

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi sistem pemerintahan di berbagai negara menuju model digital yang lebih efisien dan responsif. Dalam konteks global, *e-government* atau pemerintahan elektronik telah menjadi standar baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama sebagai respons terhadap tuntutan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Revolusi digital di sektor pemerintahan ini tidak hanya terjadi di negara-negara maju, tetapi juga semakin marak di negara berkembang sebagai strategi untuk mempercepat pembangunan dan meningkatkan kualitas layanan publik.¹

Di Indonesia, transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan SPBE merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam

¹ Taufiqurokhman, Taufiqurokhman, Tony Pathony, Fritz Hotman Syahmahita Damanik, Arif Nurhakim, dan Loso Judijanto, "Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik," *Jurnal Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 2 (2024), h. 1796–1803, <https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390>

penyelenggaraan pemerintahan. Meskipun demikian, implementasi SPBE di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala, terutama di wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi, akses internet, serta sumber daya manusia. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya merata sehingga tujuan penyelenggaraan SPBE sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan belum tercapai secara optimal.

Konsep ini merupakan implementasi dari *e-government* yang diadaptasi sesuai dengan konteks kebutuhan dan karakteristik pemerintahan Indonesia. SPBE tidak hanya mencakup aspek teknis digitalisasi layanan, tetapi juga meliputi transformasi proses bisnis pemerintahan, pengelolaan data dan informasi, serta penguatan infrastruktur teknologi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif.²

Secara fundamental, SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dengan mengurangi waktu dan biaya administrasi, memperluas akses masyarakat

² Muhammad Taufiq Hidayat dan Yohanes Sri Guntur, “Transformasi Digital Melalui Implementasi E-Government pada Organisasi Sektor Publik,” *Majalah Ekonomi*, vol. 31, no. 2, 2025, h. 78.

terhadap layanan publik tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, SPBE juga berfungsi sebagai instrumen untuk mengurangi praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) melalui penerapan sistem pengawasan berbasis elektronik.³

Secara konstitusional, hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan publik yang berkualitas telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 28D ayat (3) yang menyatakan bahwa "*Setiap warga negara berhak memperoleh kesempatan yang sama dalam pemerintahan*". Amanat konstitusi ini kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kerangka hukum ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengembangkan sistem pelayanan yang adil, merata, dan tidak diskriminatif bagi seluruh lapisan masyarakat.⁴

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang mengatur

³ **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia**, *Masterplan Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)* (Jakarta: KemenPAN-RB, 2019).

⁴ Budi Prasetyo, Damianus Naijes, Nizma Yuraida, Subagio Subagio, dan Totok Suryanto, "Digital Governance Transformation: How E-Government Initiatives Are Shaping Public Service Efficiency," *Join: Journal of Social Science*, vol. 1, no. 6 (2024), h. 25, <https://doi.org/10.59613/zm6wn777>

penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Undang-undang ini dibentuk untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban masyarakat serta tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan tidak diskriminatif. Melalui undang-undang ini, pemerintah diwajibkan menyelenggarakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak warga negara dalam memperoleh pelayanan yang layak.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang baik, memperoleh tanggapan atas pengaduan, serta mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam Pasal 18. Sejalan dengan hal tersebut, pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan tersebut menjadi landasan bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis digital secara efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi. Dengan adanya SPBE, pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan, termasuk masyarakat di

daerah terpencil.⁵ Adapun bunyi pasal 4 dan 18 sebagai berikut :

Pasal 4

Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pasal 18

Masyarakat berhak:

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

⁵ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

- g. mengadakan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;⁶
- h. mengadakan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Implementasi SPBE mencakup berbagai aspek pelayanan publik, mulai dari layanan administrasi kependudukan seperti pengurusan E-KTP dan akta secara daring, pengajuan perizinan usaha, pembayaran pajak dan retribusi elektronik, hingga layanan kesehatan seperti pendaftaran BPJS secara online. Sistem ini juga mencakup mekanisme pengaduan masyarakat melalui platform seperti SP4N-LAPOR. Dengan ruang lingkup yang luas ini, SPBE diharapkan dapat menjangkau seluruh segmen masyarakat dan menyederhanakan berbagai proses administrasi yang sebelumnya berbelit-belit dan memakan waktu lama.

