslahatan ummat dan apa yang dilarang itu mengandung mudarat.

تصرف الامام علي الرعية منوط بالمصلحة

“kebijakan seorang pemimpin dalam kepemimpinannya harus dilandasi dengan kemaslahatan”<sup>86</sup>

Kaidah ini berdasar firman Allah subhanahu wa ta'ala:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا<sup>87</sup>

"Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kalian) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kalian menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kalian. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat,"

Dalam kaidah di atas, seorang pemimpin dalam sebuah pemerintahan ataupun kelembagaan dalam membuat sebuah kebijakan harus mempunyai tujuan yang ber-orientasi pada kemaslahtan umat bukan kemaslahatan pribadi saja. Seperti halnya dalam *Previta presisi* ini yang

<sup>86</sup> Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi'i, *Syarah Faroidul Bahiyah Fi Nazom Al-Qowa'idul fiqhiyah*, hlm. 68.

<sup>87</sup> Q.S. An-Nisa (58):5

dimana ini dibuat untuk mempermudah baik masyarakat maupun dari pihak kepolisian. Selain untuk kepentingan masyarakat seperti pembuatan SKCK, laporan kehilangan sim dan juga bisa untuk program *e-tilang* dan masih banyak manfaat-manfaat yang lainnya. *Previta presisi* ini juga dibuat untuk mengurangi antrian panjang yang kerap terjadi dibagian pelayanan masyarakat, dan dibagian layanan *customer care*, pengaduan, dan juga laporan darurat 24 jam yang dimana disitu mempermudah masyarakat dalam melaporkan suatu hal.

Jika dilihat dari segi keberadaan *Maṣlahah* maka program *previta presisi* ini termasuk kedalam *Maṣlahah Al-Mursalah* yaitu kemaslahatan yang keberadaanya tidak didukung syara', dan tidak pula dibatalkan/ditolak syara' melalui dalil yang rinci. Program *previta presisi* virtual assitan ini tidak dilarang oleh syara' dan juga tidak didukung, namun program tersebut diperbolehkan karena mengandung kemaslahatan bagi umat, untuk mempermudah masyarakat dalam permasalahan seperti pembuatan SIM, STNK, SKCK, laporan masyarakat, dan masih banyak lagi, dan juga mempermudah kepada pihak Kepolisian dalam mengolah data dan melayani masyarakat.

مع أن قاعدة عادة الله تعالى في الشرائع أن الأحكام تتبع  
المصالح

“Sudah menjadi kebiasaan bagi Allah dalam menetapkan hukum-hukum syariat berioentasi pada kemaslahatan.”<sup>88</sup>

<sup>88</sup> Imam Abul Abbas Ahmad Bin Idris Ash-Shonhaji Al-Qorofi, *Anwārul Burūq Fi Anwā'il Furūq* (Beirut: Darul Kutub Al-Ilmiyah, 1998), juz. 3, hlm. 95.

Dalam dalil diatas, Allah mengajarkan bahwa setiap kita membuat sebuah aturan, sebuah kebijakan itu berlandasan dengan kemaslahatan umat. Bukan dibuat untuk kemaslahatan suatu kelompok atau bahkan untuk kepentingan yang membuat aturan atau kebijakan itu sendiri.

Di antara akhlak seorang muslim adalah mementingkan orang lain daripada diri sendiri dan mencintai kebaikan. Seorang muslim jika melihat adanya celah untuk lebih mengutamakan orang lain, maka iapun mementingkan dan mengutamakan orang lain daripada dirinya sendiri.<sup>89</sup>

وَيُؤْتُونَ عِلْمًا لَّيْسَ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ ۗ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَٰئِكَ  
 هُمُ  
 الْمُفْلِحُونَ ۗ

90

”Dan mereka mengutamakan (Muhajirin), atas dirinya sendiri, meskipun mereka juga memerlukan. Dan siapa yang dijaga dirinya dari kekikiran, maka mereka itulah orang-orang yang beruntung”

Dari dalil diatas kita dianjurkan untuk mengutamakan kepentingan orang lain terlebih dahulu dibandingkan dengan kepentingan pribadi. Polresta Banyumas dalam pembuatan sebuah program yang diprioritaskan yaitu kepentingan masyarakat terlebih dahulu bukan untuk kepentingan pribadi. Dan dalam program previta presisi setiap layanan yang ada mengandung kemaslahatan bagi masyarakat.

