ANALISIS *FIQH SIYASAH DUSTURIYAH* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN PRINSIP *GOOD AND OPEN GOVERNMENT*BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan)

SKRIPSI

Oleh

HESTY PUSPITA SARI

C94217046



Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Jurusan Hukum Publik Islam
Program Studi Hukum Tata Negara
Surabaya

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesty Puspita Sari

NIM : C94217046

Fakultas/Jurusan/Prodi : Syari'ah dan Hukum / Hukum Publik Islam / Hukum

Tata Negara

Judul Skripsi : Analisis Fiqh Siyāsah Dustūriyah Terhadap

Pelayananan Publik Berbasis E-Government Dalam Mewujudkan Prinsip Good and Open Government Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik

(Studi Kasus Di Kaupaten Lamongan)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 10 Januari 2021 Saya yang menyatakan,

Hesty Puspita Sari NIM. C94217046

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Hesty Puspita Sari NIM. C94217046 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 10 Januari 2021 Pembimbing,

Prof. Dr. Titik Triwulan Tutik, MH.
NIP. 196803292000032001

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Hesty Puspita Sari NIM. C94217046 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Jumat 15 Januari 2021, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Tata Negara.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I,

Prof. Dr. Titik Triwulan Tutik, MH.

NIP. 196803292000032001

Penguji II,

Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag

NIP. 196806271992032001

Penguji III,

Dr. Sti Wigati, MEI

NIP. 197302212009122001

Penguji IV,

Moh. Faltur Roleman, MHI.

NIP. 198 11262019031010

Surabaya, Mengesahkan,

Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,

H. Masruhan, M.Ag

NIP. 195904041988031003



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300 E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

| Nama | : HESTY PUSPITA SARI |
|--|--|
| NIM | : C94217046 |
| Fakultas/Jurusan | : SYARIAH DAN HUKUM/HUKUM TATANEGARA |
| E-mail address | : hestypuspitaa@gmail.com |
| Sunan Ampel Sural | gan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN baya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah : 1 Tesis Desertasi Lain-lain () |
| BERBASIS E-G OPEN GOVERN | H SIYASAH DUSTURIYAH TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN PRINSIP GOOD AND NMENT BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG UBLIK (Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan) |
| Perpustakaan UIN mengelolanya da menampilkan/men akademis tanpa pe | yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Non- |
| | k menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan egala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam ni. |
| Demikian pernyata | an ini yang saya buat dengan sebenarnya. |

Surabaya, 02 Februari 2021

Penulis

(HESTY PUSPITA SARI)

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Analisis Fiqh Siyāsah Dusturiyah terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Mewujudkan Prinsip Good and Open Government berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Studi kasus di Kabupaten Lamongan)" ini adalah hasil penelitian lapangan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang: 1) Bagaimana pelaksanaan egovernment sebagai perwujudan prinsip *good and open government* di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, 2) Bagaimana analisis *fiqh Siyāsah Dusturiyah* terhadap pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip *good and open government* di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif pola pikir induktif. Data yang dipaparkan yang berkaitan dengan pelayanan public berbasis e-government untuk mewujudkan prinsip good and open government diwilayah Kabupaten Lamongan prespektif fiqh siyāsah dusturiyah yang menggunakan konsep Al-maslahah Al-ammah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintahan Kabupaten Lamongan telah melaksanakan e-government dalam mendukung good and open government dengan menciptakan beberapa aplikasi yang memudahkan kinerja pemerintahan dan mempermudah keingintahuan masyarakat dengan mengakses aplikasi tersebut. Berkaitan dengan tinjauan fiqh Siyāsah dusturiyah Pemerintahan Kabupaten Lamongan sudah melaksanakan dengan baik dalam pelaksanaan e-government sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memuat prinsip pelayanan publik. Dalam hal itu, pemerintah sudah memberikan inovasi untuk pelaksanaan e-governmet, namun untuk pelaksanaannya kurang maksimal dan masih terdapat beberapa kekurangan.

Pemerintahan Kabupaten Lamongan akan terus meningkatkan konsepan egovernment yang lebih baik lagi, agar masyarakat bisa terlayani dengan baik, serta menjadikan pemerintahan yang lebih terbuka.

DAFTAR ISI

| SAMPUL DALAM | | |
|--|------|--|
| PERNYATAAN KEASLIAN | | |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | | |
| PENGESAHAN | iv | |
| MOTTO | V | |
| PERSEMBAHAN | vi | |
| ABSTRAK | vii | |
| KATA PENGANTAR | viii | |
| DAFTAR ISI | ix | |
| DAFTAR TRANSLITERASI | X | |
| BAB I_PENDAHULUAN | 1 | |
| A. Latar Belakang | 1 | |
| B. Identifikasi Masala <mark>h</mark> | 8 | |
| C. Batasan Masalah | 8 | |
| D. Rumusan Masalah | 9 | |
| E. Kajian Pustaka | 9 | |
| F. Tujuan Penelitian | 12 | |
| G. Kegunaan Penelitian | 12 | |
| H. Definisi Operasional | 13 | |
| I. Metode Penelitian | 15 | |
| J. Sistematika Pembahasan | 18 | |
| BAB II PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MENURUT FIQH SIYASAH DUSTURIYAH | 20 | |
| A. Pelayanan Publik berbasis E-government untuk Mewujudkan Prinsip <i>Good and Open Government</i> | 20 | |
| 1. Pelayanan Publik | 20 | |
| 2. E-government | 25 | |
| 3. Pelayanan Publik Berbasis E-government untuk Mewujudkan <i>Good and Open Government</i> | 27 | |
| B. Konsep Fiqh Siyāsah Dusturiyah | 28 | |
| 1. Istilah Figh Siyasah | 28 | |

| 2. Ruang Lingkup <i>Fiqh Siyāsah</i> | | |
|--|------------|--|
| 3. Pengertian Fiqh Siyāsah Dusturiyah | | |
| 4. Obyek Kajian Fiqh Siyasah Dusturiyah | | |
| 5. Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Siyāsah | | |
| Dusturiyah | 37 | |
| 6. Prespektif Al-Maslahah Al-'Ammah | 42 | |
| BAB III PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM | | |
| MEWUJUDKAN <i>GOOD AND OPEN GOVERNMENT</i> DI KABUPATEN LAMONGAN | 46 | |
| | | |
| | 46 | |
| | 46 | |
| 2. Demografi | 47 | |
| B. Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan | 48 | |
| 1. Jenis Pelayanan P <mark>ublik B</mark> erbasis <mark>E-Go</mark> vernment | 48 | |
| 2. Data Pelaksanaa <mark>n E</mark> -Government Di Kabupaten Lamongan | 52 | |
| C. Respon Publik terhadap Pelayanan dalam Penerapan E-government | | |
| di Kabupaten Lam <mark>on</mark> gan | 60 | |
| BAB IV ANALISIS TERH <mark>ADAP PELAYA</mark> NAN <mark>P</mark> UBLIK BERBASIS E- | | |
| GOVERNMENT DALAM BENTUK PERWUJUDAN GOOD AND | | |
| | 63 | |
| A. Analisis Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam | 1 | |
| Mewujudkan <i>Good and Open Government</i> Berdasarkan Undang Und Nomor 25 Tahun 2009 | 1ang 63 | |
| | 03 | |
| B. Analisis Fiqh Siyāsah Dusturiyah terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam Mewujudkan <i>Good and Open</i> | | |
| · · · | 67 | |
| BAB V PENUTUP | 73 | |
| A. Kesimpulan | 73 | |
| | 74 | |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 | |
| LAMPIRAN | | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kesatuan didunia yang berbentuk Republik. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Karena berbentuk Negara Kesatuan, maka konsep negara Indonesia yaitu semua daerah berada didalam satu kesatuan pemerintah Indonesia. Selain itu juga dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi "Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang diatur dengan undang-undang". Berdasarkan isi dari Pasal 18 ayat (1) UUD 1945 tersebut, bahwa Negara Indonesia dibagi atas daerah-daerah dan tiap daerah juga mempunyai pemerintahan daerah, oleh karena itu setiap daerah mempunyai kewenangan sendiri-sendiri dalam mengaturnya. Setiap daerah diberi kewenangan oleh pemerintahan untuk mengatur daerahnya sendiri berdasarkan asas otonomi daerah.

Setelah berlakunya otonomi daerah maka pelayanan publik akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan otonomi daerah. Dapat diketahui pengertian pelayanan publik di dalam Pasal 1 angka 1 Undang-

¹ Seto Dwi Mulyadi, *UUD 1945 & Perubahannya*, (Yogyakarta: Buku Pintar, 2011), 12.

Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah "kegiatan atau suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".² Disini pelayanan publik dianggap penting dalam menjalankan pemerintahan, karena dalam pelayanan publik melibatkan pihak masyarakat untuk memberikan keluhan-keluhan yang dialami oleh masyarakat, serta juga bisa sebagai bentuk dukungan terhadap pemerintah. Dalam hal pelayanan publik masyarakat dilibatkan karena Indonesia menganut sistem demokrasi yang responsif sehingga membutuhkan dukungan masyarakat yang tinggi.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan egovernment yang berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal tersebut menyebutkan bahwa asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan,

-

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.³

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan adanya pelaksanaan e-government akan mempermudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan e-government dalam pemerintahan diperkuat dengan Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional, serta dengan penjelasan pada ayat (4) yang menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.⁴

Dengan adanya Undang-Undang Pelayanan Publik, diharapkan dapat mengatur strategi pengembangan pelayanan publik yang ada di Indonesia, terutama didaerah-daerah. Oleh karena itu, dengan diterapkannya egovernment dapat mendukung sistem pemerintahan yang baik, serta dapat mengatur pengembangan pelayanan publik yang transparan dan akuntabilitas. Perwujudan transparasi dan akuntabilitas tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, begitu juga

-

³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁵ Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

dengan aturan penerapan e-government sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.⁶

Penerapan e-government sangat penting diterapkan karena memberikan dampak positif bagi pemerintahan, diantaranya yaitu, hemat biaya, alasannya karena dilakukan secara online. E-government juga meningkatkan transparasi dan akuntabilitas karena masyarakat bisa dengan mudah mengakses untuk melihat sejauh mana informasi perkembangan pemerintahan tanpa harus datang kekantor pemerintahan.⁷

Bentuk dari penggunaan e-government dapat berupa e-budgeting, eprocurement, e-audit, e-catalog, e-payment, e-controlling, bahkan hingga ehealth. Dengan hal itu penerapan e-government tidak hanya berdampak pada masyarakat, tetapi juga pada pemerintahan itu sendiri. Karena dengan adanya sistem e-government dapat mempermudah kinerja pemerintahan dalam bidang government to business, government to citizen, government to government, dan government to employees. Dengan kemudahan-kemudahan dan keterbukaan sistem informasi itu dapat diwujudkannya prinsip good and open government.

Good and open government dapat diwujudkan apabila semua lapisan masyarakat dan pemerintah ikut bekerja. Tidak hanya pemerintah yang

⁶ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

⁷ Andi Heni Mulawati Nurdin, 'Menuju Pemerintahan Terbuka melalui Penerapan E-Government', Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan), Vol. 5. No. 1 (Juni, 2018), 8.

memfasilitasi masyarakat salah satunya dengan e-government, tetapi masyarakat juga harus mendukung terwujudnya *good and open government*.

