

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi *E-Government* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, diperoleh informasi bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di instansi tersebut berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum utama. Undang-undang ini dipahami bukan hanya sebagai aturan formal, tetapi sebagai pedoman normatif yang mengatur hubungan antara masyarakat sebagai penerima layanan dan pemerintah sebagai penyelenggara layanan.

Kepala Dinas menyampaikan bapak Elian:

“Pelayanan di Dukcapil ini berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Semua SOP dan standar pelayanan kami susun berdasarkan aturan tersebut agar pelayanan berjalan sesuai hukum.”⁶⁰

⁶⁰ Wawancara dengan bapak Elian Suandi S.ip.,M.Si (Plt.Ka. Dinas Dukcapil kabupaten seluma)wawancara dilakukan pada tanggal 18 Februari 2026

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kesadaran hukum (*legal awareness*) telah menjadi bagian dari kultur organisasi. Pelayanan publik tidak dilaksanakan secara bebas atau berdasarkan kebiasaan administratif semata, melainkan disusun secara sistematis dalam kerangka regulasi yang jelas. Hal ini penting karena pelayanan publik merupakan bentuk konkret kehadiran negara dalam memenuhi hak konstitusional warga negara.

Digitalisasi pelayanan melalui e-government dipahami sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bukan sebagai kebijakan yang berdiri sendiri tanpa dasar hukum. Dengan demikian, e-government bukan sekadar inovasi teknologi, tetapi bagian dari implementasi mandat undang-undang untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan profesional. Hal senada disampaikan oleh ibu Rita Kabid PIAK yang menyatakan:

“Undang-undang ini menjadi pedoman kami dalam memberikan batasan yang *jelas* antara hak masyarakat

dan kewajiban kami sebagai penyelenggara layanan.”⁶¹

Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa regulasi menjadi acuan dalam menentukan standar pelayanan, waktu penyelesaian, prosedur administrasi, hingga mekanisme pengaduan. Hal ini mencerminkan bahwa implementasi e-government di Dukcapil Seluma telah memenuhi prinsip legalitas dan kepastian hukum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Secara normatif, dapat disimpulkan bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan memiliki legitimasi hukum yang kuat dan tidak bertentangan dengan asas-asas pelayanan publik.

Selanjutnya dalam aspek teknis operasional, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi instrumen utama dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik. Kepala Dinas bapak Elian menyampaikan:

“Sistem SIAK *berjalan* normal. Server dan jaringan dalam kondisi baik sehingga pelayanan bisa dilakukan secara digital.”⁶²

⁶¹Wawancara dengan ibu Rita Lesmini,SE.,M.Si (KABID PIAK) dilakukan pada tanggal 10 Februari 2026

⁶² Wawancara dengan bapak ELian Suandi S.ip.,M.Si(Plt.Ka. Dinas Dukcapil seluma) pada tanggal 16 Februari 2026

Ibu Rita Kabid PIAK juga menambahkan:

“Semua dokumen seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian diproses melalui SIAK sehingga data langsung terintegrasi.”⁶³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem digital telah terintegrasi dan menjadi tulang punggung pelayanan administrasi kependudukan. SIAK memungkinkan proses pencatatan dan pengelolaan data dilakukan secara real time, sehingga meningkatkan akurasi dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. Secara administratif, penggunaan SIAK memberikan beberapa keuntungan, antara lain yaitu mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem manual, mengurangi risiko duplikasi data dan kesalahan input, meningkatkan transparansi karena setiap proses tercatat secara sistematis.

Namun demikian, kendala eksternal seperti gangguan listrik di beberapa wilayah Kabupaten Seluma masih mempengaruhi kelancaran pelayanan. Gangguan tersebut menyebabkan proses pelayanan digital terhenti sementara

⁶³ Wawancara dengan ibu Rita Lesmini, SE., M.Si (KABID PIAK) pada tanggal 10 februari 2026

waktu. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem internal, tetapi juga oleh ketersediaan infrastruktur pendukung seperti listrik dan jaringan internet. Dengan demikian, meskipun secara internal sistem telah berjalan baik, faktor eksternal masih menjadi tantangan dalam optimalisasi pelayanan berbasis elektronik.

Selain mengandalkan SIAK, Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma juga melakukan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital. Bapak Sapri Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyampaikan:

“Kami menyediakan pelayanan online melalui website, pengiriman dokumen lewat email dan WhatsApp, serta program Pekan Sagu untuk mendekatkan pelayanan ke desa.”⁶⁴

Inovasi tersebut menunjukkan adanya pendekatan adaptif dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan online memungkinkan masyarakat mengirimkan persyaratan secara daring tanpa

⁶⁴ Wawancara dengan bapak Sapri, SE (Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan) pada tanggal 10 Februari 2026

harus datang langsung ke kantor. Sementara itu, program Pekan Sagu serta pelayanan keliling menjadi strategi untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil. Inovasi ini mencerminkan upaya konkret untuk memenuhi asas kepentingan umum dan asas kecepatan dalam pelayanan publik. Pemerintah daerah tidak hanya menunggu masyarakat datang, tetapi secara aktif mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, bapak Sapri Kabid juga menyampaikan:

“Kendala kami bukan pada sistem, tetapi pada masyarakat yang belum semuanya memanfaatkan layanan online.”⁶⁵

Pernyataan ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi *e-government* bukan terletak pada kebijakan atau sistem, melainkan pada tingkat literasi digital masyarakat. Banyak masyarakat yang masih merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor dibandingkan menggunakan layanan daring. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Sapri, SE (Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan) pada tanggal 10 Februari 2026

partisipasi dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Adapun perspektif masyarakat terhadap implementasi *e-government* menunjukkan adanya variasi pengalaman dan tingkat pemanfaatan layanan digital.