<sup>89</sup> Abu Bakar Jabir Al-Jazairi, *Minhajul Muslim* (Solo: Pustaka arafah, 2014), hlm. 281.

<sup>90</sup> Q.S. Al-Hasyr (58): 9

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Implementasi kebijakan *e-Government* melalui program *previta presisi virtual assitan* Polresta Banyumas perspektif *Maşlahah* maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Implementasi kebijakan *e-Government* melalui program *previta presisi virtual assitan* terhadap pelayanan masyarakat, Dalam penerapannya kita cukup menyimpan nomor Polresta Banyumas yaitu 0811-2767-8787. Kemudian ketik \*123# maka akan otomatis muncul 11 layanan yang ada yaitu pengaduan masyarakat, informasi ETLE, layanan SIM, pelayanan STNK dan BPKB, prosedur SKCK, lokasi pelayanan, SPKT Presisi, pelayanan SKBN, infodata Polresta, siaga Narkoba. Ketika ingin melakukan pengaduan ketik \*123#, kemudian ketik angka satu, lalu disitu akan ada berupa balasan dari whatsapp bot, jika kita ingin melanjutkan maka ketik angka 1 dan jika tidak maka ketik angka 2 kemudian kirim. Kemudian Previta akan menjawab “silahkan kirim laporan atau pertanyaan anda. Petugas kami siap melayani”. Setelah itu kita bisa langsung melaporkan ataupun bertanya sesuai yang kita inginkan menggunakan bahasa yang sopan dan sesuai dengan tugas dari Polres. Setelah memberikan laporan ataupun pertanyaan maka tunggu sejenak dan kemudian petugas akan segera menjawab pertanyaan

tersebut. Dan jika dilihat dari standar *e-Government* maka program *previta presisi virtual assistan* ini sudah sesuai dengan standar tersebut.

2. Dilihat dari Perspektif *Maşlahah*, jika kita melihat kaidah

Program *Previta presisi* ini termasuk dalam *Maşlahah Al-Taḥsiniyyah*.

Dimana program *Previta presisi virtual assistan* ini, tingkat kemaslahatan yang sifatnya pelengkap berupa keleluasan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya dengan kata lain program *Previta presisi virtual assistan* ini, adalah bentuk improvisasi dari kebijakan-kebijakan Polresta Banyumas. Dan jika tidak ada program tersebut maka tidak menimbulkan kemudharatan. Program *Previta presisi* ini sangat membantu baik masyarakat maupun pihak kepolisian, bagi masyarakat jika ingin mengetahui info seputar Polresta Banyumas atau bahkan melaporkan sebuah keresahan yang sedang terjadi di lingkungan sekitar maka tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor. Dan bagi pihak Kepolisian juga sangat bermanfaat karena dapat mempermudah dalam melayani masyarakat dan juga menginput data, dan juga mengurangi angka antrian yang panjang. Program *Previta presisi virtual assistan* ini juga dibuat bukan hanya untuk kepentingan Polres saja, namun dibuat untuk kemaslahatan umat. Sehingga baik dari masyarakat maupun pihak Polres merasakan kemanfaatannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan mengenai implementasi kebijakan *e-Government* melalui program *previta presisi* Polresta Banyumas perspektif