Penerapan e-government untuk mendukung terwujudnya good and open government dipemerintahan terutama diwilayah kabupaten Lamongan dapat diwujudkan dengan komitmen dari pemimpin, hal ini sangat penting dalam mendukung proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis e-government, karena pemimpin atau pelaksana layanan publik dapat memberikan komitmen dalam hal mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Dalam hal untuk menerapkan sistem pelayanan e-government yang telah diterapkan oleh pemerintahan Lamongan, yaitu berupa aplikasi manajemen keuangan atau disebut dengan Sistem Aplikasi Keuangan Akuntansi (SAKTI), aktifitas dalam manajemen administrasi berupa surat menyurat, perizinan dan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (Simpustronik), serta masih ada beberapa rancangan lainnya. Hal ini dilakukan demi penerapan e-government untuk mewujudkan good and open government dalam menciptakan Lamongan yang lebih transparan.

Selain itu juga terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan e-government yaitu tentang pelayanan yang diberikan pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia yang terampil dan profesional, kurangnya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government, serta kurangnya pendekatan kemampuan dalam

masyarakat untuk mengakses layanan e-government, sehingga pengembangan e-government dalam layanan publik terbatas.

Jika kendala tersebut tidak segera ditangani akan berdampak pada sistem pelayanan yang kurang maksimal, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten sehingga menyebakan jaringan sering eror, hal tersebut juga merugikan pihak masyarakat karena sistem pelayanan akan semakin lama dan informasi yang harus didapatkan oleh masyarakat menjadi berkurang.

Di dalam Islam terdapat prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang harus dipraktikan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, yang ternyata juga merupakan prinsip universal yang didukung oleh negara-negara yang beradab pada umumnya, meskipun substansi tidak sama persis antara konsep Islam dengan konsep lain. Menurut Islam pemerintahan ideal adalah pemerintahan yang melaksanakan prinsip-prinsip atau nilai-nilai kehidupan bernegara yakni kejujuran dan akuntabel (al-amanah), keadilan (al-adalah), persamaan (al-musawah), control (amr bi al-ma'aruf nahy al-munkar). Dari prinsip-prinsip tersebut Islam berusaha menyesuaikan diri secara substantif terhadap negara yang mengadopsi sistem hukum barat salah satunya Indonesia. Oleh karena itu pemerintah harus menjalankan tugas sesuai dengan yang di amanatkan agar terciptanya pemerintahan yang baik. Dari hal tersebut telah masuk kriteria dalam pelaksanaan e-government yang berasas kejujuran dan akuntabel (al-

⁸ Yudi Latif, *Islam, Negara dan Society: Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer* (Jakarta: Paramadina, 2005), 89.

amanah), karena dalam pelaksanaan e-government membutuhkan sikap transparan kepada masyarakatnya, asas tersebut juga telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan pembahasan *fiqh Siyāsah* yaitu, pengambilan kebijakan, pengaturan kepentingan dan pemeliharaan kemaslahatan rakyat untuk mencapai suatu tujuan. *Siyāsah* juga memiliki pengertian mengatur dan memimpin sesuatu dengan cara membawa kepada hal yang mendatangkan kebaikan. Dasar hukum yang dipakai dalam *fiqh Siyāsah* yaitu Alquran dan Hadis. *Fiqh Siyāsah Dusturiyah* adalah *Siyāsah* yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak nyang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguassa dan rakyat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dilakukan penelitian tentang pelaksanaan e-government dalam hal mewujudkan *good and open government* dengan judul "Analisis *Fiqh Siyāsah Dusturiyah* terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Mewujudkan Prinsip *Good and Open Government* berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Studi kasus di Kabupaten Lamongan)".

⁹ Suyuti Pulungan, *Fiqh Siyāsah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), 22

B. Identifikasi Masalah

Berawal dari latar belakang diatas, supaya penelitian lebih fokus, maka penulis akan mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- Penerapan e-government berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun
 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 2. Pelaksanaan e-government dalam mewujudkan prinsip *good and open government* di Kabupaten Lamongan
- Pelaksanaan e-government berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun
 2009 Tentang Pelayanan Publik prespektif fiqh Siyāsah dusturiyah

C. Batasan Masalah

Untuk menghind<mark>ari meluasnya pembaha</mark>san yang akan dibahas, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu:

- Pelaksanaan e-government dalam mewujudkan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan Undang-Undang Nomor
 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik prespektif fiqh Siyāsah dusturiyah

D. Rumusan Masalah

Dari rumusan identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

- 1. Bagaimana pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?
- 2. Bagaimana analisis fiqh Siyāsah dusturiyah terhadap pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik?

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yaitu deskripsi tentang penelitian, dengan permasalahan yang sudah pernah diteliti sebelumnya untuk mendapatkan gambaran dari penelitian, sehingga diharapkannya tidak ada pengulangan materi penelitian. Ada beberapa penelitian yang menyinggung permasalahan yang penulis teliti, diantaranya yaitu:

1. Jurnal dari Mega Hayuning Puspa Dewi, Susi Sulandari, dan Dewi Rotyaningsih tahun 2014 dengan judul "Implementasi e-government di Kabupaten Wonosobo". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi e-government di Kabupaten Wonosobo memiliki banyak kekurangan diantaranya yaitu: faktor sumberdaya manusia yang kurang berkompeten dibidangnya, faktor anggaran dana yang tidak mencukupi

dalam mengcover pelaksanaan e-government, faktor lingkungan ekonomi dikabupaten Wonosobo sangat rendah oleh karena itu hal ini mempengaruhi perihal pendapatan dikabupaten Wonosobo yang digunakan untuk rakyat miskin, faktor lingkungan sosial karena kurangnya sosialisasi sehingga banyak masyarakat yang kurang tau adanya e-government, dan kurangnya komitmen para implementor dalam menyelesaikan masalah.¹⁰

- 2. Skripsi dari Rindri Andewi Gati pada tahun 2014 dengan judul "Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik: Prespektif E-Government". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tampilan website Surabaya Single Window tampilannya cukup simple namun masih banyak warga Surabaya tidak tau mengenai website tersebut. Selain itu program Surabaya Single Window ini memberikan pelayanan dalam hal perijinan secara online. Dalam masa percobaan selama satu tahun program Surabaya Single Window memiliki beberapa kendala, namun dengan seiring berjalannya waktu kendala-kendala tersebut dapat diatasi dengan baik.¹¹
- 3. Skripsi dari Lia Audina Alfiah pada tahun 2017 dengan judul "Egovernment sebagai implementasi komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)". Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Komunikasi Pemerintah

¹⁰ Mega Hayuning Puspa Dewi et al., "Implementasi e-government di Kabupaten Wonosobo",

¹¹ Rindri Andewi Gati, "Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) Pelayanan Publik: Prespektif E-Government", 2014, 180.

melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS) memiliki empat tahapan yaitu perencanaan dan persiapan, sosialisasi tentang Layanan Informasi Pemerintah kota Surabaya (LIPS) kepada masyarakat, pengaplikasian, serta hasil yang berupa kepuasan masyarakat akan informasi yang didapat. Dari hal tersebut diharapkan bahwa layanan informasi yang diberikan oleh pemerintah kota Surabaya bisa memenuhi kebutuhan masyarakat serta pemerintah dapat bertanggungjawab kepada pemerintah.¹²

Setelah penulis melakukan penelusuran terkait tema yang telah dikaji penulis sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa judul yang diangkat oleh penulis tidak ada yang sama dengan penulis sebelumnya, analisis yang digunakan oleh penulis yaitu analisis fiqh Siyāsah duaturiyah, sedangkan penulis sebelumnya hamya berupa implementasi. Meskipun sama-sama meneliti tentang e-government, tetapi obyek dan komteks penelitiannya berbeda. Obyek yang diteliti oleh penulis yaitu di daerah Kabupaten Lamongan, sedangkan konsteksnya berupa pelaksanaan e-government untuk mewujudkan prinsip good and open government. Dari penjelasan tersebut, dapat dipastikan bahwa skripsi penulis bukanlah pengulangan dari penulis sebelumnya.

-

¹² Lia Audina Alfiaj, "E-government sebagai implementasi komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)", 2017, 86.

F. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dibuat untuk menjawab persoalan yang ada dalam rumusan masalah diatas, jadi dapat diketahui secara jelas tujuan diadakan penelitian ini yaitu:

- Untuk mengetahui pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Untuk mengetahui analisis fiqh Siyāsah dusturiyah terhadap pelaksanaan e-government sebagai perwujudan prinsip good and open government di Kabupaten Lamongan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

G. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat untuk mendapatkan manfaat secara teoritis maupun praktis

1. Manfaat teoritis

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khazanah intelektual, terutama dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya dalam hal mengembangkan pelayanan publik terkait pelaksanaan e-government sebagai wujud dalam mendukung *good and open government*, serta konsep *fiqh Siyāsah* untuk pencapaian pemerintahan dalam hal pelayanan publik yang optimal

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada masyarakat pada umumnya dan khususnya oleh pemerintahan dalam pengembangan penggunaan e-government agar terciptanya pelayanan publik yang optimal, sehingga tujuannya dapat tercapai dalam mewujudkan *open and good government*.

H. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul "Analisis *Fiqh Siyāsah Dusturiyah* terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Mewujudkan Prinsip *Good and Open Government* berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Studi kasus di Kabupaten Lamongan). Dari judul penelitian tersebut agar mendapatkan pemahaman yang jelas, maka perlu dipaparkan definisi operasional sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengkaji atau mengukur variabel penelitian, yaitu:

1. Figh Siyāsah Dusturiyah

Fiqh Siyāsah Dusturiyah adalah bagian dari fiqh Siyāsah yang membahas masalah tentang perundang-undangan Negara, selain itu juga membahas tentang konsep Negara hukum dalam Siyāsah serta hubungan timbal balik antara pemerintahan dengan warga negara beserta hak-haknya yang harus dilindungi. ¹³ Fiqh Siyāsah Dusturiyah yaitu suatu hubungan

¹³ Muhamad Iqbal, *Fikih Siyasah*, (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

antara pemerintahan dan rakyatnya serta kelembagaan-kelembagaan yang ada dalam lingkup masyarakat, oleh karena itu *fiqh Siyāsah dusturiyah* hanya dibatasi dalam pembahasan persoalan pengaturan dan perundangundangan yang disesuaikan dengan prinsip agama dan realisasi dari kemaslahatan masyarakat, serta untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁴

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebetuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁵

3. E-government

E-government yaitu suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam melakukan berbagai tugas pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam akses informasi. 16 Oleh karena itu sebagai penyelenggara pemerintahan yang baik perlu adanya kebijakan dalam pengembangan e-government.

-

¹⁴ A. Djazuli, *Fiqh Siyāsah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2003), 47.

¹⁵ Muhammad Alfisyahrin, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Akbar Indonesia, 2017), 14.

¹⁶ Vani Wirawan, "*Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia*", Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Vol 1, No 1, (Maret, 2020), 2.