Meskipun secara konseptual SPBE menjanjikan berbagai manfaat dan peningkatan kualitas pelayanan publik, dalam praktiknya implementasi sistem ini menghadapi berbagai kendala dan tantangan yang signifikan. Kesenjangan antara kebijakan ideal dan realitas implementasi di lapangan sering kali muncul akibat berbagai faktor teknis, sosial, dan

⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

geografis. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah adanya ketimpangan digital (*digital divide*) antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil, di mana masyarakat di wilayah terpencil sering kali kesulitan mengakses layanan publik berbasis elektronik akibat keterbatasan infrastruktur dan sumber daya.⁷

Masyarakat di daerah terpencil merupakan kelompok yang paling rentan terdampak oleh ketimpangan implementasi SPBE. Daerah-daerah yang secara geografis terisolasi, dengan akses transportasi terbatas dan infrastruktur dasar yang belum memadai, menghadapi tantangan ganda dalam mengakses layanan publik berbasis elektronik. Padahal, justru di daerah terpencil inilah kehadiran negara melalui pelayanan publik yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk mengurangi kesenjangan pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ketidakmampuan mengakses SPBE dapat memperparah kondisi marginalisasi yang sudah dialami oleh masyarakat di wilayah-wilayah ini, salah satunya yaitu di Kabupaten Kaur.⁸

Kabupaten Kaur merupakan salah satu daerah di Provinsi Bengkulu yang memiliki karakteristik wilayah cukup

⁷ Budi Prasetyo, Damianus Naijes, Nizma Yuraida, Subagio Subagio, dan Totok Suryanto, "Digital Governance Transformation: How E-Government Initiatives Are Shaping Public Service Efficiency," *Join: Journal of Social Science*, vol. 1, no. 6, 2024, h. 312.

⁸ **Taufiqurokhman dan Ismail Nurdin**, "Kesenjangan Digital dalam Implementasi E-Government di Indonesia," *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol. 20, no. 1 (2019), h. 45–58.

luas dengan kondisi geografis yang beragam, mulai dari wilayah pesisir, perbukitan, hingga daerah pedalaman. Sebagian wilayah di Kabupaten Kaur masih menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, terutama pada daerah yang tergolong terpencil dan sulit dijangkau. Kondisi tersebut menyebabkan akses jaringan internet di beberapa wilayah belum stabil, bahkan masih terdapat daerah yang mengalami blank spot atau wilayah tanpa jangkauan sinyal telekomunikasi secara optimal. Selain faktor geografis, keterbatasan sarana pendukung dan infrastruktur digital juga menjadi hambatan dalam pemerataan akses layanan publik berbasis elektronik. Keadaan ini berdampak pada belum optimalnya implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah pedalaman Kabupaten Kaur.

Kabupaten Kaur secara administratif terdiri dari 15 kecamatan.⁹ Jumlah desa di Kabupaten Kaur secara keseluruhan mencapai lebih dari 190 desa dan kelurahan yang tersebar di seluruh kecamatan tersebut. Dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kabupaten Kaur telah mulai mengadopsi kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Namun demikian, pemerataan akses dan

⁹ https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kaur Diakses pada Tanggal 15 Februari 2026, 22.49 WIB.

kesiapan infrastruktur di seluruh desa belum sepenuhnya merata. Beberapa kecamatan yang berada di pusat kabupaten relatif lebih siap dalam mengakses layanan digital dibandingkan kecamatan yang berada di wilayah pedalaman.