*masalah* maka diberikan beberapa saran sehingga menjadi alternative dalam membantu meminimalisir kendala ataupun menyempurnakan program tersebut diwaktu yang akan datang, adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Polri yang bertugas di Polres Banyumas sebagai personil dalam mengoprasikan dan bertanggung jawab atas jalanya program *previta presisi virtual assistan* hendaknya segera mengatasi kendala yang ada salah satunya dengan cara bekerja sama dengan instansi-instansi terkait, contohnya bekerja sama dengan KOMINFO (Kementrian Komunikasi dan Informatika) untuk meningkatkan kualitas jaringan dan juga meningkatkan sistem program *previta presisi virtual assistan* agar lebih baik lagi.
2. Kepada masyarakat sebagai pengguna program *previta presisi virtual assistan* agar lebih memanfaatkan program tersebut, dan lebih giat lagi dalam mencari informasi yang ada, karena masih banyaknya masyarakat yang tidak tahu tentang program tersebut, dan program *previta presisi virtual assistan* ini sebenarnya sudah disosialisasikan baik melalui website, sosial media, bahkan pengumuman kepada masyarakat setiap adanya kunjungan ke desa-desa tertentu. Dan juga masyarakat tidak perlu takut jika ingin melaporkan suatu peristiwa tindak pidana ataupun keresahan-keresahan yang dialami oleh masyarakat setempat demi terciptanya suasana yang aman, damai, nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bakry Ms Noor, *Pendidikan kewanegaraan* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2008).
- Q.S. an-Nisa (5): 59.
- Tim penerjemah Al-Qur'an Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah pentashih mushaf Al-Qur'an, 2019).
- Yunahar Ilyas, "Ulil Amri Dalam Tinjauan Tafsir", *Jurnal Tarjih*, vol 12, no. 1, 2014.
- Joko Tri Nugraha, "*E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*", *Jurnal Komunikasi dan kajian media*, vol. 2, no. 1, 2018.
- Joko setiyono, ryanto ulil, "Tugas dan Fungsi Polisi Sebagai Penegak Hukum Dalam Perspektif Pancasila", *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, vol. 2, no. 3, 2020.
- Lukas, "Lima Arahan Presiden Jokowi Kepada Jajaran Polri", *Presidenri.go.id*.
- Sigit oediarto, "Polresta Banyumas Launching Previta Presisi Melayani 11 Layanan Kepolisian", *Banyumas.Suaramerdeka.Com*, diakses 13 Februari 2023.
- Yuhefizar, dkk, *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-government di Provinsi Sumatera Barat* (Padang: t.p, 2017).
- Umar Nyak Mukhsin, *Al-maṣlaḥah Al-Mursalah* (Banda Aceh: Turats, 2017).
- Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi'i, *Syarah Faroidul Bahiyah Fi Nazom Al-Qowa'idul fiqhiyah* (Beirut: Resalah Publishers, 2009).
- Wawancara dengan Aipda Bachtiar Rifa'i S.E (selaku Bamin SPKT Polresta Banyumas). Tanggal 29/05/2023 pukul. 11.05 WIB. Data bisa diakses melalui <http://drive.google.com/file/d/1tVpX5pExqzS6Y9v-NRcIUEJxt5OV/view?usp=drivesdk>
- Antoni Darius, dkk, *E-Government Berbasis Information Teknologi Infrastruktur* (Surabaya: CV. Mitra Mandiri Persada, 2022).
- Polres Banyumas, "Kapolda Jateng Resmikan Gedung Pelayanan Terpadu Sanika Satyawada Polresta Banyumas", *huPERmas.polri.go.id*.