4. Good and open government

Good government yaitu pemerintahan yang baik dalam memimpin negara, baik berarti baik diberbagai bidang mulai dari pemerintahan desa sampai pemerintah pusat, selain itu juga partisipasi dari masyarakat sangat diperlukan agar terciptanya pemerintahan yang baik. *Open government* (pemerintahan terbuka) merupakan alat dalam menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, meningkatkan stabilitas sosial, dan pembangunan ekonomi. Hal utama dalam *open government* yaitu mengedepankam keterlibatan masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan integrasi yang akan akan menghasilkan kebijakan serta layanan yang baik.¹⁷

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yaitu anggapan dasar dari suatu hal yang digunakan dalam berpikir dan bertindak untuk melakukan suatu penelitian.¹⁸

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, karena penelitian ini bersifat memaparkan terkait suatu kondisi, dan datanya

¹⁷ Tities Eka Agustine dan Mohammad Yudha Prawira, "Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka dalam Pelayanan Publik di Kota Denpasar", *Jurnal Wacana Kinerja*, Vol. 20. No.2 (November, 2017), 73.

¹⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah,* (Jakarta: Prenada Media, 2011), 254.

menggunakan cara pengamatan, wawancara serta menelaah dokumen yang ada berdasarkan keadaan yang semestinya.¹⁹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, karena objek yang diteliti itu bersifat dinamis yang hasil penelitian terkadang berupa makna dari generalisasi.

3. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan di wilayah Kabupatrn Lamongan.

4. Sumber Data

Sumber data yang diambil yaitu menggunakan data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Sumber data primer atau sumber data utama yang bersumber langsung di wilayah Kabupaten Lamongan, sumber data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari wawancara terhadap masyarakat.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah yang sedang diteliti, data ini dapat diambil dari data kepustakaan, seperti buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

¹⁹ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 351.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa:

a. Observasi

Observasi yaitu teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk melakukan pengamatan yang didasarkan pada tujuan dan pernyataan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu duatu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah informasi. Seorang pewawancara bertanya kepada responden guna memperoleh data dengan permasalahan yang sedang diteliti. Wawancara berfungsi deskriptif, yaitu dengan melukiskan keadaan nyata. ²⁰ Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mewawancarai masyarakat.

c. Dokumen

Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dengan metode dokumentasi ini penulis bisa melihat cara kerja atau pelaksanaan dari e-government.

²⁰ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif)* (Surabaya: Airlangga University Press, Cet. 1, 2012), 110.

_

6. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, kemudian data tersebut diolah menggunakan teknik deskriptif yaitu dengan membuat gambaran secara factual yang dilakukakan dengan penyederhanaan data. Kemudian data tersebut dilakukan analisa. Analisa data yaitu suatu proses dalam menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, maupun dokumentasi, dengan cara memilah data mana yang penting untuk dipelajari dan membuat sebuah kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun oleh pembaca. Dalam mendeskripsikan tentang pelaksanaan egovernment untuk mendukung terwujudnya good and open government berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kemudian dianalisis dari sudut pandang hukum positif dan fiqh Siyāsah dusturiyah. Dan untuk mendapatkan kesimpulan yang diberikan berdasarkan data yang diperoleh.

J. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan ini memiliki gambaran yang jelas dalam penelitian, dan untuk mempermudah dalam pembahasan, maka penulis menyusun rancangan penelitian kedalam bab dan sub bab yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, diantaranya:

Bab I, berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalag, kajian

pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, berisi tentang landasan teori yang menjelaskan tentang *fiqh Siyāsah dusturiyah*, pengertian, dasar hukum, yang berkaitan dengan pelaksanaan e-government dalam mewujudkan *good and open government*.

Bab III, berisi tentang laporan hasil data penelitian yang berupa deskripsi lokasi penelitian, dan pelaksanaan e-government

Bab IV, berisi tentang analisis pelayanan publik berbasis e-government dalam mewujudkan *good and open government* di wilayah Kabupaten Lamongan.

Bab V, berisi tentang penutup yang memuat kesimpulan dan saran.

BAB II

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT MENURUT *FIQH*SIYASAH DUSTURIYAH

A. Pelayanan Publik berbasis E-government untuk Mewujudkan Prinsip Good and Open Government

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan, baik yang berupa jasa atau dalam bentuk barang yang pada prinsipnya telah menjadi bentuk tanggung jawab oleh pemerintah, baik dipusat daerah maupun di pemerintahan pusat, dalam usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Istilah pelayanan berasal dari kata "layani" yang artinya yaitu menolong menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan atau yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia pasi membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.²¹

Penggunaan pelayanan publik di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Fungsi pelayanan yatu sebagai sistem yang menyediakan yang dibutuhkan masyarakat.

_

²¹ Lijan Poltak Sinambela et al., *Reformasi Pelayanan publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 3.

Istilah publik, terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam Bahasa Indonesia yatu, umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *publik authories* (otoritas negara), *publik building* (bangunan negara), *publik revenue* (penerimaan negara) dan publik sector (sector negara). Untuk hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat dan umum.²²

Saat ini telah dibentuk Undang-undang pelaayanan publik yaitu dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-undang pelayanan publik Pasal 1 angka 1 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. ²³ Dengan adanya undang undang pelayanan publik diharapkan dapat mendorong dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik, serta penguatan peran masyarakat dalam pembangunan nasional.

Warga negara Indonesia sudah dijamin dalam pemenuhan hak-hak dasar salah satunya yaitu tentang pelayanan publik. Pelayanan publik dalam suatu negara sangat menentukan baik buruknya penyelenggaraan pemerintahan. Jika pelayanan publik dalam suatu pemerintahan tersebut

²² Sutan Mohammad Zain Badudu, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), 1095.

.

²³ UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

baik, maka baik juga pemerintahannya, namun bila pelayanan publik dalam suatu pemerintahan tidak baik, maka kinerja pegawai pemerintah tersebut juga tidak baik.

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara harus memperhatikan asas-asas yang ada sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

a. Asas kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

b. Asas kepastian hukum

Yaitu untuk jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

c. Asas kesamaan hak

Yaitu pelayanan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi

d. Asas keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilakukan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

e. Asas keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Asas partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

h. Asas keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

i. Asas akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Asas ketepatan waktu

Yaitu setiap penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

1. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau.

Dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik mempunyai Batasan-batasannya yaitu dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk barang atau jasa, serta pelayanan administrative yang telah diatur oleh undang-undang.

Sedangkan untuk tujuan pelayanan publik adalah adanya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab dan kewenangan antara pihak terkait dengan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu harus ada pelayanan publik yang professional dan responbilitas dari pemebri pelayanan. Hal tersebut bisa dilihat dari ciri-ciri sebagai berikut:²⁴

- a. Efektif, yakni lebih mengutamakan pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran
- b. Sederhana, yang mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat tepat dan tidak berbelit-belit.
- c. Keterbukaan, yang mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan yang berkatan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, bak diminta maupun tidak diminta.
- d. Efesiensi, yatu dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, ketepatan waktu, responsive, dan adaptif.

_

²⁴ Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep Welfare State", *Konstitusi*, Vol. 11. No. 3 (September, 2014), 433.

2. E-government

Pada zaman ini tekonologi sudah sangat berkembang, oleh karena itu pelayanan publik dalam suatu pemerintahan pula menggunakan teknologi, salah satunya yaitu e-government. E-government atau elekronik pemerintahan yaitu penggunaan teknologi informasi untuk pemerintahan dalam hal memberikan pelayanan publik untuk memberikan informasi. Diterapkannya e-government karena bertujuan untuk kecepatan dalam pemberian informasi, transparansi serta jaringannya secara luas yang dapat diakses oleh seluruh warga masyarakat.

Di Indonesia mulai adanya pengembangan e-government sejak terdapat Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan E-Government. Dengan hal ini e-government dapat dijadikan salah satu alat dalam meningkatkan interaksi pemerintahan dan warga dalam upaya meningkatkan demokrasi, karena hal itu merupakan jalan dalam peningkatan pelayanan publik dan kepercayaan terhadap pemerintah, dengan penekanan peningkatan kinerja pada semua tingkat pemerintahan.²⁵

Dengan terlaksananya e-government diharapkan tidak hanya mengubah tentang tatacara pelayanan publik saja, namun juga merubah tentang hubungan dasar antara warga negara dengan pemerintahan. Warga negara tidak perlu datang kekantor pemerintahan untuk mengerus

²⁵ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan E-government

keperluannya, namun cukup melalui media internet untuk memenuhi keperluannya.

Manfaat dari pelaksanaan e-government yaitu:

- a. Memfasilitasi sirkulasi dan implementasi program pemerintahan
- b. Memfasilitasi arus informasi dari pemerintah kepada warga
- c. Meningkatkan transparasi dan akuntabilitas yang telah menghasilkan pengurangan korupsi
- d. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi hambatan birokrasi yang dialami pemerintah
- e. Mepertahankan keamanan kehidupan dan property warga untuk sebagian besar.
- f. Meningkatkan pemberian layanan terutama melalui pertukaran antar departemen informasi dan penggabungan Lembaga dan kementrian terkait
- g. Mengurangi biaya transaksi, tenaga, waktu, dan ruang yang dibutuhkan untuk pemerintahan yang baik.
- h. Memperkuat kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan dan memperluas partisipasi warga.
- Mebantu dalam mencapa pembangunan terutama dalam kaitannya dengan operasi pemerintah yang memperkenalkan konsep-konsep baru e-governemnt.
- Membuka data pemerintah kepada publik untuk terciptanya transparasi.

3. Pelayanan Publik Berbasis E-government untuk Mewujudkan *Good and* Open Government

Good government yaitu pemerintahan yang baik, baik dari bidang pemerintahan pusat maupun dipemerintahan daerah. Sedangkan open government yaitu sebuah konsep pemerintahan yang bersifat terbuka/transparan. Transparasi merupakan suatu keadaan atau sifat yang mudah dilihat dengan jelas. Jika transparasi dikaitkan dengan sistem pelayanan publik, maka dapat dimaknai sebagai suatu kondisi yang mana masyarakat mengetahui apa yang terjadi dan dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan urusan-urusan publik. Dalam hal ini peran pemerintah yaitu membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pemerintahan, transparasi dalam konteks pelayanan publik yaitu terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak.²⁶

Dalam hal ini pelayanan publik yang berbasis e-government menjadi hal yang penting dalam usaha terselenggaranya good and open government, yakni pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tanggungjawab. Lahirnya konsep ini karena atas ketidakpuasan oleh masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik. Pelayanan publik sebagai hal yang sangat penting bagi masyarakat, namun masyarakat belum merasakan pelayanan

²⁶ Dedek Kusnadi, "Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan Publik", Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan, Vol. 3. No. 1 (Juni, 2011), 136.

publik yang memadahi, pelayanan publik yang diberikan terdapat banyak permasalahan, sehingga menyulitkan dari pihak masyarakat tersendiri. Dan pada akhirnya masyarakat tidak percaya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan memilih untuk menempuh jalan lain dengan menggunakan uang.²⁷ Buruknya pelayanan publik yang diberikan dapat berdampak dalam tidak terselenggaranya konsep *good and open government*. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan sistem pelayan publik.