Salah satu kecamatan di Kabupaten Kaur yang menjadi fokus penelitian adalah Kecamatan Kinal. Kecamatan ini terdiri atas 14 desa yang secara geografis berada di wilayah perbukitan dan relatif jauh dari pusat pemerintahan kabupaten. Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Kinal memiliki karakteristik wilayah yang cukup beragam serta menjadi salah satu kecamatan yang menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kondisi geografis tersebut berpengaruh terhadap ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Akses jaringan internet di Kecamatan Kinal hingga saat ini belum sepenuhnya stabil dan merata. Beberapa desa masih mengalami kendala sinyal telekomunikasi, terutama ketika terjadi gangguan cuaca seperti hujan dan angin kencang. Selain itu, infrastruktur pendukung seperti jaringan fiber optik belum menjangkau seluruh wilayah secara optimal. Kondisi ini berdampak langsung pada

implementasi layanan publik berbasis elektronik dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).¹⁰

Dalam praktiknya, pemanfaatan layanan publik berbasis digital di wilayah tersebut masih terbatas. Pelayanan administrasi kependudukan, layanan kesehatan berbasis digital, serta penggunaan berbagai aplikasi pelayanan pemerintahan secara daring belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara mandiri oleh masyarakat. Sebagian masyarakat masih harus datang secara langsung ke kantor desa, kecamatan, maupun instansi di tingkat kabupaten untuk menyelesaikan berbagai urusan administrasi.

Di antara desa-desa yang berada di Kecamatan Kinal, Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi merupakan wilayah yang sangat parah menghadapi berbagai kendala dalam implementasi SPBE. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, ditemukan bahwa akses internet di wilayah tersebut masih terbatas dengan kualitas jaringan yang tidak stabil. Selain kendala jaringan, keterbatasan fasilitas penunjang pelayanan berbasis elektronik juga menjadi hambatan utama. Beberapa layanan administrasi yang seharusnya telah berbasis digital, seperti pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), pada kenyataannya belum dapat dilaksanakan secara langsung di tingkat kecamatan karena fasilitas pendukung seperti perangkat komputer,

¹⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Kaur Diakses pada Tanggal 15 Februari 2026, 22.49 WIB.

laptop, serta printer yang dibutuhkan untuk pelayanan digital belum tersedia secara memadai. Oleh karena itu, masyarakat yang ingin membuat IKD biasanya hanya diberikan surat pengantar dari pihak kecamatan untuk kemudian melanjutkan prosesnya secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di tingkat kabupaten.¹¹

Kondisi serupa juga terjadi pada beberapa layanan administrasi lainnya, seperti pengurusan perizinan usaha yang dalam praktiknya masih banyak dilakukan secara manual. Meskipun kebijakan mengenai pelayanan berbasis elektronik telah diberlakukan, penerapannya di tingkat daerah belum sepenuhnya berjalan optimal. Akibat keterbatasan tersebut, sebagian besar masyarakat di desa-desa Kecamatan Kinal masih mengandalkan mekanisme pelayanan manual dan konvensional. Untuk pengurusan dokumen kependudukan seperti E-KTP, masyarakat umumnya harus datang langsung ke kantor Dukcapil di kabupaten atau menunggu program pelayanan keliling dari instansi terkait yang disampaikan melalui pemerintah desa. Sementara itu, untuk layanan kesehatan seperti pendaftaran BPJS, masyarakat masih memerlukan surat rekomendasi dari pemerintah desa sebelum

¹¹ Hasil Wawancara Dengan Dinas Kominfo Kaur, Bapak Fransisco. Pada 18 Januari 2025 10.00 WIB.

melanjutkan proses administrasi di puskesmas atau instansi terkait.¹²

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masyarakat di daerah terpencil memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan publik yang adil, merata, dan tidak diskriminatif. Namun dalam praktiknya, hambatan akses terhadap SPBE berpotensi mengabaikan hak konstitusional tersebut. Ketika sistem pelayanan beralih ke platform digital tanpa disertai dengan penyiapan infrastruktur dan kapasitas yang memadai di daerah terpencil, maka masyarakat di wilayah tersebut secara tidak langsung mengalami eksklusi dari sistem pelayanan yang seharusnya menjadi hak mereka. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip keadilan dan pemerataan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik.¹³

Dalam kajian *Siyasah Tanfidziyah*, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi dan pelayanan publik secara adil, efektif, serta berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. *Siyasah Tanfidziyah* berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan tanggung jawab pemerintah dalam merealisasikan hak-hak rakyat. Dalam konteks implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), kedua konsep tersebut relevan

¹² Riris Katarina, *Transformasi Digital dan Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2020), h. 67.