- Rosyadi Imron, "Pemikiran Asy-Syatibi Tentang *maṣlahah Mursalah*", *Jurnal Studi Islam*, vol. 14, no. 1, 2013.
- Fatimatuz Zahro, "Implementasi Aplikasi Smart Soto Lmongan Terhadap Terjadinya Tindak kejahatan Dalam Perspektif Fiqh Siyasa Dusturiyah", *skripsi* diterbitkan (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2020).
- Muhammad Irham Tola, "Efektivitas Penerapn E-government Melalui Sistem E-tilang Pada Satuan Polisi Lalu Lintas (SATLANTAS) Polrestabes Makassar", *skripsi* diterbitkan (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021).
- Robinsar Ganang Bagus Priyono Sambodo, "Pelaksanaan Sistem E-Tilang Di Kota Jambi Dalam Mewujudkan Smart City", *skripsi* diterbitkan (Jambi: Universitas Jambi, 2021).
- Basyar Ayyil, dkk, "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Penyelenggaraan Tilang Elektronik di Kota Bandung", *Jurnal Ilmiah Hospitality*, vol. 11, no. 2, 2022.
- Sellang Kamarudin, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Rappang: Qiara Media, 2019).
- Prasetyo Donny, Irwansyah, "Memahami Masyarakat dan Perspektifnya", *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Vol 1, no. 1, 2020.
- Effendy Taufiq, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2008).
- Hendrayady Agus, *Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020).
- Maulidiah Sri, *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten* (Bandung: CV Indra Prahata, 2014).
- Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2021).
- Barrenechea, Jenkins Tom, *E-Government Out Of Government* (Canada: Open Text Corporation, 2014).
- Indrajit Eko, dkk, *Electronic Government In Action* (Yogyakarta: Aptikom, 2007).
- Yuhefizar, dkk, *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-government di Provinsi Sumatera Barat* (Padang: t.p, 2017).

- Briptu fastia Yovita Sundari, "Penerapan Previta (*Presisi Virtual Assistance*) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Polresta Banyumas", *Jurnal Polwan*.
- Syaikh Abi Bakr Ibn Abi Al-Qosim Al-Ahdal Yamani Assyafi'i, *Taqrirot manzumah Faroidul Bahiyah Fi Al-Qowa'idul fiqhiyah* (Jawa Timur: Madrasah Hidayatul Muftadi-in, 2004).
- Sigit Oediarto, "Polresta Banyumas Launching Previta Presisi Melayani 11 Layanan Kepolisian", *Banyumas.Suaramerdeka.Com*, diakses 13 Februari 2023.
- Asmawi, "Konseptualisasi Teori *Maṣlaḥah*", *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, Vol1, no. 2, 2014.
- Arfan Abbas, "*Maṣlaḥah* dan Batasan-batasannya menurut al-Buthi", *Jurnal Syariah dan Hukum*, vol. 5, no. 1, 2023.
- Mukhsin Nyak Umar, *AL-Maṣlaḥah* (Banda Aceh: Turats, 2017).
- Turmudi, "Al-Sunnah; Telaah Segi Kedudukan Dan Fungsinya Sebagai Sumber Hukum", *Jurnal IAIT Kediri*, vol. 27, no. 1, 2016.
- Syafe'I Zakaria, "Ijma Sebagai Sumber Hukum Islam (Kajian tentang Kehujjahan Ijma' dan Pengikarannya)", *Jurnal Al-Qalam*, vol. 13, no. 67, 1997.
- Sakirman, "Metodologi Qiyas Dalam Istinbath Hukum Islam", *Jurnal Yudisia*, Vol. 9, no. 1, 2018.
- Muhammad Roy Purwanto, *Reformasi Konsep Maṣlaḥah Sebagai Dasar Dalam Ijtihad Istislahi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2017).
- Muhammad Roy Purwanto, *Reformasi Konsep Maṣlaḥah Sebagai Dasar Dalam Ijtihad Istislahi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2017).
- Pasaribu Muksana, "Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam", *Jurnal Justitia*, vo. 1, no. 04, 2014, hlm 353-354.
- Carol A Bailey, *A Guiden To Qualitative Field Research* (California: Sage Publication,2018).
- Muhammad Siddiq A, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum* (Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022).
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rnika Cipta, 2010).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Afabeta, 2011).

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997).

Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014).

Irawan Bambang, Hidayat Nizar, *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2021).

Wawancara dengan Ibu Az (selaku pengguna layanan *previta presisi virtual assistan* Polresta Banyumas).

Nur Asiah, “*Maṣlahah* Menurut Konsep Imam Al-Ghazali”, *Jurnal Syariah dan Hukum*, vol. 18, no. 1, 2020.

Salma, “*Maṣlahah* Dalam Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Al-Syir’ah*, vol. 10, no. 2, 2012.