Salah satu informan masyarakat, bapak Johan menyampaikan:

“Kami tahu ada layanan online, tapi sinyal di desa kami sering tidak stabil, jadi tetap harus datang langsung ke kantor.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa⁶⁶ keterbatasan infrastruktur digital menjadi hambatan utama dalam pemerataan pelayanan elektronik. Digitalisasi yang seharusnya mempermudah, dalam kondisi tertentu justru belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat desa.

Informan kedua, ibu Azizah, mengungkapkan:

“Pelayanan di kantor cepat karena sudah pakai sistem digital, tapi kalau dari rumah susah karena jaringan kurang bagus dan saya kurang memahami cara mengurus berkas lewat online.”⁶⁷

⁶⁶ Wawancara dengan bapak Johan informan masyarakat pada tanggal 20 januari 2026

⁶⁷ Wawancara dengan ibu Azizah informan masyarakat pada tanggal 20 januari 2026

Hal ini menunjukkan bahwa secara internal pelayanan sudah efektif, namun akses eksternal masyarakat masih terbatas, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Informan ketiga, ibu Sari menyampaikan:

“Walaupun sudah digital, antrean tetap ada karena banyak yang datang langsung.”

Namun ibu Si juga menambahkan: “Petugasnya baik dan membantu, tidak membedakan.”⁶⁸

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi pelayanan sudah baik, namun optimalisasi pemanfaatan sistem digital masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi antrean.

Selanjutnya, informan keempat, ibu Eva menyatakan: “Saya lebih memilih datang langsung karena belum terlalu paham cara menggunakan layanan online, dan takut salah mengirim berkas.”⁶⁹

Hal ini menunjukkan bahwa faktor kebiasaan dan kurangnya pemahaman teknis menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan digital. Informan kelima, ibu Deska mengungkapkan:

⁶⁸ Wawancara dengan ibu sari informan masyarakat pada tanggal 20 januari 2026

⁶⁹ Wawancara dengan ibu Eva informan masyarakat pada tanggal 20 januari 2026

“Sistemnya sudah bagus, tapi sebaiknya ada sosialisasi langsung ke desa supaya masyarakat lebih paham cara menggunakannya.”⁷⁰

Berdasarkan keseluruhan temuan lapangan, implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dapat dianalisis dalam perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai 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. Dalam konteks ini, penerapan *e-government* melalui sistem digital seperti SIAK merupakan bentuk konkret dari upaya penyelenggara dalam memenuhi kebutuhan pelayanan administratif secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Elian selaku Kepala Dinas, yang menyatakan bahwa “seluruh

⁷⁰ Wawancara dengan ibu Deska informan masyarakat pada tanggal 20 januari 2026

pelayanan di Dukcapil telah berbasis pada sistem SIAK dan berjalan secara digital. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya mengimplementasikan pelayanan publik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga pelayanan tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan berbasis sistem yang terstruktur dan terintegrasi.”

Dari sisi asas pelayanan publik, implementasi *e-government* di Dukcapil Seluma telah mencerminkan beberapa asas yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Pertama, asas kepastian hukum telah terpenuhi melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan yang jelas. Hal ini diperkuat oleh pernyataan bapak Elian “bahwa seluruh pelayanan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sehingga setiap prosedur dan mekanisme pelayanan memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan adanya SOP tersebut, masyarakat memiliki kepastian dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.”

Kedua, asas profesionalitas tercermin dari penggunaan sistem SIAK yang terstruktur dan terintegrasi. Ibu Rita selaku Kabid PIAK menyampaikan “bahwa seluruh dokumen seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian diproses melalui sistem tersebut, sehingga data langsung terhubung secara nasional.” Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah dilakukan secara profesional dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan.

Ketiga, asas akuntabilitas terlihat dari adanya sistem pencatatan digital yang memungkinkan setiap proses pelayanan dapat ditelusuri. Dalam sistem SIAK, setiap data yang masuk dan diproses akan tercatat secara otomatis, sehingga meminimalisir kesalahan administrasi dan meningkatkan transparansi. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan petugas bahwa pelayanan dapat dipantau melalui sistem, sehingga memudahkan dalam proses pengawasan.

Keempat, asas kepentingan umum diwujudkan melalui inovasi pelayanan seperti pelayanan keliling dan program

Pekan Sagu. Bapak Sapri selaku Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyampaikan “bahwa inovasi ini dilakukan untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya berfokus pada pelayanan di kantor, tetapi juga berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan kepentingan umum.”