Saat ini pelayanan publik berbasis e-government diharapkan untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi sebelumnya dan juga untuk mewujudkan konsep terselenggaranya *good and open government*. Dengan tujuan menciptakan kepuasan kepada masyarakat dengan pelayanan publik yang baik.

B. Konsep Figh Siyasah Dusturiyah

1. Istilah Figh Siyasah

Secara etimologi *fiqh Siyāsah* terdiri dari dua kata, yaitu kata *fiqh* dan *Siyāsah*. Kata *fiqh* berarti paham, mengerti, mengetahui. Yang dimaksud dalam mengerti atau paham yaitu terhadap perkataan dan perbuatan manusia.²⁸ Secara terminologi *fiqh* berarti mengetahui hukumhukum syariat yang bersifat amaliah (prinsip) yang digali dari dalil-dalilnya

²⁷ Neng Kamarni, "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat: (Studi Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agama)", *Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 2. No. 3 (September, 2011), 86.

²⁸ J. Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyāsah*....., 21.

.

secara terperinci (yakni dalil yang diambil dari Alquran dan sunnah).²⁹ Sedangkan Siyāsah berarti mengatur, mengurus, memerintah. Sedangkan pengertian *Siyāsah* secara terminologis yaitu mengatur atau memimpin yang membawa pada kemaslahatan. *Siyāsah* dalam pemerintahan yaitu berguna untuk mengendalikan tugas dalam negeri maupun luar negeri, yang berupa politik serta dalam kemasyarakatan.³⁰

Menurut para ahli pengertian Siyāsah secara terminologi yaitu:³¹

- a. Abdul Wahhab Khallaf menyebutkan bahwasannya Siyasah adalah pengaturan perundangan yang diciptakan untuk memelihara ketertiban dan kemaslahatan serta mengatur keadaan.
- b. Louis Ma'luf menyebutkan Siyāsah adalah membuat kemaslahatan manusia dengan membimbing mereka ke jalan keselamatan.
- c. Ibn Mazhur mendifiniskan bahwasannya Siyasah adalah mengatur atau memimpin sesuatu dengan cara yang mengantarkan manusia kepada kemaslahatan.
- d. Ibn Qayyim al-Jauziyah mendefiniskan bahwa Siyāsah adalah suatu perbuatan yang membawa manusia dekat kepada kemaslahatan dan terhindar dari kebinasaan, meskipun perbuatan tersebut tidak ditetapkan oleh Rasulullah Saw atau diwahyukan oleh Allah SWT.

²⁹ Wahbah al-Zuhayli, *Ushul al-Fiqh al-Islami* (Damaskus: Dâr al-Fikr, 2001), 19.

³⁰ Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyāsah (Ajaran, Sejarah dan Pemikiran)* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 23.

³¹ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah (Kontekstual Doktrin*,4.

e. Ahmad Fathi Bahansi menyebutkan bahwasannya Siyāsah adalah pengurusan kepentingan kemaslahatan umat manusia sesuai dengan ketentuan syara'.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Siyāsah* yaitu mengatur dan mengurus manusia dalam hidup bermasyarakat dan bernegara dengan cara membimbing dari kemudharatan menuju kemaslahatan.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas maka dapat ditarik kesimpulan mengenai definisi fiqh Siyāsah yaitu salah satu hukum Islam yang mempelajari dan membahas terkait peraturan serta mengurusi dalam kehidupan manusia dalam kemasyarakatan dan bernegara untuk mencapai kemaslahatan bersama.

Sebagai ilmu ketatanegaraan dalam Islam fiqh Siyasah mempelajari tentang sumber kekuasaan, siapa yang melaksanakannya, serta dasar-dasar tentang tatacara pelaksanaan dalam mejalankan kekuasaannya.³²

2. Ruang Lingkup Fiqh Siyāsah

Para ulama berbeda pendapat mengenai ruang lingkup fiqh Siyāsah, tetapi perbedaan ini bukan suatu permasalahan karena hanya bersifat teknis.

-

³² Munawir Sjadzali, *Islam dan Tata Negara, Ajaran Sejarah dan Pemikiran* (Jakarta: UI Press, 1990), 2.

Al-Mawardi menuliskan dalam kitabnya yang membagi ruang lingkup menjadi lima bagian, yaitu:³³

- a. Siyāsah dusturiyyah (perundang-undangan)
- b. Siyāsah maliyyah (ekonomi)
- c. Siyāsah qadlaiyyah (peradilan)
- d. Siyāsah harbiyyah (hukum perang)
- e. Siyāsah idariyah (administrasi negara)

Menurut Imam Ibn Taimiyyah yang membagi menjadi empat ruang lingkup yaitu:

- a. Siyāsah qadlaiyyah
- b. *Siyāsah idariyyah*
- c. Siyāsah Maliyya<mark>h</mark>
- d. Siyāsah daulliyyah / Siyāsah kharijiyyah

Sedangkan Abdul Wahhab Khalaf membagi dalam tiga bidang yaitu:³⁴

- a. Siyāsah qadlaiyyah
- b. Siyāsah dauliyyah (hubungan Internasional)
- c. Siyāsah maliyyah

Dari beberapa pendapat ulama tersebut, maka dapat diuraikan menjadi tiga bagian pokok yaitu:³⁵

_

³³ Muhammad Iqbal, Fiqh Siyāsah....., 13.

³⁴ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah (Kontekstual Doktrin*,13.

³⁵ Imam Amrusi Jailani, et al., *Hukum Tata Negara Islam* (Surabaya: IAIN Press, 2011), 15.

- a. Siyāsah dusturiyyah, disebut juga politik perundang-undangan. Bagian ini meliputi pengkajian tentang penetapan hukum atau tasyri'iyyah oleh lembaga legislatif, peradilan atau qadlaiyyah oleh lembaga yudikatif, dan administrasi pemerintahan atau idāriyyah oleh birokrasi atau eksekutif;
- b. Siyāsah Dauliyyah/Siyāsah Kharijiyyah, disebut juga politik luar negeri. Bagian ini mencakup hubungan keperdataan antara warga negara yang muslim dengan yang bukan muslim yang bukan warga negara. Dibagian ini ada politik masalah peperangan atau Siyāsah Harbiyyah, yang mengatur etika berperang, dasar-dasar diizinkan berperang, pengumuman perang, tawanan perang, dan gencatan senjata;
- c. *Siyāsah Maliyyah*, disebut juga politik keuangan dan moneter.

 Membahas sumber-sumber keuangan negara, pos-pos pengeluaran dan belanja negara, perdagangan internasional, kepentingan/hak-hak publik, pajak, dan perbankan.

3. Pengertian Fiqh Siyāsah Dusturiyah

Dusturiyyah berasal dari bahasa Persia yang berarti *durturi*, yang pada awalnya berarti seorang yang memiliki otoritas, dalam bidang politik maupun agama. Dalam perkembangannya, kata ini banyak digunakan dalam menunjukkan anggota kependetaan *Zoroaster* (majusi). Setelah melalui penyerapan Bahasa Arab, kata dusturiyah berkembang menjadi asas dasar atau pembinaan. Secara terminologi, duturiyah yaitu

sekumpulan kaedah yang mengatur dasar dan hubungan kerjasama antar sesama anggota masyarakat dalam suatu negara baik yang berupa tertulis maupun yang tidak tertulis.³⁶

Menurut Sayuti Pulungan yang menyebutkan bahawa definisi dari Siyāsah dusturiyah yaitu Siyāsah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan Batasan kekuasaan, cara pemilihan (kepala negara), Batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat.³⁷

Yang dimaksud dengan istilah fiqh Siyasah yaitu:

"Dustur adalah prinsip-prinsip pokok bagi pemerintahan negara maupun seperti terbukti didalam perundang-undangannya, peraturan-peraturannya, dan adat-adatnya." ³⁸

Maka dari itu Siyasah Dusturiyah yaitu bagian dari fiqh Siyasah yang membahas tentang masalah perundang-undangan yang mencakup halhal yang berhubungan dengan konsep konstitusi dan legislasi serta berisi tentang pembahasan syura, demokrasi dan ummah.

_

³⁶ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyāsah*....,3.

³⁷ Suyuthi Pulungan, *Fiqh Siyasah (Ajaran, Sejar ah, dan Pemikiran)...*,40.

³⁸ Muhammad Syafieq Ghorbal, *Al - Mansu'ahal al - Arobiyah al - Muyassaroh* (al-Qahiroh: Darul Qalam, 1945), 794.

4. Obyek Kajian Fiqh Siyāsah Dusturiyah

Siyāsah Dusturiyah yaitu bagian dari fiqh Siyāsah yang membahas tentang masalah perundang-undangan negara agar sejalan dengan nilainilai syariat. Artinya, undang-undang itu mengacu terhadap konstitusinya yang tercermin dalam prinsip-prinsip Islam dalam hukum-hukum syariat yang disebutkan didalam Alquran dan yang dijelaskan pada sunnah Nabi, baik mengenai akidah, ibadah, akhalak, muamalah maupun berbagai macam hubungan yang lainnya.

Fiqh Siyāsah dusturiyah dapat terbagi menjadi:³⁹

- a. Bidang Siyāsah tasyri'iyyah, termasuk dalam persoalan *ahlul halli wa al-aqdi*, persoalan perwakilan rakyat, hubungan muslimin dan non muslimin didalam suatu Negara, seperti Undang-undang Dasar, Undang-undang, peraturan pelaksanaan, peraturan daerah, dan sebagainya.
- b. Bidang Siyasah tanfidiyah, termasuk didalamnya persoalan *imamah*, persoalan *bai'ah, wizarah, wali al-hadi*, dan lain-lain.
- c. Bidang Siyāsah qadlaiyah, termasuk didalamnya masalah-masalah peradilan.
- d. Bidang Siyāsah idariyah, termasuk didalamnya masalah-masalah administratif dan kepegawaian.

A. Djazuli juga menyebutkan bahwa ada lima sumber fiqh Siyāsah dusturiyah yaitu:⁴⁰

- a. Alquran
- b. Hadist

Hadist yang berhubungan dengan imamah, dan kebijakan Rasulullah SAW dalam menerapkan hukum, namun yang bersifat teknis aa kemungkinan telah banyak berubah akibat kemajuan dari ilmu dan teknologi.

- c. Kebijakan-kebijakan khulafa al Rasyidin didalam mengendalikan pemerintahan, meskipun berbeda satu sama lain namun tujuannyya sama, yakni untuk kemaslahatan rakyat.
- d. Ijtihad para ulama eperti *Al Maqasid al-sittah* (6 tujuan hukum Islam) yaitu *hifdh al din* (memelihara agama), *hifdh al nafs* (memelihara jiwa), *hifdh al aal* (memelihara akal), *hifdh al mal* (memelihara harta), *hifdh al nasl* (memelihara keturunan), *hifdh al ummah* (memelihara umat).
- e. Adat istiadat suatu bangsa yang tidak bertentangan dengan prinsipprinsip Alquran dan Hadits. Adat kebiasaan semacam ini tidak tertulis
 yang sering diistilahkan dengan konvensi. Dan ada pula dari adat
 kebiasaan itu diangkat menjadi suatu ketentuan yang tertulis, yang
 persyaratan adat untuk dapat diterima sebagai hukum yang harus
 diperhatikan.