¹³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

untuk menilai sejauh mana pemerintah daerah mampu menghadirkan pelayanan publik berbasis digital yang merata, transparan, dan dapat dijangkau oleh masyarakat di daerah terpencil.¹⁴

Siyasah Tanfidziyah menekankan prinsip keadilan (*al-adl*), kemaslahatan umum (*maslahah 'ammah*), serta amanah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, negara berkewajiban memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk masyarakat di daerah terpencil, memperoleh hak pelayanan publik secara adil tanpa diskriminasi. Apabila implementasi SPBE belum dapat diakses secara merata akibat keterbatasan infrastruktur, jaringan internet, maupun sarana pendukung lainnya, maka kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kemaslahatan dan pemerataan pelayanan publik sebagaimana prinsip-prinsip dalam *Siyasah Tanfidziyah*.

Ketimpangan akses SPBE di daerah terpencil, seperti yang terjadi di Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi tidak hanya merupakan persoalan administratif-teknis, tetapi juga mencerminkan kegagalan negara dalam memenuhi amanahnya sebagai pelayan masyarakat.

¹⁴ **Muhammad Iqbal**, *Fiqh Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 143–148.

Sebagaimana termaktub dalam Q.S. An-Nisa: 135¹⁵

الْوَالِدَيْنِ أَوْ أَنْفُسِكُمْ عَلَىٰ وَلَوْ لَّهِ شَهِدَاءٌ بِالنِّسْبَةِ قَوَّامِينَ كُنْتُمْ أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
وَالْأَقْرَبِينَ

Artinya : “Wahai orang-orang beriman, jadilah kamu penegak keadilan dan menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu dan bapak dan kaum kerabat mu”.

Berdasarkan perspektif *Siyasah Tanfidziyah*, implementasi SPBE di Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan (*al-‘adl*) dan kemaslahatan (*maslahah*) dalam pelayanan publik. Keterbatasan akses digital yang dialami masyarakat menunjukkan bahwa pemerataan pelayanan berbasis elektronik belum terlaksana secara optimal. Kondisi tersebut juga memperlihatkan adanya kesenjangan antara ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan realitas pelaksanaan SPBE di daerah terpencil, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyah*.

Atas dasar uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam persoalan implementasi hak masyarakat daerah terpencil atas layanan publik SPBE dengan mengintegrasikan analisis hukum positif dan perspektif Islam. Kajian ini diwujudkan dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul "**Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kepada**

¹⁵ Q.S An-Nisa: 135

Masyarakat Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Perspektif *Siyasah Tanfidziyah* (Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur)".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur?
2. Bagaimana pemenuhan hak masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur?
3. Bagaimana perspektif *Siyasah Tanfidziyah* terhadap implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur.
2. Untuk menganalisis pemenuhan hak masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur.

3. Untuk mengetahui perspektif *Siyasah Tanfidziyah* terhadap implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Studi Di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian hukum tata negara Islam, khususnya dalam perspektif *siyasah tanfidziyah*, terkait pemenuhan hak-hak konstitusional masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara prinsip-prinsip pemerintahan modern dengan nilai-nilai politik Islam dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan atau memperbaiki kebijakan terkait implementasi layanan

publik berbasis elektronik (SPBE), khususnya dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai hak konstitusional mereka atas pelayanan publik, sehingga masyarakat memiliki kesadaran dan keberanian untuk menuntut hak tersebut kepada negara.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang pelayanan publik, keadilan sosial, dan tanggung jawab negara dalam perspektif hukum Islam dan hukum nasional.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mencari sumber dan perbedaan dengan penelitian yang lain penulis telah melakukan telaah pustaka dari beberapa penelitian¹⁶ diantaranya sebagai berikut :