Namun demikian, tidak semua asas pelayanan publik dapat terpenuhi secara optimal. Asas kemudahan dan keterjangkauan masih menghadapi kendala, terutama terkait keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masyarakat. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan beberapa informan masyarakat, seperti bapak Johan yang menyatakan bahwa “sinyal di desanya sering tidak stabil, sehingga tetap harus datang langsung ke kantor.” Selain itu, bapak Elian juga menyampaikan bahwa “meskipun pelayanan di kantor sudah cepat, namun akses dari rumah masih sulit karena keterbatasan jaringan dan kurangnya pemahaman dalam menggunakan layanan online.” Kondisi ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan birokrasi yang telah mengadopsi sistem digital dengan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Dalam aspek standar operasional prosedur (SOP), UU No. 25 Tahun 2009 menekankan pentingnya adanya standar pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, serta mekanisme pengaduan. Dalam implementasinya, Dukcapil Seluma telah menyusun SOP berbasis digital yang terintegrasi dalam sistem SIAK. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh pihak Dukcapil bahwa seluruh proses pelayanan telah mengikuti standar yang telah ditetapkan, sehingga pelayanan menjadi lebih sistematis dan transparan. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat standar pelayanan yang telah diatur dalam undang-undang.

Selanjutnya, terkait hak dan kewajiban dalam pelayanan publik, UU No. 25 Tahun 2009 mengatur bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan tidak diskriminatif, serta berhak

menyampaikan pengaduan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat seperti ibu Sari menyatakan bahwa “petugas pelayanan bersikap baik dan tidak membedakan,” yang menunjukkan bahwa prinsip non-diskriminatif telah diterapkan. Namun demikian, masih adanya antrean panjang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital belum optimal, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah belum sepenuhnya terpenuhi.

Di sisi lain, penyelenggara pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai standar, menjaga profesionalitas, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan data masyarakat. Dalam konteks *e-government*, hal ini diwujudkan melalui pengelolaan data kependudukan secara digital yang terintegrasi dalam sistem SIAK. Pernyataan dari pihak Dukcapil menunjukkan bahwa sistem telah berjalan dengan baik dan aman, sehingga data

masyarakat dapat dikelola secara profesional dan bertanggung jawab.

Lebih lanjut, kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 juga mencakup upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Hal ini tercermin dalam inovasi pelayanan berbasis digital yang dilakukan oleh Dukcapil Seluma, seperti pelayanan online, penggunaan WhatsApp dan email, serta program pelayanan jemput bola. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Johan dan ibu Eva, masyarakat masih membutuhkan sosialisasi dan pendampingan dalam menggunakan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya terbatas pada inovasi teknologi, tetapi juga harus diiringi dengan peningkatan literasi digital masyarakat.

Dalam aspek pengawasan, UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus diawasi secara internal dan eksternal, baik oleh atasan langsung, lembaga pengawas, maupun masyarakat. Dalam

konteks digitalisasi, sistem *e-government* memberikan peluang yang lebih besar untuk meningkatkan transparansi dan pengawasan, karena setiap proses pelayanan terekam secara digital dan dapat ditelusuri. Namun demikian, berdasarkan temuan lapangan, efektivitas pengawasan juga dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan menyebabkan fungsi pengawasan belum berjalan secara optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara normatif dan administratif implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma telah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini terlihat dari adanya dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP), penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai instrumen utama pelayanan, serta adanya inovasi pelayanan yang bertujuan meningkatkan kualitas dan

efisiensi pelayanan publik. Secara kelembagaan, pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan sebagai bentuk modernisasi birokrasi. Implementasi tersebut juga diwujudkan melalui pemanfaatan WhatsApp sebagai media pelayanan administrasi secara daring dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis elektronik. Kehadiran WhatsApp mempermudah masyarakat dalam pengiriman persyaratan dan memperoleh informasi pelayanan, sedangkan IKD menjadi bentuk digitalisasi identitas kependudukan yang mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan. Selain itu, IKD berfungsi sebagai identitas resmi penduduk dalam bentuk digital yang dapat digunakan untuk mempermudah verifikasi data kependudukan, mengakses layanan publik secara elektronik, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan keamanan dan keakuratan data administrasi kependudukan. IKD juga dapat digunakan dalam berbagai pelayanan administrasi

kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), perekaman dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), pengurusan akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah penduduk, serta layanan perubahan data kependudukan lainnya. Dengan adanya IKD, proses pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien karena data masyarakat telah terintegrasi secara digital dalam sistem administrasi kependudukan pemerintah.