.

⁴⁰ Ibid., 53

Obyek kajian Siyāsah Dusturiyah yaitu membuat peraturan dan perundang-undangan yang dibutuhkan dalam mengatur negara yang sesuai dengan pokok-pokok ajaran agama. Hal ini terdapat dalam Alquran surah An-Nisa' ayat 58-59:41

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada mereka yang berhak menerimanya dan apabila kamu menetapkan hukum diantaranya manusia supaya menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat." (ayat 58).

يَّايُّهَا الَّذِيْنَ اَمَنُوَّا اَطِيَعُوا اللَّهَ وَاطِيَعُوا الرَّسُوْلَ وَاُولِي الْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنَ تَنَازَ عَثُمْ فِى شَىءٍ فَرُدُّوْهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُوْلِ إِنِّ كُنْتُمْ ثُؤْمِنُوْنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْاَخِرِ " ذَٰ لِكَ خَيْرٌ وَّاحۡسَنُ تَاۡوِيۡلًا

"Hai orang-orang beriman taatilah Allah dan taatilah RasulNya dan orangorang yang memegang kekuasaan diantara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Alquran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan dihari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya." (Ayat 59).

Ayat-ayat tersebut menjelaskan bahwa seseorang yang memegang kekuasaan dalam hal ini yaitu pemerintah, oleh karena itu wajib sebagai rakyat untuk menaatinya, serta pemerintah juga harus menetapkan

.

⁴¹ Al-Ouran, 4:58-59.

peraturan perundang-undangan untuk ditaati yang telah ditetapkan dalam Alquran dan Sunnah.

Dengan hal ini *Siyasah dusturiyah* dapat disebut sebagai bagian dari fiqh Siyasah yang membahas tentang perundang-undangan negara, yang lebih spesifik dalam hal prinsip dasar yang berkaita dengan bentuk pemerintahan, aturan yang berkaitan dengan hak-hak rakyat dan mengenai pembagian kekuasaan.

5. Prinsip Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Siyāsah Dusturiyah

Seperti yang sudah dijelaskan bahwa Siyāsah dusturiyah yaitu bagian dari fiqh Siyāsah yang membahas tentang peraturan perundangundangan. Selain itu juga dapat diartikan sebagai prinsip-prinsip pokok pemerintahan yang didalamnya memuat perundang-undangan dan peraturan-peraturan. Prinsip juga dapat diartikan sebagai asas, yaitu kebenaran untuk menjadikan pokok dalam berpikir, bertindak, dan sebagianya. 42 Sesuai dengan perkembangan makna, maka dustur dapat diartikan sebagai suatu asas atau pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif. 43 Dengan hal itu sebagai pemerintah atau pemimpin negara harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besar yang telah diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang pemahaman kreatif

⁴² Sukri Albani Nasution, *Filsafat Hukum Islam* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 113.

⁴³ Muhamad Igbal, *Figh Siyā sah*....178.

ini disebut sebagai ijtihad yang tidak dapat dilepaskan dari Siyāsah dusturiyah.⁴⁴

Sebagai sumber ajaran Islam Alquran dan al-Sunnah tidak mengatur secara rinci tentang bagaimana pemerintahan Islam harus dijalankan oleh suatu negara. Islam hanya mengatur tentang prinsip umumnya saja.

Oleh karena itu Masykuri Abdillah mengemukakan tujuh prinsip vaitu:⁴⁵

a. Keadilan (al-adalah)

Keadilan sebagaimana yang tercantum dalam QS. Al-Maidah. 8:46

يْـاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوَا كُوْنُوَا قَوَّا امِ<mark>يِّنَ لِلَّهِ شُهَدَآءَ بِالْقِس</mark>َطِ ۗ وَلَا يَجْرِ مَنَّكُمْ شَنَانُ قَوْمٍ عَلَى اللَّهَ اللَّهَ اللَّهَ عَلَى اللَّهَ اللَّهَ اللَّهَ خَبِيْرُ اللَّهَ عَلَى اللَّهَ اللَّهَ خَبِيْرُ اللَّهَ خَبِيْرُ اللَّهَ عَمَلُوْنَ اللَّهَ اللَّهَ خَبِيْرُ اللَّهَ عَمَلُوْنَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan."

Keadilan yaitu suatu sikap yang berada ditengah dan tidak memihak, Kata adil dapat bermakna perlakuan sama atau perlakuan

⁴⁴ Muhammad Igbal, Figh Siyāsah..., 198.

⁴⁵ Masykuri Abdillah, *Islam Dan Dinamika Sosial Politik Di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), xv

⁴⁶ Al-Quran, 5:8.

secara seimbang. Dengan demikian keadilan haruslah berdasarkan kebenaran, keseimbangan, perlakuan sama.

Dalam kaidah fiqhiyah terdapat

Al-'Adl (Keadilan) itu wajib atas segala sesuatu dan Al-Fadhl (Tambahan) itu sunnah.⁴⁷

b. Kepercayaan dan Akuntabilitas (al-amanah)

Kepercayaan dan akuntabilitas terdapat dalam QS. An-Nisa: 58.⁴⁸

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

"Tidaklah Nabiyullah (Muhamamad) shallallahu alaihi wasallam berkhutbah di hadapan kami kecuali beliau bersabda:" Tidak ada keimanan (yang sempurna) bagi orang yang tidak amanah, dan tidak ada agama bagi seseorang yang tidak memenuhi janji." (HR. Ahmad)

.

⁴⁷ Majalah As-Sunnah Edisi 08/Tahun XIII/1430H/2009. (Purwodadi: Yayasan Lajnah Istiqomah Surakarta, 2009)

⁴⁸ Al-Quran, 4:58.

Dalam ayat dan hadis tersebut menjelaskan eksistensi kewajian penjaga amanah sangat tinggi, sehingga terdapat beban yang berat jika amanah tersebut tidak dilaksanakan, seperti halnya pemerintah sebagai penjalan amanah dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus menjalankan amanah tersebut.

c. Persaudaraan (*al-ukhuwwah*)

Persaudaraan terdapat dalam QS. Al-Hujurat: 10.49

Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.

d. Persamaan (al-musawah)

Persamaan terdapat dalam QS. Al-Hujurat: 13.50

"Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti."

-

⁴⁹ Al-Quran, 49:10.

⁵⁰ Al-Quran, 49:13.

e. Kebebasan (al-hurriyyah)

Kebebasan terdapat dalam QS. Albaqarah: 256.⁵¹

"Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas (perbedaan) antara jalan yang benar dengan jalan yang sesat. Barang siapa ingkar kepada Tagut dan beriman kepada Allah, maka sungguh, dia telah berpegang (teguh) pada tali yang sangat kuat yang tidak akan putus. Allah Maha Mendengar, Maha Mengetahui."

f. Permusyawaratan (al-syura)

Permusyawaratan terdapat dalam QS. Asy-Syura: 38.52

"Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhan dan melaksanakan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka."

g. Perdamaian (al-silm)

Perdamaian terdapat dalam QS. Al-Anfal: 61.53

"Tetapi jika mereka condong kepada perdamaian, maka terimalah dan bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Dia Maha Mendengar, Maha Mengetahui."

⁵² Al-Quran, 42:38.

⁵¹ Al-Quran, 2:256.

⁵³ Al-Quran, 8:61.

6. Prespektif Al-Maslahah Al-'Ammah

Teori *al-Maslahah al- ammah* terikat pada konsep bahwa syariah ditujukan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan.⁵⁴

Menarik kemashlahatan dan menjauhkan dari kemafsadatan.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis e-government adalah sebagai bentuk untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Dalam pemerintahan Islam juga telah terdapat asas-asas untuk menciptakan pemerintahan yang baik diantaranya yaitu: asas amanah, asas tanggungjawab (*al-mas-uliyyah*), asas maslahah (*al-maslahah*), dan asas pengawasan (*al-mahasabah*). Yang dijadikan dalam pembentukan asas-asas tersebut yaitu bersumber dari Alquran dan Hadits, demi menciptakan kemaslahatan warga negara. Dalam asas-asas umum pemerintahan yang baik yang pada umumnya digunakan dalam penyelenggaraan dalam merumuskan kebijakan publik.

Kata *al-mashalahah* yaitu merupakan kata yang bersumber dari bahasa arab yang memiliki arti manfaat. Imam al-Ghazali megemukakan bahwa pada prinsipnya maslahah yaitu mengambil manfaat dan menolak

-

⁵⁴ Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), 127.

⁵⁵ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyāsah (Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhamad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidun)* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 124.

kemudharatan untuk memelihara tujuan-tujuan syara'.⁵⁶ Dengan demikian tujuan utama *al-maslahah al-'ammah* adalah kemashlahatan, yakni memelihara dari kemadharatan dan menjaga kemanfaatannya.⁵⁷

Dengan hal tersebut tidak mungkin Allah membuat perundangundangan dengan main-main, dan tidak juga menciptakan secara sembarangan, namun Allah membentuk perundang-undangan tersebut dengan tujuan-tujuan besar untuk kepentingan kemaslahatan, sehingga kesejahteraan akan merata dan rasa aman sentosa akan mendominasi.⁵⁸

Kemaslahatan dunia dikategorikan menjadi dua, baik yang pencapaianya dengan cara menarik kemanfaatan atau dengan cara menolak memafsadatan.

- a. Kemaslahatan dharuriyyah (inti/pokok); kemaslahatan maqashid syar'iyyah yang berada urutan paling atas.
- b. Kemaslahatan ghairu dharuriyyah (bukan kemaslahatan pokok); namun kemaslahatan ini tergolong penting dan tidak bisa dipisahkan.

Kemaslahatan merupakan inti/pokok yang disepakati dalam semua syariat yang mencakup dalam lima hal, seperti yang dihitung dan disebut oleh para ulama dengan nama al-kulliyyat al-khams (lima hal inti/pokok) yang mereka anggap sebagai dasar dan tujuan umum syariat yang harus dijaga, sebagaimana dikatakan Imam al-Ghazali dan Imam Asy-Syathibi, yaitu:

⁵⁷ Andewi Suhartini, Ushul *Fiqh* (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2012), 138.

_

⁵⁶ Nasrun Haroen, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), 114.

⁵⁸ Ahmad Al- Mursi Husain Jauhar, *Magashid Syariah* (Jakarta: Amzah, 2009), xiv.

- a. Menjaga agama (*Hifdz ad-Din*)
- b. Menjaga jiwa (*Hifdz an-Nafs*)
- c. Menjaga akal (Hifdz al-Aql)
- d. Menjaga harta (Hifdz al-Mal)
- e. Menjaga keturunan (Hifdz an-Nasl)

Sedangkan kategori yang kedua merupakan kemaslahatan yang tidak inti dan kemaslahatan ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. *Hajji* (bersifat kebutuhan), yakni kemaslahatan yang dibutuhkan manusia untuk bisa melakukan pekerjaan dan memperbaiki kehidupan mereka, seperti jual beli, sewa menyewa.
- b. *Tahsini* (bersifat perbaikan), yakni kemaslahatan yang merujuk kepada moral dan etika, juga semua hal yang bisa menyampaikan seseorang menuju muru'ah dan jalan diatas metode lebih utama dan jalan yang lebih baik.