Imam Abul Abbas Ahmad Bin Idris Ash-Shonhaji Al-Qorofi, *Anwārul Burūq Fi Anwā’il Furūq* (Beirut: Darul Kutub Al-Ilmiyah, 1998), juz. 3.

Jazuli Amrullah. “Metode Ijtihad Dalam Hukum Islam: Studi Pemikiran K.H. Ali Yafie dan H. M. Atho’ Mudzhar”, *jurnal Al-Mazāhib*, Vol. 2, no. 2, 2014.

Abu Bakar Jabir Al-Jazairi, *Minhajul Muslim* (Solo: Pustaka arafah, 2014)

Mamonto Novanto, dkk, “Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkawa II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, no. 1, tahun 2018.

Nasution Albani, Rahmat Hidayat Nasution, *Filsafat Hukum Islam dan Maqashid Syariah* (Jakarta: Kencana, 2022).

Hasil survei pengguna *Previta presisi virtual assistan*. Tanggal 3/8/2023. Data bisa diakses melalui <https://docs.google.com/forms/d/1kjBpixuVB4xdPQtcoiTrhcUEjmxIAQV2Dy2NGE2ZwqE/edit?pli=1#responses>.

Q.S. Al-Hasyr (58): 9

Q.S. An-Nisa (58): 5

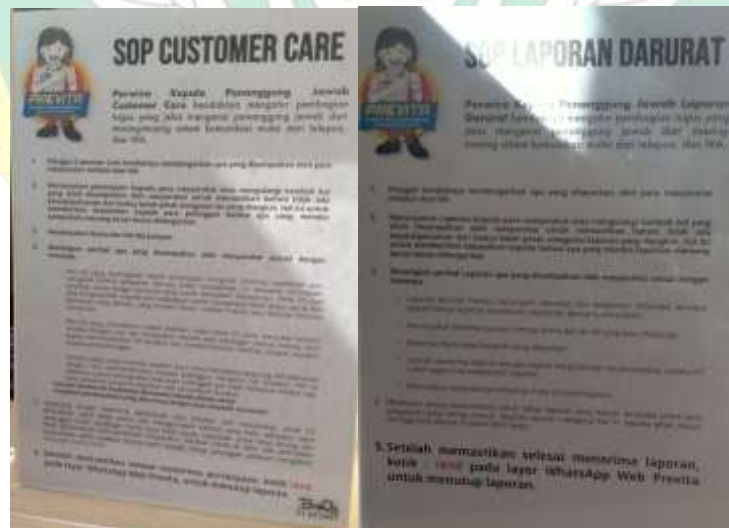
## Lampiran-lampiran



menu previta presisi virtual assitan



pengrebekan Miras



SOP *customer care* dan laporan darurat



Kegiatan Wawancara



Data pengguna PVVA.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH JAWA TENGAH  
RESOR KOTA BANYUMAS



SURAT PERINTAH

Nomor : Sprin/ 2464 /XII/KEP./2022

Pertimbangan : bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan Kepolisian di wilayah hukum Polresta Banyumas, dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;  
2. Permenpan dan RB Nomor 60 Tahun 2012 tentang pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan Kementerian Lembaga dan Pemda;

DIPERINTAHKAN

Kepada : PARA PERSONEL POLRI YANG NAMA PANGKAT DAN JABATANNYA TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI.

Untuk : 1. disamping tugas pokoknya sehari-hari, agar melaksanakan kegiatan pelayanan publik sebagai Perwira Pengendali dan Operator PREVITA (Presisi Virtual Assistance) di wilayah hukum Polresta Banyumas;  
2. melaksanakan tugas mulai dari tanggal 06 Desember 2022 s.d. ada perubahan, serta melaporkan hasil kegiatan kepada Kapolresta Banyumas melalui pengendali Program;  
3. waktu piket mengikuti jadwal masing-masing Satuan Fungsi yang terlibat;  
4. melaksanakan perintah ini dengan saksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai.