Namun demikian, jika ditinjau secara empiris berdasarkan hasil penelitian di lapangan, implementasi e-government tersebut belum sepenuhnya mencapai tingkat optimal. Masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan berbasis elektronik, khususnya yang berkaitan dengan faktor eksternal di luar kesiapan sistem birokrasi. Keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan, menjadi hambatan utama dalam pemerataan akses layanan digital. Selain itu, gangguan teknis seperti ketidakstabilan jaringan

dan listrik juga turut mempengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Di sisi lain, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi pemanfaatan layanan e-government. Sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa informan masyarakat, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan layanan online, termasuk penggunaan WhatsApp dan aktivasi IKD, sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya memerlukan kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lebih lanjut, kesenjangan antara kesiapan birokrasi dan kesiapan masyarakat ini mengindikasikan bahwa implementasi e-government belum sepenuhnya memenuhi asas kemudahan dan keterjangkauan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Meskipun secara sistem pelayanan

telah berjalan dengan baik, namun manfaatnya belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif dan berkelanjutan dalam mendukung keberhasilan e-government.

Upaya tersebut antara lain meliputi peningkatan kualitas dan jangkauan infrastruktur digital, seperti perluasan akses jaringan internet hingga ke wilayah terpencil, serta peningkatan stabilitas sistem pendukung layanan. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan sosialisasi dan edukasi secara intensif kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan digital, termasuk pemanfaatan WhatsApp dan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sehingga masyarakat memiliki kemampuan dan kepercayaan dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Tidak kalah penting, inovasi pelayanan juga perlu terus dikembangkan dengan mempertimbangkan aspek kemudahan penggunaan (user friendly), agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi.

B. *Tijauan Siyasah Tanfidziyyah* terhadap implementasi *e-government* dalam pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah pertama mengenai implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma yang telah dianalisis berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009⁷¹, maka selanjutnya dapat ditinjau dalam perspektif *siyasah tanfidziyyah* sebagai bentuk pelaksanaan kebijakan pemerintahan dalam Islam. *Siyasah tanfidziyyah* merupakan bagian dari fiqh siyasah yang berfokus pada aspek implementasi atau pelaksanaan kebijakan oleh pemerintah (*ulil amri*) dalam rangka mewujudkan kemaslahatan bagi masyarakat.⁷² Dalam konsep ini, pemerintah tidak hanya berperan sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai pelaksana yang bertanggung jawab memastikan kebijakan

⁷¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

⁷² A. Djazuli, *Fiqh Siyasah: Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2003), h. 27.

tersebut berjalan secara efektif, adil, dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.⁷³

Dalam konteks ini, kebijakan *e-government* tidak hanya dipahami sebagai inovasi administratif berbasis teknologi, tetapi juga sebagai manifestasi dari tanggung jawab pemerintahan dalam menjalankan amanah pelayanan publik. Amanah tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki dimensi moral dan spiritual, di mana setiap kebijakan yang diambil harus dapat dipertanggungjawabkan tidak hanya kepada masyarakat, tetapi juga kepada Allah SWT. Oleh karena itu, implementasi *e-government* harus berorientasi pada nilai-nilai keadilan, transparansi, akuntabilitas, serta kemaslahatan umum sebagai tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Lebih lanjut, *siyasah tanfidziyah* menekankan bahwa pelaksanaan kebijakan harus memperhatikan kondisi riil masyarakat sebagai objek pelayanan. Artinya, kebijakan yang baik tidak hanya dilihat dari segi perumusan normatifnya,

⁷³ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 45.

tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara efektif dan dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam hal ini, *e-government* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara konkret, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta kepastian prosedur.

Namun demikian, sebagaimana ditemukan dalam hasil penelitian, implementasi *e-government* di Dukcapil Kabupaten Seluma masih menghadapi beberapa kendala, khususnya dalam aspek pemerataan akses dan literasi digital masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya mencapai tujuan kemaslahatan yang bersifat menyeluruh (universal). Kemaslahatan yang diharapkan tidak hanya bersifat parsial atau dirasakan oleh sebagian masyarakat saja, tetapi harus mencakup seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Selain itu, dalam *siyasah tanfidziyah* juga dikenal prinsip bahwa kebijakan pemerintah harus bersifat responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Artinya, pemerintah dituntut untuk tidak hanya menetapkan kebijakan, tetapi juga melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Dalam konteks *e-government*, hal ini dapat diwujudkan melalui peningkatan infrastruktur digital, penyederhanaan sistem pelayanan, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Secara konseptual, *siyasah tanfidziyah* menekankan bahwa setiap kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berlandaskan pada nilai-nilai *syariat*, yaitu keadilan (*al-'adl*), kemaslahatan (*maslahah*), amanah, serta kemudahan (*taysir*) bagi masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan Islam, di mana setiap kebijakan tidak hanya dinilai dari aspek legalitas formal, tetapi juga dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi seluruh masyarakat.

Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS.

An-Nisa ayat 58:

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

Artinya: *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.”*⁷⁴

Ayat ini menegaskan bahwa amanah dan keadilan merupakan dua prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pelayanan publik, amanah diwujudkan melalui tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan yang jujur, transparan, dan tidak merugikan masyarakat, sedangkan keadilan tercermin dalam pemberian pelayanan tanpa diskriminasi kepada seluruh warga negara.