1. Penisia Daud, Nurkaidah, dan Zainuddin Mustapa (2022)¹⁷

¹⁶ Deiby christiana Tinggogoy, 'Pelayanan Publik: Antara Hak Masyarakat Dan Kewajiban Pemerintah', *Jurnl of Indonesian Public Administration and Government Studies(GIPAGS)*,h. 80.

¹⁷ Penisia Daud, Nurkaidah Nurkaidah, and Zainuddin Mustapa, "Transparansi Pelayanan Publik Di Era Digital Pada Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Perbatasan Nunukan," *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion* 4, no. 2 (2025): 128–38, <https://doi.org/10.56326/jp.v4i2.2373>.

Penelitian yang berjudul “*Transparansi Pelayanan Publik di Era Digital pada Layanan Administrasi Kependudukan*” di Kabupaten Perbatasan Nunukan ini menggunakan metode studi lapangan dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian yang sama-sama mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, kedua penelitian sama-sama meneliti pelayanan publik berbasis digital atau elektronik, khususnya pada layanan administrasi kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Keluarga. Persamaan lainnya juga terlihat pada penggunaan metode pengumpulan data lapangan, seperti wawancara dan observasi, guna mengetahui aksesibilitas serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian oleh Penisia Daud dkk. dilakukan di wilayah perbatasan, bukan secara spesifik pada daerah yang tergolong sangat terpencil seperti wilayah pedesaan ekstrem di dalam pulau. Selain itu, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek transparansi dalam administrasi kependudukan, bukan secara keseluruhan

pada sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Perbedaan lainnya adalah penelitian tersebut belum menggunakan perspektif *siyasah tanfidziyah* secara eksplisit dalam analisisnya.

2. Dewi Anjani (2022)¹⁸

Penelitian yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Publik di Daerah Terpencil (Studi Implementasi Standar Pelayanan Minimal di Distrik Agats, Kabupaten Asmat, Papua Selatan)*” ini membahas mengenai pelaksanaan pelayanan publik di wilayah terpencil dengan menitikberatkan pada penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pemenuhan hak masyarakat di daerah terpencil terhadap pelayanan publik, serta menyoroti peran pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan prinsip keadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian Dewi Anjani terletak pada fokus kajian, di mana penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada

¹⁸ Community Engagement and Emergence Journal Volume, “The Effectiveness of Public Service Delivery in Remote Areas (A Study on The Implementation of Minimum Service Standards (SPM) in Agats District, Asmat Regency, South Papua)” 6 (2025): 2479–84.

efektivitas penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tanpa mengaitkannya dengan sistem pemerintahan berbasis elektronik maupun kajian *siyasah tanfidziyah*. Sedangkan penelitian ini mengaitkan hak masyarakat daerah terpencil dengan penerapan SPBE dalam bingkai *siyasah tanfidziyah*.

3. Ahmad Ramli (2021)¹⁹

Penelitian yang berjudul “*Transparansi Pelayanan Publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Relevansinya dengan Hukum Islam (Studi Kasus di Nagari Tapakis, Kabupaten Padang Pariaman)*” ini mengkaji transparansi pelayanan publik serta keterkaitannya dengan hukum Islam.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta sama-sama meninjau relevansi hukum Islam dalam praktik pelayanan publik kepada masyarakat.

Sementara itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ahmad Ramli terletak pada ruang lingkup kajian, di mana penelitian tersebut hanya mengkaji pelayanan publik secara administratif dan transparansi di wilayah nagari. Sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada hak masyarakat daerah terpencil

¹⁹ M.Pd. Dr. Husain As, *Pelayanan Publik Berbasis Kearifan Lokal* (Makassar: Syakira Media press, 2022).

dalam memperoleh layanan publik berbasis elektronik dengan pendekatan *siyasa tanfidziyah*.