Ketiga kemaslahatan tersebut perlu dibedakan, agar seorang muslim dapat menentukan prioritas dalam mengambil suatu kemaslahatan. Kemaslahatan dharūriyah harus lebih didahulukan dari pada kemaslahatan hājiyyah dan kemashlahatan hājiyyah lebih didahulukan dari kemaslahatan tahsîniyyah.

Sedangkan dilihat dari segi kandungan mashlahah, para ulama ushul fiqh membaginya kepada:

a. Mashlahah al-'amah (المصلحة العامة), yaitu kemaslahatan yang menyangkut kepentingan orang banyak.

b. Mashalahah al-khashshah (المصلحة الخاصة) , yaitu kemashlahatan yang bersifat pribadi, dan ini sangat jarang sekali.

Menurut Jasser Auda, agar Syariah Islam mampu memainkan peran positif dalam mewujudkan kemaslahatan umat manusia, dan mampu menjawab tantangan zaman saat ini, maka cakupannya harus diluaskan. Yang pada awalnya hanya terbatas pada kemashlahatan individu, harus diperluas menjadi yang lebih umum. ⁵⁹ Dengan hal itu, maka kemashlahatan bersama dapat dibentuk.

⁵⁹ Muhammad Faisol, "Pendekatan Sistem Jasser Auda Terhadap Hukum Islam: Ke Arah Fiqh Post-Post-Modernisasi, Studi Agama dan Pemikiran Islam, Vol. 6. No. 1 (Juni 2012), 51.

BAB III

PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD AND OPEN GOVERNMENT DI KABUPATEN LAMONGAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Lamongan

1. Geografi

Kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.812,80 Km² setara 181.280 Ha atau + 3.78 % dari luas wilayah Propinsi Jawa Timur dengan panjang garis pantai sepanjang 47 Km. Batas wilayah administratif Kabupaten Lamongan adalah:

a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa

b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Gresik

c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kab. Jombang dan Kab.

Mojokerto

d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kab. Bojonegoro dan Kab.Tuban.

Kabupaten Lamongan secara geografis terletak pada 6° 51' 54" sampai dengan 7° 23' 6" Lintang Selatan dan diantara garis bujur timur 112° 4' 41" sampai 112° 33' 12" bujur timur. Wilayah Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi tiga karakteristik yaitu:

- a. Bagian Tengah Selatan merupakan dataran rendah yang relatif subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Lamongan, Deket, Tikung, Sugio, Sarirejo dan Kembangbahu.
- b. Bagian Selatan dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokoro.
- c. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi Kecamatan Sekaran, Maduran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun dan Glagah.

2. Demografi

Secara administratif Kabupaten Lamongan terbagi atas 27 Kecamatan, meliputi 462 Desa dan 12 Kelurahan yang terbagi dalam 1.486 dusun dan 309.976 RT, dengan jumlah penduduk tahun 2012 (Disdukcapil, 2012), mencapai 1.284.379 jiwa yang terdiri dari 643.532 jiwa laki-laki dan 640.847 jiwa perempuan. Berdasarkan kelompok umur, masih membentuk piramida dengan kelompok usia anak dan usia produktif yang besar. Selanjutnya, berdasarkan struktur lapangan pekerjaan didominasi penduduk bekerja di sektor pertanian, pedagang, nelayan dan jasa. Selama dua tahun terakhir ini (2011 – 2012), laju pertumbuhan penduduk ratarata sebesar minus 0,17% dengan tingkat kepadatan rata-rata penduduk 709 orang per km².

B. Pelayanan Publik Di Kabupaten Lamongan

1. Jenis Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis e-government merupakan suatu pelayanan dalam pemberian informassi, yang sesuai dengan Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publikyang menyatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhaap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional, dan dalam ayat (4) menatakan bahwa penyelengara berkewajiban mengelola sistem informasi elektronik atau non-elektronik, sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standart pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.⁶⁰

Berdasar pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan hal itu dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang bertujuan dalam mendukung dan memulai pelaksanaan pengembangan e-government untuk memberikan pelayanan tanpa adanyaa intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang.

Di Indonesia layanan pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai empat tujuan yaitu:

a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas

⁶⁰ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

serta dapat terjangkau diselurh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan Internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembagalembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam permusan kebijakan Negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisen serta memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dalam e-government dikenal dengan empat jenis klasifikas yaitu G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E.⁶¹

a. Government to Citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-government yang paling umum, yatu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbaga teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaki hubungan interaksi dengan masarakat (rakyat). Dengan tujuan utamanya yaitu

_

⁶¹ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Yogyakarta: Andi, 2002), 42.

untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat agar dapat memenuhi berbaga kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, perusahaan swasta memutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintahan.

c. Government to Government

Dalam era saat ini terlihat bahwa terdapat adanya keutuhan agi negaranegara untuk saling erkomunikasi secara leih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintahan dengan pemerintahan setiap harinya tidak hanya pada hal-hal kenegaraan saja, namun juga untuk memperlancar Kerjasama antar negara dan Kerjasama antar entiti negara (masyarakat, industry, perusahaan) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan adminitrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya.

d. Government to Employes

Dalam hal ini e-government juga digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja dalam institusi pemerintahan untuk pelayanan terhaap masyarakat.

Berdasarkan hal-hal diatas, maka jenis-jenis dari e-government yaitu:

a. *Publish*

Dalam hal ini terdapat sebuah komunikasi satu arah, yang dimana pemerintah mempublikasikbn sebagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

b. Interact

Yaitu sebuah komunikasi yang terjadi dua arah, yang dimana antara pemerintah dan masyarakat bisa melakukan diskusi kepada pemerintah.

c. Transact

Yaitu sebuah komunikasi yang sama halnya dengan *interach*, namun disini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan uang, seperti dalam hal pembayaran.

Setelah diketahui jenis-jenis dari e-governemnt secara umum, maka disini akan dipaparkan pula jenis e-government yang ada di kabupaten Lamongan. Dalam Pemerintahan Kabupaten Lamongan telah berusaha dalam membangun elektronik pemerintahan yang **b**aik, seperti: website pemkab Kabupaten Lamongan sistem akuntansi keuangan yang sudah berbasis internet, layanan perizinan, layanan kependudukan, layanan perpustakaan elektronik. Dengan dilaksanakannya e-government dalam

pelayanan publik diharapkan dapat berjalan secara efisien, efektifitas, dan transparansi, karena hal tersebut merupakan elemen penting dalam pengembangan e-government, sehingga menjadikan e-government sejalan dengan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang terbuka.

2. Data Pelaksanaan E-Government Di Kabupaten Lamongan

Kabupaten Lamongan merupakan sebuah Kabupaten yang terdiri dari 27 kecamatan, pemerintah Kabupaten Lamongan merupakan penyelenggara pelayanan publik berbasis e-government. Pelayanan publik berbasis e-government berkaitan erat dengan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya pemerintah Kabupaten Lamongan mempunyai visi dan misi.

Visi yang dimiliki Kabupaten Lamongan yaitu "Terwujudnya Lamongan Lebih Sejahtera dan Berdaya Saing". Dengan mempertimbangkan potensi, kondisi, dan permasalahan yang ada, maka visi tersebut terbentuk.

Pemahaman atas pernyataan visi tersebut mengandung makna terjalinnya sinergi yang dinamis antara masyarakat, Pemerintah Kabupaten dan seluruh *stakeholders* dalam merealisasikan dan semakin memantapkan pembangunan Kabupaten Lamongan secara komprehensif.

Secara filosofis visi tersebut dapat dijelaskan melalui makna yang terkandung di dalamnya, yaitu :

- a. Terwujudnya terkandung upaya melanjutkan peran Pemerintah Daerah dalam mewujudkan Kabupaten Lamongan yang Lebih Sejahtera dan Berdaya Saing.
- Lamongan adalah satu kesatuan masyarakat hukum dengan segala potensi dan sumber dayanya dalam sistem Pemerintahan di Wilayah Kabupaten Lamongan.
- c. Lebih Sejahtera dalam pengertian semakin mantap dan tercukupinya kebutuhan lahiriah dan batiniah yang ditandai dengan meningkatnya kualitas kehidupan yang layak dan bermartabat. Kesejahteraan yang akan diwujudkan adalah suatu tatanan yang sesuai dengan kondisi sosial-budaya- agama masyarakat dan kearifan lokal Kabupaten Lamongan.
- d. Lebih Berdaya saing dalam pengertian terwujudnya peningkatan lebih lanjut keunggulan komparatif dan kompetitif daerah, sehingga mampu bersaing secara optimal

Misi yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam mengembangkan dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki dalam persaingan ditingkat global yaitu:

a. Mewujudkan Sumber Daya Manusia berdaya saing melalui peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan dengan maksud bahwa misi ini dimsaksudkan untuk mewujudkan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lamongan yang memiliki keunggulan

- kompetitif dan komparatif melalui peningkatan akses serta kualitas pelayanan pendidikan dan kesehatan.
- b. Mengembangkan perekonomian yang berdaya saing dengan mengoptimalkan potensi daerah dengan maksud bahwa misi ini dimaksudkan untuk memantapkan penyediaan infrastruktur dasar berupa jalan, jembatan, perhubungan, permukiman, air bersih, serta sarana penunjang produksi barang dan jasa yang keseluruhannya dapat menunjang akses perekonomian.
- c. Memantapkan sarana dan prasarana dasar dengan menjaga kelestarian lingkungan dengan maksud bahwa misi ini dimaksudkan untuk memantapkan penyediaan infrastruktur dasar berupa jalan, jembatan, perhubungan, pemukiman, air bersih serta sarana penunjang produksi barang dan jasa yang keseluruhannya dapat menunjang akses perekonomian.
- d. Mewujudkan reformasi birokrasi bagi pemenuhan pelayanan publik dengan maksud bahwa misi ini dimaksudkan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang professional. Prinsip tersebut dilaksanakan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dengan mengedepankan kepentingan dan aspirasi masyarakat.
- e. Memantapkan kehidupan masyarakat yang tenteram dan damai dengan menjunjung tinggi budaya lokal dengan maksud bahwa misi ini

dimaksudkan untuk memantapkan kehidupan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan dasar pangan, sandang dan papan dengan didukung stabilitasi politik dan pemerintahan yang aman, tenteram serta menjunjung tinggi nilai-nilai agama, sosial dan budaya.

Tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat dalam misi nomor 4, yaitu: Mewujudkan reformasi birokrasi bagi pemenuhan pelayanan publik dengan tujuan Terwujudnya Sistem Informasi dan Komunikasi yang Mantap untuk Mendukung Pelayanan Publik.