Selain itu, Allah SWT juga berfirman dalam QS. An-

Nahl ayat 90:

⁷⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An-Nisa (4): 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Dia melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan”⁷⁵

Ayat ini menunjukkan bahwa keadilan tidak hanya bersifat formal dalam penetapan hukum, tetapi juga harus diwujudkan dalam bentuk kebijakan yang membawa kebaikan dan kemaslahatan bagi masyarakat. Dalam konteks e-government, keadilan tersebut dapat diwujudkan melalui pelayanan yang merata, mudah diakses, dan tidak diskriminatif.

Selain dasar dari Al-Qur'an, prinsip siyasah tanfidziyah juga diperkuat oleh hadis Nabi Muhammad SAW yang menegaskan tanggung jawab pemimpin terhadap rakyatnya:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

⁷⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. An-Nahl (16): 90.

Artinya: “Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya.” ⁷⁶(HR. Bukhari dan Muslim)

Hadis ini menegaskan bahwa kepemimpinan dalam Islam bukan sekadar kekuasaan, tetapi merupakan amanah yang harus dipertanggungjawabkan, baik di hadapan manusia maupun di hadapan Allah SWT. Dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti bahwa setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi pada kepentingan masyarakat serta dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Dalam perspektif prinsip *siyasah tanfidziyah*, implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma telah mencerminkan nilai keadilan, khususnya dalam aspek pelayanan yang tidak diskriminatif. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, maupun wilayah tempat tinggal masyarakat. Sikap aparaturnya yang memberikan pelayanan

⁷⁶ HR. Bukhari No. 7138 dan Muslim No. 1829.

secara setara ini menunjukkan bahwa prinsip keadilan dalam tataran prosedural telah terpenuhi, di mana setiap masyarakat diperlakukan sama di hadapan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Keadilan prosedural tersebut tercermin dalam adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi, serta sikap profesional aparaturnya dalam melayani masyarakat. Dengan adanya sistem e-government seperti SIAK, proses pelayanan menjadi lebih transparan dan terstruktur, sehingga meminimalisir potensi perlakuan diskriminatif dan penyalahgunaan wewenang. Hal ini sejalan dengan prinsip keadilan dalam *siyasah tanfidziyah* yang menekankan bahwa pemerintah wajib memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa adanya perbedaan perlakuan.

Namun demikian, jika ditinjau lebih dalam dari aspek keadilan distributif, implementasi *e-government* di Dukcapil Seluma masih menghadapi tantangan. Keadilan distributif tidak hanya menekankan pada kesamaan perlakuan, tetapi

juga pada pemerataan akses dan hasil yang dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat ketimpangan dalam akses layanan digital, terutama bagi masyarakat yang berada di daerah dengan keterbatasan jaringan internet serta bagi mereka yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah. Kondisi ini menyebabkan tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan layanan e-government secara optimal.

Sebagaimana diungkapkan oleh informan masyarakat, masih banyak masyarakat yang harus datang langsung ke kantor pelayanan karena kendala jaringan atau kurangnya pemahaman dalam menggunakan layanan online. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara sistem pelayanan telah dirancang untuk memberikan kemudahan, namun dalam praktiknya belum sepenuhnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dengan kata lain, keadilan dalam aspek akses belum sepenuhnya terwujud.

Dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum

sepenuhnya mencapai tujuan keadilan yang bersifat menyeluruh. Keadilan dalam Islam tidak hanya dimaknai sebagai kesamaan perlakuan (*formal equality*), tetapi juga sebagai upaya memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh manfaat dari kebijakan yang diterapkan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk mengatasi kesenjangan tersebut melalui kebijakan yang lebih inklusif.

Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan meningkatkan pemerataan infrastruktur digital, memperluas jangkauan jaringan internet hingga ke wilayah terpencil, serta meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan. Selain itu, inovasi pelayanan seperti pelayanan keliling dan program jemput bola juga perlu terus dikembangkan sebagai bentuk kompensasi terhadap keterbatasan akses digital masyarakat

Selanjutnya, dalam prinsip kemaslahatan (*maslahah*), kebijakan *e-government* melalui sistem SIAK, pelayanan online, serta inovasi pelayanan keliling dan program Pekan

Sagu merupakan bentuk ijtihad pemerintah dalam menciptakan kemudahan dan efisiensi pelayanan publik. Ijtihad ini menunjukkan bahwa pemerintah berupaya menyesuaikan bentuk pelayanan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat modern yang menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Dengan demikian, *e-government* tidak hanya dipahami sebagai inovasi teknologi semata, tetapi sebagai bagian dari kebijakan strategis yang bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan umum (*maslahah 'ammah*).