Dikeluarkan di : Purwokerto  
pada tanggal : 5 Desember 2022  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA BANYUMAS



Tembusan :

1. Kapolda Jateng.
2. Irwasda Polda Jateng.
3. Karo SDM Polda Jateng.

EDY SUPRIYANTO, S.I.K., M.H.  
KORWASPOLRESOR BANYUMAS  
BESAR POLISI NRP 78081201



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Jenderal A. Yani No. 40A Purwokerto 53128  
Telepon (0281) 639824 Faksimil (0281) 630552

Nomor : B-1978/Un.19/D.Syariah/PP.05.3/8/2023

22 Agustus 2023

Lamp. :

Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth:  
Kapolresta Banyumas  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset individual kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Muhammad Amurofiq Fajarudin
2. NIM : 1917303062
3. Semester/ Program Studi : IX / Hukum Tata Negara
4. Tahun Akademik : 2023/2024
5. Alamat : Pondok pesantren Al hidayah karang suci
6. Judul Proposal Skripsi : IMPLEMENTASI KEBLIAKAN E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM PREVITA PRESISI VIRTUAL ASSISTEN POLRESTA BANYUMAS PERSPEKTIF MASALAH

Riset (penelitian) tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Obyek : Previtasi Presisi Virtual Assisten
2. Tempat/Lokasi : Polresta Banyumas
3. Waktu Penelitian : 24 Agustus 2023
4. Metode Penelitian : Observasi, wawancara dan dokumentasi

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



An. Dekan,  
Ketua Jurusan Hukum Tata Negara

*Agus Sunaryo*  
Agus Sunaryo

KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH  
RESOR KOTA BANYUMAS  
BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA

NOTA DINAS

Nomor : B/ND- 172 /VIII/LIT.4.1./2023/Bag.SDM

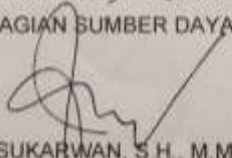
Kepada : Yth. Kepala Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

Dari : Kepala Bagian Sumber Daya Manusia

Perihal : penelitian mahasiswa

1. Rujukan :
  - a. Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto Nomor: B-1978/Un.19/D.Syariah/PP.05.3/8/2023 tanggal 22 Agustus 2023 tentang izin penelitian, pengambilan data, dan wawancara;
  - b. Perintah Kapolresta Banyumas pada tanggal 24 Agustus 2023 tentang izin penelitian, pengambilan data, dan wawancara.
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini diperintahkan kepada Ka SPKT untuk memberikan data terkait penelitian skripsi dalam rangka kegiatan mahasiswa melaksanakan penelitian di Polresta Banyumas a.n. M Ainurrofiq Fajarudin (1917303062).
3. Demikian untuk menjadi maklum.

Purwokerto, 29 Agustus 2023  
KEPALA BAGIAN SUMBER DAYA MANUSIA

  
SUKARWAN, S.H., M.M.

KOMISARIS POLISI NRP 68100251

Tembusan :

1. Kapolresta Banyumas.
2. Wakapolresta Banyumas.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Muhammad Ainurrofiq Fajarudin
2. NIM : 1917303062
3. Tempat/Tgl. Lahir: Kendal, 14 Mei 2001
4. Alamat Rumah : Jl. Pamugaran RT.01 RW. 04 Sampang Cilacap
5. Nama Ayah : Yusuf Baharudin (Alm)
6. Nama Ibu : Sofiyatun

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. SD/MI, tahun lulus : SDN 02 Sampang, 2013
  - b. SMP/MTs, tahun lulus: SMPN 01 Sampang, 2016
  - c. SMA/MA, tahun lulus: SMAN 01 Bukateja, 2019
  - d. S1, tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri, 2019
2. Pendidikan Non-Formal
  - a. Pondok Pesantren Asmu'iyah Bukateja (2016-2019)

### C. Pengalaman Organisasi

1. OSIS
2. CBP
3. IPNU

Puwokerto, 26 Januari 2023



Muhammad Ainurrofiq Fajarudin  
NIM. 1917303062