Pencapaian visi, misi, dan program

| No | Misi dan Program | P <mark>er</mark> masalahan Pelayanan | Fal Penghambat | Pendorong | | | | |
|----|--|--|-------------------|-----------|--|--|--|--|
| 1. | Misi 4: | | | | | | | |
| | Mewujudkan reformasi birokrasi bagi pemenuhan pelayanan publik | | | | | | | |
| | Fokus Program: | | | | | | | |

| Mengembangkan konsep reformasi birokrasi dengan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan menyangkut aspek- aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Dengan menggunakan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (e-Government) | - Masih terjadinya kesenjangan di bidang komunikasi sosial dan teknologi informasi (digital device) di masyarakat khususnya antara desa dan kota - Belum terintegrasikan nya sistem informasi dan database perangkat daerah - Belum optimalnya pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraa n pemerintahan dan pelayanan publik | \mathcal{C}^{-1} | informasi dan komunikasi untuk di dayagunakan - Kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik - Kebutuhan Pengembang an muatan e- |
|--|---|--------------------|---|
|--|---|--------------------|---|

Penerapan dan Pemeringkatan e-Government di Kabupaten Lamongan. Dalam Mewujudkan reformasi birokrasi bagi pemenuhan pelayanan publik sesuai dengan misi ke-4 yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan, maka sebagai implementasi dari perubahan penyelenggaraan pemerintahan tersebut melaksanakan pemerintahan menggunakan teknologi informasi/elektronik (e-

Government), yang dalam 5 Tahun kedepan ditargetkan semua Perangkat Daerah telah melaksanakan kegiatan dan aktifitas dalam hal ini menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur sudah menggunakan teknologi informasi (egoverment)

Untuk mencapai target di atas, Pemerintah Kabupaten Lamongan melakukan pemeringkatan e-goverment bagi seluruh perangkat daerah kabupaten Lamongan, untuk menilai penerapan e-government yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dalam menjalankan Tupoksinya

Tuntutan Publik akan Keterbukaan Informasi dan Transparansi Pola pikir masyarakat yang semakin maju dan berkembang akan semakin menuntut berbagai informasi yang dibutuhkan. Saat ini masyarakat semakin kritis dan berani untuk menyampaikan pendapat, akan terus berupaya untuk mencari informasi yang relevan dengan situasi kondisi yang dihadapinya. Dengan diberlakukannya Undang- Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadikan tantangan besar bagi jajaran pemerintah dan masyarakat untuk mampu melaksanakannya serta menjadi wajib hukumnya bagi badan publik untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kinerja dalam pelaksanaan e-government.

| No | Kinerja Utama | Indikator Kinerja Utama | Kondisi Kinerja pada awal periode | Target Capaian Setiap Tahun | | | | Kondisi Kinerja pada akhir periode | | |
|----|---|--|---|--------------------------------|------|------|------|--|------|------|
| | | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 1202 | |
| 1 | Meningkatnya pengguna Layanan Informasi dan Komunikasi Publik | Prosentase peningkatan pengguna layanan informasi dan komunikasi publik | 10% | 20 % | 20 % | 20 % | 20 % | 20 % | 20 % | 20 % |
| 2 | Meningkatnya jumlah infrastruktur TIK yang mendukung penerapan e-GOV | Prosentase jumlah Infrastruktur TIK yang mendukung penerapan e- GOV | 84% | 85 % | % 98 | % 28 | %88 | % 68 | %06 | 90 % |

Mengenai dari segi pelayanan publik yang berbasis e-government di Kabupaten Lamongan diharapkan memenuhi tuntutan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan bidang kominfo kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahan transparan dan akuntabel sesuai dengan era keterbukaan informasi. Dengan upaya pemerataan informasi dan pemenuhan hak publik di bidang kominfo yang dilaksanakan, maka diharapkan masyarakat akan lebih partisipatif memanfaatkan komunikasi dan informatika, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta implementasi e-government dalam rangka terwujudnya reformasi birokrasi di Kabupaten Lamongan.

E-government yang dimaknai sebagai penyelenggaraan kepemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif, merupakan konsep yang sinergi antara penyelenggaraan pemerintahan dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui kesiapan infrastruktur dan sumberdaya aparatur sebagai pelayan masyarakat. Pemerintah Daerah dalam menetapkan kebijakan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan memerlukan dukungan ketersediaan informasi yang cepat, tepat, mudah dan akurat.

Data pelaksanaan e-government di Kabupaten Lamongan diantaranya yaitu:

- a. Perpustakaan yang dapat diakses http://perpus.lamongankab.go.id
- b. Layanan portal Lamongan yang dapat diakses
 http://lamongankab.go.id
- c. Layanan perizinan yang dapat diakses

 http://ikpm.bpmplamongankab.info/simperijinan

- d. Layanan puskesmas yang dapat diakses
 Simpustronik.lamongankab.go.id
- e. Layanan dokumen dapat diakses di sego boran

C. Respon Publik terhadap Pelayanan dalam Penerapan E-government di Kabupaten Lamongan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menemukan beberapa narasumber, yaitu kepada masyarakat yang menjadi salah satu obyek penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Salah satu warga perangkat desa yang bernama Kusnan, setelah ditanya terkait bagaimana sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik pemerintah Kabupaten Lamongan, beliau berkata:

Pelayanan yang dilakukan kurang maksimal, terkadang suka eror sistemnya yang seharusnya cukup pakai komputer saja, namun harus berangkat ke dinas untuk mengurusnya, terkadang juga kita tidak tahu cara penggunaan sistem elektroniknya malah makin sulit.

2. Ada juga salah satu mahasiswa yang bernama Anita, setelah ditanya terkait bagaimana sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik pemerintah Kabupaten Lamongan, beliau menyatakan:

Pelayanannnya kurang maksimal, saya pernah mencari informasi yang saya inginkan, tetapi informasi tersebut tidak saya dapatkan, karena sistemnya tidak dapat diakses.

3. Seorang warga perangkat kelurahan yang bernama Rukha, setelah ditanya tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik pemerintah Kabupaten Lamongan, mengatakan:

Pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan masyarakat, Ketika saya ingin mengurus dokumen, pelayanannya masih agak lama, dan berbelit-belit, Ketika saya disarankan melalui online juga masih bingung caranya bagaimana.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dibuat kesimpulan, bahwa pelayanan publik masih belum bisa berjalan sebagaimana mestinya, dan masih ada masyarakat yang awam tentang pengetahuan internet, mereka beranggapan menggunakan internet bukan mudah, malah semakin ribet.

Dampak positif adanya e-government yaitu Kabupaten Lamongan yang berdaya saing dengan memanfaatkan elektronik guna kepentingan masyarakat dengan tujuan, efektif, keakuratan, kecepatan, meskipun hasilnya belum maksimal.

BAB IV

ANALISIS TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM BENTUK PERWUJUDAN GOOD AND OPEN GOVERNMENT DI KABUPATEN LAMONGAN

A. Analisis Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam Mewujudkan *Good*and Open Government Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009

Didalam pelaksanaan pelayanan publik yang berbasis e-government sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas tentang pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Didalam asas tersebut diantaranya berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Partisipatif yang memiliki pengertian peningkatan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Keterbukaan yang memiliki pengertian setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Akuntailitas yang memiliki pengertian sebaga proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ketepatan waktu memiliki pengertian setiap penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standart pelayanan. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan memiliki pengertian bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

Dengan hal itu, maka konsep pelayanan publik berbasis egovernment untuk mewujudkan good and open government telah terlihat bahwa untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan terbuka digunakannya e-government, yang salah satunya adalah dalam keterbukaan informasi. Yang mana keterbukaan atau transparasi merupakan konsep yang mendasar dalam pemberian informasi, jika keterbukaan sudah diperoleh maka kemudahan akses bagi masyarakat akan terjamin dengan akurat.

Asas transparasi juga terdapat dalam asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara.⁶² AAUPB dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan dasar dan tatacara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik

Didalam konsep transparasi terdapat tiga indikator yaitu *pertama* untuk mengukur tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, yang meliputi persyaratan, biaya, dan waktu yang dibutuhkan, serta cara pelayanan. *Kedua*, yaitu transparansi menunjuk seberapa mudah pratutan dan prosedur layanan yang dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholder* yang lain. *Ketiga*, yaitu kemudahan untuk memperoleh informasi mengena berbaga aspek penyelenggaraan pelayanan

.

⁶² Ridwan HR, Hukum Administras Negara (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 235.

publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi penyelenggaran pelayanan publik, semakin tinggi tingkat transparansi.

Transparansi melalui e-governemnet dimanfaatkan oleh pemerintah dalam upaya membuka data dan memberi informasi publik dan pengawasan. Masyarakat yang menuntut sebuah pelayanan cepat, efektif, dan efisien yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu e-governement diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. E-government juga diharapkan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan interaksi pemerintahan dan warganya, masyarakat tidak perlu datang kekantor pemerintah untuk mengurus keperluannya, namun cukup melalui media internet untuk mengurus keperluannya, akan tetapi hal ini belum dilaksankaan secara maksimal.

Didalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-government telah disampakan beberapa kelemahannya, diantaranya yaitu:

- Pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi kedalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan
- Belum mapannya strategi serta tidak memadahinya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government pada masing-masng instansi

- 3. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendirisendiri dengan demikian sejumlah faktor seperti standarisasi, keamanan
 informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan
 interoperabilitas antar situs secara andal, aman dan terpercaya untuk
 mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi
 pemerintah kedalam pelayanan publik yang terpadu kurang
 mendapatkan perhatian
- 4. Pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Setelah peneliti melakukan penelitian tentang pelayanan publik yang berbasis e-governement, maka peneliti dapat menganalisa terkait isu-isu yang sudah dijelaskan dalam pembahasan sebelumnya.

Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan, seperti link yang diberikan itu eror sehingga tidak dapat diakses, banyak masyarakat awam yang tidak bisa mengoperasikan hal tersebut, jaringan yang tidak stabil, informasi yang disediakan oleh pemerintah masih terbatas.

Dalam hal itu dapat dijelaskan bahwa pemerintah masih kurang siap dalam melaksanakannya e-government, juga masih terbatasanya sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya. Penyediaan informasi yang belum menyeluruh juga menyatakan bahwa pemerintah belum sepenuhnya membuka informasi kepada masyarakat. Kurangnya pelatihan kepada tenaga

kerja maupun masyarakat secara menyeluruh, sehingga masih banyak masyarakat yang awan akan tersebut dan kesulitan dalam mengoperasikannya.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Lamongan sudah melakukan terobosan-terobosan dalam segala hal, agar masyarakat bisa percaya dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat merupakan sebuah keharusan, yang mana pemerintah sebaga penyelenggara daan masyarakat sebagai pendukungnya. Jika antara pemerintah dan masyarakat kurang menjalin Kerjasama, maka pelayanan publik yang telah dikonsep dengan bak akan berujung sia-sia. Pemerintah harus mau mendengar aspirasi dari masyarakat untuk memperbaki sistem yang dijalankan, juga pemerintah harus menyediakan pelatihan-pelatihan kepada masyarakat, agar masyarakat yang awam dapat menyeimbangi kemajuan teknologi saat ini.

Jika Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat telah tercapai, maka pelayanan publik berbasis e-government juga akan berjalan dengan baik. Berjalan dengan baik menandakan bahwa konsep pemerintahan yang baik dan pemerintahan terbuka dapat terwujud dengan baik.

B. Analisis Fiqh Siyāsah Dusturiyah terhadap Pelayanan Publik Berbasis Egovernment dalam Mewujudkan *Good and Open Government*

Dalam menjalankan sistem pemerintahan Islam, Allah lebih banyak memberikan garis-garis besarnya saja melalui al-Qur'an dan al-Sunah yang diberikan petunjuknya kepada nabi Muhammad. Untuk itu, manusia harus dapat melakukan pemahaman kreatif terhadap garis-garis besarnya saja melalui al-Qur'an dan al-Sunah. Agar dapat diterapkan dalam masyarakat Islam, sesuai dengan tuntutan zaman yang berkembang. Pemahaman kreatif inilah yang disebut dengan ijtihad.