Hal ini sejalan dengan kaidah fiqh siyasah: “*tasarruf al-imām ‘ala ar-ra‘iyyah manūṭun bil-maṣlahah*”, yang berarti bahwa setiap kebijakan yang diambil oleh pemimpin harus senantiasa berorientasi pada kemaslahatan rakyat.⁷⁷

Dalam konteks ini, penerapan *e-government* di Dukcapil Seluma dapat dipandang sebagai bentuk kebijakan yang bertujuan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, seperti mempercepat proses pelayanan administrasi

⁷⁷ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh: Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 130.

kependudukan, meningkatkan akurasi dan validitas data melalui sistem terintegrasi, serta menciptakan transparansi dalam setiap tahapan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, manfaat tersebut telah dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama dalam hal percepatan pelayanan di kantor yang menjadi lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Selain itu, penggunaan sistem digital seperti SIAK juga mampu mengurangi potensi kesalahan administrasi serta meminimalisir terjadinya duplikasi data, sehingga memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi internal birokrasi, kebijakan *e-government* telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, jika ditinjau lebih lanjut, kemaslahatan yang dihasilkan dari implementasi *e-government* tersebut belum sepenuhnya bersifat inklusif. Hal ini disebabkan masih adanya hambatan akses bagi masyarakat

di daerah tertentu, khususnya yang berada di wilayah dengan keterbatasan jaringan internet dan sarana pendukung teknologi. Sebagaimana disampaikan oleh informan masyarakat, masih banyak yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online karena faktor sinyal yang tidak stabil serta kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat dari kebijakan *e-government* belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perspektif *fiqh siyasah*, kemaslahatan yang ideal adalah kemaslahatan yang bersifat menyeluruh (*kulliyyah*) dan mencakup seluruh masyarakat tanpa adanya pengecualian. Oleh karena itu, apabila masih terdapat kelompok masyarakat yang belum dapat merasakan manfaat dari kebijakan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kemaslahatan tersebut belum tercapai secara sempurna. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam implementasi kebijakan.

Selain itu, kemaslahatan juga berkaitan erat dengan prinsip kemudahan (*taysīr*), di mana kebijakan yang diambil seharusnya mampu mengurangi kesulitan masyarakat, bukan justru menambah beban baru. Dalam konteks ini, meskipun *e-government* bertujuan untuk mempermudah pelayanan, namun bagi sebagian masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, sistem digital justru dapat menjadi kendala baru. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih adaptif, seperti penyederhanaan sistem pelayanan, peningkatan sosialisasi, serta pendampingan kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Dalam kaidah fiqh lainnya, yaitu “*al-masyaqqah tajlib at-taysīr*” (المشقة تجلب التيسير) yang berarti *kesulitan mendatangkan kemudahan*,⁷⁸ implementasi *e-government* pada dasarnya merupakan bentuk konkret dari upaya pemerintah dalam mengurangi beban dan kesulitan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan melalui sistem SIAK, layanan online, serta

⁷⁸ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh: Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 75

berbagai inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dukcapil Seluma menunjukkan adanya orientasi kebijakan yang mengarah pada prinsip kemudahan (*taysīr*), di mana masyarakat tidak lagi harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit seperti pada sistem manual.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara dengan informan masyarakat, masih terdapat kondisi yang menunjukkan bahwa tujuan kemudahan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital akibat keterbatasan jaringan internet, gangguan teknis, serta rendahnya pemahaman dalam penggunaan teknologi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah dirancang untuk mempermudah, dalam praktiknya masih terdapat kelompok masyarakat yang justru menghadapi kesulitan baru. Dengan demikian, dalam perspektif kaidah ini, implementasi *e-government* belum sepenuhnya memenuhi prinsip *taysīr* secara menyeluruh.

Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan upaya tambahan yang bersifat solutif dan adaptif, seperti meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai penggunaan layanan digital, memberikan pendampingan kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi, serta menyederhanakan sistem pelayanan agar lebih mudah digunakan (*user friendly*). Upaya ini penting agar prinsip “*al-masyaqqah tajlib at-taysir*” benar-benar terwujud, di mana setiap kesulitan yang dihadapi masyarakat dapat direspon dengan kebijakan yang memberikan kemudahan yang nyata.

Selanjutnya, kaidah “*ad-darar yuzāl*” (الضرر يزال) yang berarti *kemudaratan harus dihilangkan*⁷⁹ juga sangat relevan dalam konteks implementasi *e-government*. Dalam pelayanan publik, segala bentuk hambatan yang mengakibatkan masyarakat tidak dapat memperoleh haknya secara optimal dapat dikategorikan sebagai bentuk kemudaratan. Berdasarkan hasil penelitian, hambatan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, ketidakstabilan listrik,

⁷⁹ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh: Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 83

serta rendahnya literasi digital masyarakat merupakan faktor yang menghambat optimalisasi pelayanan berbasis elektronik.

Dalam perspektif fiqh *siyasah*, pemerintah sebagai pemegang otoritas memiliki kewajiban untuk menghilangkan setiap bentuk kemudharatan yang timbul akibat kebijakan yang diterapkan. Oleh karena itu, upaya peningkatan infrastruktur digital, perluasan jangkauan jaringan internet, peningkatan stabilitas sistem pelayanan, serta edukasi masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menghilangkan hambatan tersebut. Dengan kata lain, implementasi e-government tidak boleh berhenti pada aspek inovasi teknologi semata, tetapi harus diiringi dengan kebijakan pendukung yang mampu mengatasi dampak negatif atau kendala yang muncul di masyarakat.