4. Regina Argianti dan Dede Sri Kartini (2023)²⁰

Penelitian yang berjudul “*Penerapan E-Government dalam Layanan Administrasi Kependudukan dan Perizinan di Daerah Terpencil: Evaluasi Keberhasilan dan Kendala*” ini membahas implementasi e-government dalam pelayanan publik di wilayah terpencil, khususnya pada layanan administrasi kependudukan dan perizinan.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pelayanan publik berbasis digital atau e-government di daerah terpencil, serta sama-sama melihat akses masyarakat terhadap layanan publik administratif, baik kependudukan maupun perizinan.

Sementara itu, perbedaan penelitian ini terletak pada pendekatan analisis, di mana penelitian tersebut belum menggunakan perspektif *siyasa tanfidziyah* secara eksplisit dan tidak secara khusus mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai landasan utama. Selain itu, penelitian tersebut lebih berfokus pada

²⁰ Regina Argianti and Dede Sri Kartini, “Penerapan E-Government Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Dan Perizinan Di Daerah Terpencil : Evaluasi Keberhasilan Dan Kendala,” *Sawala Jurnal Administrasi Negara* 13, no. 1 (2025), h. 84–93, <http://doi.org/10.30656/sawala.v.13.i1.rb66ds13to>.

keberhasilan dan kendala praktis, bukan pada eksplorasi hak masyarakat secara normatif dalam konteks SPBE.

5. H. Muhammad Sawir, Susilawaty, Milcha H. Tammubua, dan Suratni (2022)²¹

Penelitian yang berjudul “*Birokrasi Papua Bangkit: Menjawab Tantangan Pelayanan di Daerah Terpencil dengan Inovasi dan Keberanian*” ini membahas kondisi pelayanan publik di daerah terpencil serta berbagai tantangan yang dihadapi, khususnya terkait keterbatasan geografis dan infrastruktur.

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berbasis lapangan di daerah terpencil, melihat hambatan nyata dalam pelayanan publik, serta adanya upaya inovasi untuk meningkatkan akses layanan bagi masyarakat.

Sementara itu, perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian, di mana penelitian tersebut tidak secara spesifik membahas pelayanan publik berbasis elektronik atau SPBE, serta tidak menggunakan kerangka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun perspektif *siyasah tanfidziyah* dalam analisisnya. Selain itu, penelitian tersebut juga tidak secara khusus membahas hak masyarakat daerah terpencil dalam perspektif hukum

²¹ Muhammad Sawir et al., “Birokrasi Papua Bangkit: Menjawab Tantangan Pelayanan Di Daerah Terpencil Dengan Inovasi Dan Keberanian,” *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 5, no. 1 (2024), h. 38–43, <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v5i1.582>.

maupun hukum Islam seperti yang dikaji dalam penelitian ini.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan Adalah pendekatan kualitatif.. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji implementasi ketentuan hukum positif mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di daerah terpencil, serta menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip *Siyasah Tanfidziyah* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kemaslahatan, keadilan, dan pemenuhan hak-hak masyarakat.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *yuridis empiris* digunakan untuk memperoleh data dan fakta empiris mengenai pelaksanaan hak masyarakat daerah terpencil terhadap layanan publik berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan demikian, penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap masyarakat di daerah terpencil, aparat

pemerintah daerah, serta penyelenggara layanan publik berbasis elektronik.²²

Penelitian ini menggunakan perspektif Siyasa Tanfidziyah sebagai pisau analisis untuk mengkaji pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Analisis dilakukan terhadap pelaksanaan kebijakan berdasarkan fakta empiris di lapangan, kemudian dikaitkan dengan prinsip-prinsip Siyasa Tanfidziyah yang menitikberatkan pada pelaksanaan kekuasaan eksekutif dalam menjalankan pemerintahan — guna mewujudkan kemaslahatan masyarakat sesuai dengan ketentuan syariat Islam.