Dalam QS. Al-Maidah: 8.63

Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

Dalam Prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam Islam tersebut merupakan kunci atau usaha untuk menciptakan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal tersebut guna untuk kemaslahatan umat/masyarakat dan mencegah dari kemadharatan sesuai dengan lima kaidah-kaidah *fiqhiyyah assasiyyah*.

Kelima kaidah ini merupakan yang pokok. Semua ulama merujukan semua masalah fiqh kepada kelima kaidah fiqh tersebut. bahkan, Sebagian ulama mengembalikan fiqh kepada satu qaidah yang lengkap, yaitu:

.

⁶³ Al-Quran, 5:8.

جلب المصالح ودرء المفاسد

Menarik kemashlahatan dan menjauhkan dari kemafsadatan.

Kaidah tersebut merupakan rujukan sebagian para ulama untuk memecahkan masalah fiqh. Dengan ketentuan tersebut bisa diartikan juga bahwa prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam Islam tersebut merupakan kunci atau usaha untuk menciptakan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Menurut pendekatan konsep hukum Islam yang dilakukan oleh Jasser Auda adalah pemerintah harus memelihara keterbukaan dan pengembangan untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan rakyat

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah Kabupaten Lamongan mempunyai kewajiban dalam melayani apa yang telah menjadi hak masyarakat, dalam hal ini yaitu tersedianya informasi yang akurat dari pemerintah, serta kepengurusan data-data yang mudah, cepat. Dalam hal ini tentu pemerintah Kabupaten Lamongan dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, dengan menjalankannya harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB). AAUPB dapat diperoleh dari hasil penelitian, putusan hakim, atau juga dapat digali dari sumber utama Siyāsah, yaitu Alquran dan Hadis. Selain itu pula, dalam pembahasan ini juga menganalisis *fiqh Siyāsah dusturiyah* terhadap pelayanan publik berbasis e-government yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Siyāsah dusturiyah merupakan masalah yang membahas perundangundangan-undangan Negara. Disamping itu, juga membahas konsep Negara hukum dalam Siyāsah dan hubungan timbal balik antara pemerintah dan warga Negara serta hak-hak warga Negara yang wajib dilindungi.⁶⁴

Dengan ketentuan tersebut dapat diartikan bahwa Siyāsah dusturiyah merupakan suatu Undang-undang yang mengatur tentang hakhak negara yang wajib dilindungi. Undang-undang tersebut dalam konteks ini adalah Undang-Undang pelayanan publik oleh pejabat birokrasi Pemerintah Kabupaten Lamongan.

Siyāsah dusturiyah mengandung arti bahwa suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan para birokrasi yang menjadi penyelenggara pelyanan tersebut haruslah bersifat transparan dan terbuka kepada masyarakat terkat permasalahan apapun yang tidak berhubungan dengan pengubahan pergantian hukum dalam undang-undang dasar Negara. Jadi, harus ada suatu hubungan timbal balik dan sifat keterbukaan antara pemerintah dan masyarakat dalam sistem pelayanan pulik agar tidak terjadinya suatu pemikiran yang negatif antara satu sama lain.

Seperti konteksnya tentang pelayanan publik berbasis e-government yang ada di Kabupaten Lamongan, yang masih memiliki beberapa kekurangan dalam hal pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban untuk melayani masyarakat yang begitu banyak,

_

⁶⁴ Muhammad Igbal, *Fikih Siyasah* (Jakarta: Kencana, 2004), 177.

yang memiliki kekurangan dalam hal sistem dan sumber daya manusia yang kurang memadahi.

Namun, disamping kekurangan-kekurangan tersebut, pemerintah Kabupaten Lamongan juga melakukan inovasi terhadap berbagai jenis pelayanan guna mempermudah masyarakat untuk memenuhi keperluannya.

Pemerintah Kabupaten Lamongan sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis e-government harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Seperti halnya dengan menjalakankan pelayanan publik dengan terbuka mengenai informasi yang sudah seharusnya menjadi hak warga. Sesua yang telah diamanatkan dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Karena prinsip keterbukaan merupakan prinsip-prinsip yang harus diimplementasikan dalam menjalankan pemerintahan Islam.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam Islam merupakan kunci atau usaha untuk menciptakan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Hal tersebut untuk kepentingan kemaslahatan umat dalam mencegah kemudharatan sesuai dengan lima kadah-kadah fiqh Siyāsah. Kelima kadah ini merupakan yang pokok.

Pemerintah Kabupaten Lamongan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berbasis e-government telah mampu berinovasi, dengan tujuan demi kemashlahatan umat, seperti membuat berbagai jenis pelayanan dengan fokus bidang tertentu yang akan memudahkan masyarakat dalam menangani keperluannya.

Pemerintah Kabupaten Lamongan harus menjalankan prinsip kejujuran dan keadilan, guna untuk menciptakan suatu kemaslahatan. Karena teori al-Maslahah terikat pada konsep bahwa Syariah ditunjukkan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan. 65 Jika pemerintah telah menjalankan teori tersebut dengan baik, maka untuk menciptakan prinsip pemerintahan yang baik dan terbuka, akan berjalan dengan lancer. Karena suatu keterbukaan adalah konsepan dasar dalam menjalankan suatu pemerintahan, apalagi dalam hal ini berkatan dengan pelayanan publik berbasis e-government, yang mana keterbukaan adalah tujuan utama dalam penciptaan program ini.

_

⁶⁵ Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), 127.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang pelayanan publik berbasis e-government dalam mewujudkan *good and open government* di Kabupaten Lamongan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1. Pemerintah Kabupaten Lamongan dalam memberikan pelayanan publik berbasis e-government sudah berupaya semaksimal mungkin, namun dalam pelaksanannya belum maksimal dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, sehingga membuat pekerja kurang berkompeten dalam bidangnya, serta masih banyak masyarakat yang awam akan hal tersebut. Sehingga hubungan timbal balik antara masyarakat dengan pemerintah kurang berjalan sebagaimana mestinya.
- 2. Berkaitan dengan fiqh Siyasah dusturiyah dalam menjalankan tugasnya Pemerintah Kabupaten Lamongan sudah cukup baik, karena telah memberikan berbagai jenis pelayanan dalam lingkup e-governmnet yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala.

B. Saran

Dari hasil pembahasan diatas, maka penulis dapat memberikan saran, yaitu:

- Kepada Pemerintah Kabupaten Lamongan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis e-government, terutama dalam hal pemberian informasi secara terbuka agar terciptanya konsep good and open government sesuai prinsip dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan memperbaiki sistem agar resiko eror lebih kecil.
- Kepada Pemerintah Kabupaten Lamongan hendaknya mengadakan pelatihan secara keseluruhan bak pegawai maupun masyarakat agar kualitas sumber daya manusia dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Masykuri. *Islam Dan Dinamika Sosial Politik Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Alfiaj, Lia Audina. "E-government sebagai implementasi komunikasi Pemerintah melalui Layanan Informasi Pemerintah Kota Surabaya (LIPS)", 2017
- Alfisyahrin, Muhammad. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Akbar Indonesia, 2017.
- Al-Zuhaylî, Wahbah. *Ushûl al-Fiqh al-Islâmî*. Damaskus: Dâr al-Fikr, 2001.
- Badudu, Sutan Mohammad Zain. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial (Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif)*. Surabaya: Airlangga University Press, Cet. 1, 2012.
- Dewi, Mega Hayuning Puspa. "Implementasi e-government di Kabupaten Wonosobo", 2014.
- Djazuli, A. *Fiqh Siyāsah Im<mark>plementasi Kema</mark>slahata*n *Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*. Jakarta: Kencana, 2003.
- Faisol, Muhammad. "Pendekatan Sistem Jasser Auda Terhadap Hukum Islam: Ke Arah Fiqh Post-Post-Modernisasi, Studi Agama dan Pemikiran Islam. Vol. 6. No. 1. Juni, 2012.
- Gati, Rindri Andewi. "Efektivitas Program Surabaya Single Window (SSW) dalam Pelayanan Publik: Prespektif E-Government", 2014
- Ghorbal, Muhammad Syafieq. *Al Mansu'ahal al Arobiyah al Muyassaroh*. Al-Qahiroh: Darul Qalam, 1945.
- Haroen, Nasrun. Ushul Fiqh. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997.
- Indrajit, Richardus Eko. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta: Andi, 2002.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Iqbal, Muhamad. Fikih Siyāsah. Jakarta: Kencana, 2004.
- Jailani, Imam Amrusi. *Hukum Tata Negara Islam*. Surabaya: IAIN Press, 2011.

- Jauhar, Ahmad Al- Mursi Husain. Maqashid Syariah. Jakarta: Amzah, 2009.
- Kamarni, Neng. "Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat" (Studi Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agama). *Manajemen Dan Kewirausahaan* Vol. 2. No. 3. September, 2011.
- Kusnadi, Dedek. "Menggagas Birokrasi Yang Transparan Dalam Pelayanan publik". *Kajian Ekonomi Islam dan Kemasyarakatan* Vol. 3. No. 1. Juni 2011.
- Latif, Yudi. *Islam, Negara dan Society: Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer.* Jakarta: Paramadina, 2005.
- Mulyadi, Seto Dwi. *UUD 1945 & Perubahannya*. Yogyakarta: Buku Pintar, 2011.
- Muslehuddin, Muhammad. *Filsafat Hukum Islam Dan Pemikiran Orientalis*. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991.
- Nasution, Sukri Albani. Filsafat Hukum Islam. Jakarta: Rajawali Press, 2013.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.* Jakarta: Prenada Media, 2011.
- Nurdin, Andi Heni Mulawati. "Menuju Pemerintahan Terbuka melalui Penerapan E-Government". *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)* Vol.5. No. 1. Juni, 2018.
- Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkan Berlandaskan Konsep Welfare State. *Konstitusi*. Vol. 11. No. 3. September, 2014.
- Pulungan, Sayuti. Fiqh Siyasah. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994.
- Pulungan, Suyuthi. *Fiqh Siyāsah: Ajaran, Sejarah dan Pemikiran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014.
- Ridwan HR. Hukum Administras Negara. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Saebani, Beni Ahmad. Fiqh Siyasah (Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhamad SAW hingga Al-Khulafa Ar-Rasyidun). Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sjadzali, Munawir. *Islam dan Tata Negara, Ajaran Sejarah dan Pemikiran*. Jakarta: UI Press, 1990.
- Suhartini, Andewi. *Ushul Fiqh.* Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2012 Tities Eka Agustine dan Mohammad Yudha Prawira. "Analisis Kebijakan Pemerintahan Terbuka dalam Pelayanan Publik di Kota Denpasar". *Jurnal Wacana Kinerja* Vol.20. No.2. November, 2017.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wirawan, Vani. "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia". *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan* Vol.1. No. 1. Maret, 2020.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Penelitian Gabungan.* Jakarta: Prenada Media Group, 2014.