Dari sisi metodologi fiqh *siyasah*, implementasi e-government dapat dianalisis melalui pendekatan *manhaj annaṣṣī*,⁸⁰ yaitu pendekatan yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis sebagai sumber utama dalam menetapkan prinsip-

⁸⁰ Jasser Auda, *Maqasid al-Shariah*, h. 21.

prinsip pemerintahan. Dalam hal ini, nilai-nilai seperti keadilan, amanah, dan kemaslahatan yang terkandung dalam nash menjadi dasar dalam menilai kebijakan publik, termasuk kebijakan digitalisasi pelayanan. Pendekatan ini menegaskan bahwa setiap kebijakan harus selaras dengan nilai-nilai normatif yang telah ditetapkan dalam syariat Islam.

Selain itu, pendekatan *maqāṣid asy-syarī'ah* juga menjadi landasan penting dalam menganalisis kebijakan *e-government*. *Maqāṣid asy-syarī'ah* menekankan bahwa tujuan utama syariat adalah untuk mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kemudharatan dalam kehidupan manusia.⁸¹ Dalam konteks ini, pelayanan publik berbasis digital dapat dikaitkan dengan upaya menjaga kemaslahatan masyarakat dalam berbagai aspek. Pertama, dalam aspek *ḥifz al-nafs* (perlindungan jiwa), pelayanan yang cepat dan efisien dapat membantu masyarakat dalam memperoleh dokumen penting yang berkaitan dengan identitas diri, yang pada akhirnya mendukung akses terhadap layanan dasar seperti kesehatan

⁸¹ Abdul Wahab Khallaf, *Ilmu Ushul Fiqh*, h. 84

dan bantuan sosial. Kedua, dalam aspek *hifz al-māl* (perlindungan harta), kepemilikan dokumen kependudukan yang sah memberikan kepastian hukum dalam berbagai urusan administratif, termasuk kepemilikan aset, akses perbankan, dan kegiatan ekonomi lainnya.

Lebih lanjut, penerapan e-government juga dapat dikaitkan dengan upaya menjaga *hifz al-nasl* (perlindungan keturunan), khususnya dalam pencatatan kelahiran dan status keluarga melalui akta kelahiran dan kartu keluarga yang dikelola secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya memiliki dimensi administratif, tetapi juga berkontribusi terhadap pemenuhan tujuan-tujuan dasar syariat secara komprehensif.

Selain itu, pendekatan *ijtihadi* juga terlihat secara nyata dalam kebijakan e-government, di mana pemerintah melakukan berbagai inovasi pelayanan yang tidak secara eksplisit diatur dalam nash Al-Qur'an maupun Hadis, namun tetap sejalan dengan prinsip-prinsip dasar syariat Islam. Dalam kerangka fiqh siyasah, ijtihad merupakan instrumen

penting yang memungkinkan pemerintah (ulil amri) untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan zaman, selama kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan nilai-nilai syariat dan tetap berorientasi pada kemaslahatan umat.

Dalam konteks ini, penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dapat dipandang sebagai bentuk ijtihad kontemporer dalam bidang pelayanan publik. Digitalisasi melalui sistem SIAK, layanan online, serta inovasi pelayanan seperti program Pekan Sagu dan pelayanan keliling merupakan langkah strategis pemerintah dalam menjawab tuntutan masyarakat modern yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa hukum Islam memiliki sifat fleksibel (*murūnah*) dan dinamis, sehingga mampu mengakomodasi perkembangan teknologi tanpa meninggalkan prinsip-prinsip dasarnya.

Lebih lanjut, pendekatan ijtihadi dalam kebijakan *e-government* juga mencerminkan penggunaan metode

masalah mursalah, yaitu penetapan kebijakan yang tidak memiliki dalil khusus secara tekstual, tetapi sejalan dengan tujuan syariat (*maqāṣid asy-syarī'ah*). Dalam hal ini, digitalisasi pelayanan publik memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, seperti efisiensi waktu, pengurangan biaya, peningkatan akurasi data, serta transparansi dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, kebijakan e-government dapat dikategorikan sebagai kebijakan yang sah dalam perspektif fiqh *siyasah* karena memenuhi unsur kemaslahatan dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat.

Namun demikian, sebagaimana hasil penelitian di lapangan, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi beberapa kendala, khususnya dalam aspek pemerataan akses dan literasi digital masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ijtihad kebijakan yang dilakukan pemerintah masih perlu disempurnakan agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas dan merata. Dalam perspektif fiqh *siyasah*, *ijtihad* bersifat dinamis dan terbuka untuk evaluasi serta perbaikan, sehingga pemerintah dituntut untuk terus melakukan

penyempurnaan kebijakan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, jika ditinjau dari perspektif historis, praktik pemerintahan Islam pada masa para sahabat telah memberikan contoh nyata mengenai pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kemaslahatan. Salah satu tokoh yang sering dijadikan teladan adalah Umar bin Khattab, yang dikenal sebagai pemimpin yang sangat memperhatikan kesejahteraan rakyatnya.⁸² Dalam berbagai riwayat, beliau sering turun langsung ke masyarakat untuk memastikan bahwa kebutuhan rakyat terpenuhi dan tidak ada yang terabaikan. Bahkan, beliau tidak segan untuk melakukan pengawasan langsung terhadap aparat pemerintah guna memastikan pelayanan berjalan secara adil dan tidak menyimpang dari prinsip keadilan.

Kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh Umar bin Khattab menunjukkan bahwa prinsip pelayanan publik dalam Islam tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga harus

⁸² Ali Muhammad Ash-Shallabi, *Umar bin Khattab*, h. 233.

diwujudkan secara konkret dalam praktik pemerintahan. Beliau juga dikenal melakukan berbagai inovasi administratif, seperti pembentukan lembaga diwan (administrasi negara), pengaturan sistem distribusi bantuan, serta penataan tata kelola pemerintahan yang lebih sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa sejak awal, pemerintahan Islam telah membuka ruang bagi inovasi dan pengembangan sistem administrasi selama bertujuan untuk kemaslahatan masyarakat.

Relevansi antara praktik pemerintahan pada masa sahabat dengan implementasi *e-government* saat ini terletak pada orientasi kebijakan yang sama, yaitu memberikan pelayanan yang adil, cepat, dan merata kepada seluruh masyarakat. Jika pada masa Umar bin Khattab pelayanan dilakukan secara langsung dan manual dengan pendekatan personal, maka pada era modern pelayanan tersebut dikembangkan melalui pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian, *e-government* dapat dipandang sebagai bentuk transformasi modern dari prinsip-prinsip pelayanan publik

dalam Islam yang telah ada sejak masa awal pemerintahan Islam.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendekatan ijtihadi dalam implementasi *e-government* menunjukkan bahwa kebijakan publik dalam Islam bersifat fleksibel dan responsif terhadap perkembangan zaman. Inovasi pelayanan berbasis digital yang dilakukan oleh pemerintah merupakan bentuk aktualisasi nilai-nilai syariat dalam konteks modern. Namun demikian, agar kebijakan tersebut benar-benar mencerminkan prinsip keadilan dan kemaslahatan secara menyeluruh, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki dan menyempurnakan implementasinya, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma telah mencerminkan prinsip keadilan dalam aspek prosedural, yang ditunjukkan melalui adanya standar operasional prosedur (SOP) yang

jelas, sistem pelayanan berbasis digital yang terintegrasi, serta sikap aparaturnya yang tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara normatif dan administratif, penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan sesuai dengan prinsip keadilan sebagaimana yang ditekankan dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*.

Namun demikian, jika ditinjau dari aspek keadilan distributif, implementasi *e-government* tersebut masih memerlukan penguatan yang lebih komprehensif. Keadilan distributif tidak hanya menekankan pada kesamaan perlakuan, tetapi juga pada pemerataan akses dan manfaat yang dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat kesenjangan dalam akses layanan digital, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur jaringan serta rendahnya tingkat literasi digital. Kondisi ini menyebabkan belum seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan *e-*

government secara optimal, sehingga manfaat dari kebijakan tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata.

Dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya mencapai tujuan keadilan yang bersifat substantif. Keadilan dalam Islam tidak hanya dimaknai sebagai kesamaan dalam prosedur, tetapi juga sebagai upaya untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam memperoleh manfaat dari kebijakan publik. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk tidak hanya menyediakan sistem pelayanan yang baik secara administratif, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Upaya penguatan tersebut dapat dilakukan melalui berbagai langkah strategis, antara lain peningkatan pemerataan infrastruktur digital hingga ke wilayah terpencil, peningkatan kualitas dan stabilitas jaringan internet, serta penyediaan sarana pendukung yang memadai. Selain itu,

peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, edukasi, dan pendampingan juga menjadi aspek yang sangat penting agar masyarakat memiliki kemampuan dan kepercayaan dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik. Inovasi pelayanan yang lebih inklusif dan mudah digunakan (*user friendly*) juga perlu terus dikembangkan agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi.

Lebih lanjut, dalam kerangka *siyash tanfidziyah*, penguatan implementasi kebijakan juga harus dilakukan secara berkelanjutan melalui evaluasi dan perbaikan yang terus-menerus. Pemerintah dituntut untuk responsif terhadap berbagai kendala yang dihadapi masyarakat serta mampu menyesuaikan kebijakan dengan kondisi riil di lapangan. Hal ini penting agar kebijakan yang diterapkan tidak hanya bersifat formal, tetapi benar-benar memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat.

Dengan demikian, penguatan dalam aspek keadilan distributif menjadi hal yang sangat penting agar tujuan utama dari *siyasah tanfidziyah*, yaitu mewujudkan keadilan dan kemaslahatan yang merata bagi seluruh masyarakat, dapat tercapai secara optimal dan berkelanjutan. Implementasi *e-government* tidak hanya harus berhasil dalam aspek sistem dan administrasi, tetapi juga harus mampu menghadirkan keadilan sosial yang nyata, di mana setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan berkeadilan.