Melalui penelitian lapangan ini, diharapkan diperoleh gambaran faktual tentang pelaksanaan hak-hak masyarakat terpencil terhadap layanan publik elektronik serta sejauh mana implementasi SPBE telah mencerminkan nilai-nilai keadilan dan kemaslahatan sebagaimana digariskan dalam prinsip *siyasa tanfidziyah*.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, yaitu pada bulan Februari sampai dengan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Interaktif, Dan Konstruktif* (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 104-134.

Maret 2021. Lokasi penelitian berada di Kecamatan Kinal, Kabupaten Kaur, Provinsi Bengkulu, dengan pengambilan data yang dilakukan di Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi sebagai representasi masyarakat penerima pelayanan publik. Selain itu, penelitian juga dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kaur sebagai instansi yang memiliki tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan serta pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada relevansinya dengan objek penelitian, yaitu implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

3. Subjek atau Informan Penelitian

Subjek atau informan penelitian adalah pihak-pihak yang memiliki peran penting dan pengetahuan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan publik berbasis SPBE di daerah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan informan secara sengaja berdasarkan relevansi dan kontribusinya terhadap tujuan penelitian.

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pejabat dan staf Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kaur, sebagai instansi yang

bertanggung jawab atas implementasi dan pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di wilayah tersebut.

- b. Pegawai Dinas Pelayanan Publik atau instansi pelayanan masyarakat di Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi, yang terlibat dalam penerapan pelayanan digital di daerah terpencil.
- c. Warga Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Penelitian kualitatif ini membedakan data yang diperoleh menjadi dua, yaitu:

- 1) Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui kegiatan penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kinal, Kabupaten Kaur, dengan fokus pada tiga desa terdampak, yaitu Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Kaur sebagai instansi yang berperan dalam pengelolaan dan pengembangan sistem SPBE. Informan dalam

penelitian ini terdiri dari pihak Dinas Kominfo, aparat pemerintah kecamatan, aparat desa, serta masyarakat yang terlibat langsung maupun yang merasakan dampak dari pelayanan publik berbasis SPBE. Wawancara dilakukan secara terstruktur maupun semi terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait pelaksanaan pelayanan publik berbasis SPBE. Sementara itu, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi di lapangan, khususnya terkait proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta tingkat pemanfaatan sistem SPBE di Kecamatan Kinal dan ketiga desa tersebut.

- 2) Data Sekunder, adalah data yang diperoleh berupa dokumen pribadi, dokumen resmi lembaga, referensi atau peraturan yang berupa penelitian dokumenter pada saat pengumpulan atau pengolahan data yang berkaitan dengan fokus masalah penelitian. Bahan sekunder penelitian ini adalah data dokumentatif yang diperoleh dari sumber lain yaitu informasi dari surat kabar, internet dan buku yang merupakan salah satu bahan pendukung penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode interview/wawancara, observasi dan dokumentasi.

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala yang kemudian dilakukan pencatatan.

2) Metode Interview/wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa tanya jawab lisan antara pewawancara dan informan yang dilakukan secara langsung. Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan wawancara terarah (*guided / semi-structured interview*), yakni peneliti mengajukan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya tetapi tetap memberikan ruang bagi informan untuk menguraikan pengalaman dan pandangannya secara mendalam. Menurut Sugiyono, wawancara terarah memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih fokus sekaligus fleksibel untuk mengeksplorasi isu-isu baru yang muncul selama percakapan.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada perwakilan Dinas Komunikasi dan Informatika Kecamatan Kinal, pegawai instansi pelayanan publik yang terkait pelaksanaan SPBE, serta tokoh masyarakat dan pengguna layanan di daerah terpencil. Wawancara diarahkan untuk menggali informasi mengenai implementasi SPBE, hambatan akses, upaya pemerintah daerah, serta pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan publik elektronik. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara mendalam agar informasi yang diperoleh bersifat valid, kaya konteks, dan mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Semua wawancara direkam (dengan izin informan), dicatat, dan ditranskrip untuk keperluan analisis data.²³

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Interaktif, Dan Konstruktif*. h. 221-226

mencatat buku-buku, arsip atau dokumen dan hal-hal yang terkait dengan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, peneliti menggunakan analisis data kualitatif untuk menyusun, menafsirkan, dan menarik makna dari informasi yang dikumpulkan. Analisis kualitatif dilakukan melalui proses yang sistematis, yaitu dengan mengorganisasikan data, mengkategorikan informasi berdasarkan tema penelitian, menafsirkan makna dari temuan, dan menarik kesimpulan yang relevan dengan rumusan masalah.

Menurut Sugiyono, analisis kualitatif merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun pola, memilih hal-hal yang penting, dan menarik kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.

Dalam konteks penelitian ini, analisis dilakukan dengan cara mengaitkan hasil temuan lapangan mengenai implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap hak masyarakat daerah terpencil

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kemudian dikaji dari sudut pandang siyasah tanfidziyah, yaitu prinsip tata kelola pemerintahan dalam Islam yang menekankan nilai keadilan, kemaslahatan, dan tanggung jawab pemimpin terhadap rakyatnya. Hasil analisis ini diharapkan mampu menggambarkan sejauh mana penerapan SPBE telah memberikan akses dan keadilan layanan publik bagi masyarakat di wilayah terpencil Kabupaten Kaur.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi dari penelitian ini, penulis menyusun dengan runtut dan sistematis untuk memudahkan pembahasan dan pemahaman terhadap permasalahan yang di kaji, adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab I membahas pendahuluan yang memuat latar belakang masalah sebagai dasar dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.²⁴

²⁴ Rizma kumala, Skripsi, “*Tinjauan fiqih siyasah terhadap Good Governance dalam penyelenggaraan Birokrasi menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009*, (Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023), h. 11 -12.

BAB II : Landasan Teori

Bab II membahas landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian mengenai implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyah*. Kajian teori dalam bab ini meliputi teori implementasi kebijakan, teori pelayanan publik, dan konsep *Siyasah Tanfidziyah* yang digunakan sebagai landasan dalam menganalisis permasalahan penelitian.

BAB III: Gambaran Umum

Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian yang difokuskan pada Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur, khususnya pada Desa Talang Berangin, Desa Gedung Wani, dan Desa Jawi sebagai lokasi penelitian. Pembahasan mencakup kondisi geografis, karakteristik masyarakat daerah terpencil, serta kondisi infrastruktur yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Selain itu, bab ini juga menguraikan peran pemerintah kecamatan dan instansi terkait dalam pelaksanaan SPBE, termasuk bentuk pelayanan publik yang telah diterapkan serta kendala yang dihadapi di lapangan. Uraian ini penting untuk melihat sejauh mana akses dan pemanfaatan layanan berbasis

elektronik dapat dirasakan oleh masyarakat di wilayah tersebut.

Bab IV: Pembahasan

Bab IV merupakan inti dari penelitian yang berisi hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur. Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Desa Gedung Wani, Desa Jawi, dan Desa Talang Berangin sebagai lokasi penelitian.

Pembahasan dalam bab ini difokuskan pada implementasi pelayanan publik melalui SPBE, pemenuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Selanjutnya, hasil penelitian dianalisis dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyah* untuk menilai kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam hukum tata negara Islam.

Bab V: Penutup

Bab V merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian mengenai

implementasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Kinal Kabupaten Kaur dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyah*.

Kesimpulan disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan publik melalui SPBE, pemenuhan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta tinjauannya dalam perspektif *Siyasah Tanfidziyah*. Adapun saran yang diberikan ditujukan kepada pemerintah daerah, pemerintah kecamatan, pemerintah desa, dan pihak terkait sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui SPBE agar lebih efektif, merata, mudah diakses, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta prinsip-prinsip *Siyasah Tanfidziyah*.