

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KABUPATEN PURBALINGGA  
NO 56 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN  
E-GOVERNMENT PERSPEKTIF *MAŞLAĤAH*  
(Studi Aplikasi MATUR Bupati)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H.)**

**Oleh:**

**FAHIRA IKA ZULAIHA  
NIM. 1717303020**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya :

Nama : Fahira Ika Zulaiha  
NIM : 1717303020  
Jenjang : S-1  
Jurusan : Hukum Pidana dan Politik Islam  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KABUPATEN PURBALINGGA NO 56 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT PERSPEKTIF MAŞLAĤAH (Studi Aplikasi MATUR Bupati)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan saduran, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, 13 Oktober 2021



Fahira Ika Zulaiha  
NIM. 1717303020



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

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KABUPATEN  
PURBALINGGANO 56 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN  
E-GOVERNMENT PERSPEKTIF *MASLAHAH* (Studi Aplikasi MATUR  
Bupati)**

Yang disusun oleh Fahira Ika Zulaiha (NIM. 1717303020) Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 2 Desember 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Disetujui oleh :

Penguji I/Ketua Sidang

Agus Sunaryo, M.S.I.

NIP. 197904282009011016

Penguji II/Sekretaris Sidang

M. Iqbal Juliansyahzen, M.H.

NIP. 199207212019031015

Pembimbing/Penguji III

Dr. Bani Syarif Maula, M.Ag., LL.M.

NIP. 197506202001121003

Purwokerto, 15/12-2021

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Supani, S.Ag., M.A.

NIP. 197007052003121001

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Munaqasyah  
Skripsi Sdr. Fahira Ika Zulaiha  
Lamp. : 4 Eksemplar

Purwokerto, 22 Oktober 2021

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Syariah  
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto  
di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

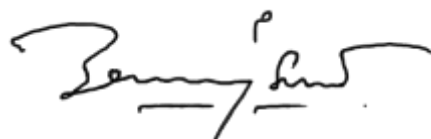
Nama : **FAHIRA IKA ZULAIHA**  
NIM : 1717303020  
Program Studi : Hukum Tata Negara  
Fakultas : Syariah  
Judul : IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI KABUPATEN PURBALINGGA NO 56 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT PERSPEKTIF MASLAHAH (STUDI APLIKASI MATUR BUPATI)

Skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto untuk diujikan dalam sidang munaqasyah dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Demikian, atas perhatian Bapak, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing,



**Dr. Bani Syarif Maula. M.Ag.**  
NIP. 19750620 200112 1 003

## **MOTTO**

“Kemajuan teknologi didasarkan bagaimana membuatnya cocok sehingga anda tidak benar-benar menyadarinya, hingga menjadi bagian keseharian dalam hidup.”

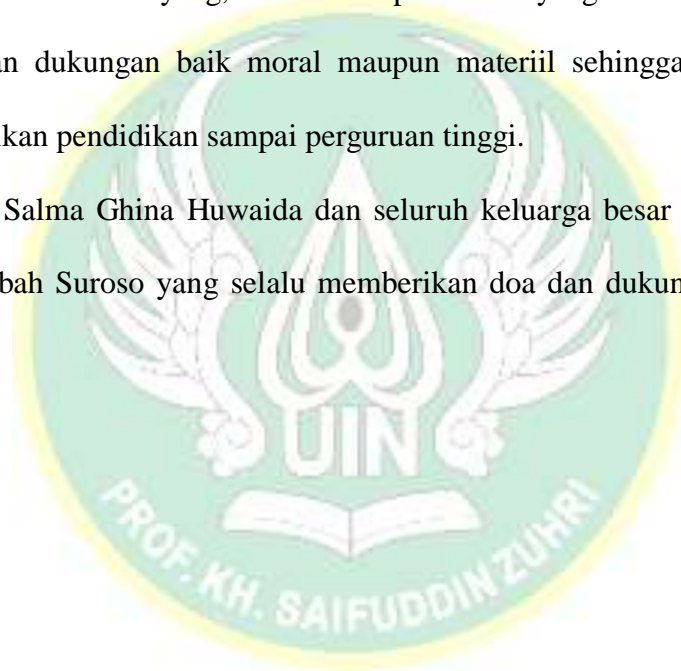
(Bill Gates)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT dengan segala nikmat dan ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi ini saya dedikasikan kepada :

1. Kedua orang tua saya alm Bapak Teguh Widodo dan Ibu Atminah yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya, yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan perhatian yang tiada henti, selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi.
2. Adik saya Salma Ghina Huwaida dan seluruh keluarga besar terutama mbah Tumini, mbah Suroso yang selalu memberikan doa dan dukungannya selama ini.





**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NO 56 TAHUN 2019 TENTANG  
PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT PERSPEKTIF *MAŞLAĤAH*  
(STUDI APLIKASI MATUR BUPATI)**

**ABSTRAK**

**FAHIRA IKA ZULAIHA**

**NIM. 1717303020**

Memberi pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas pemerintah sebagai wujud mengayomi masyarakatnya. Untuk mendukung hal tersebut pemerintah kabupaten Purbalingga membuat peraturan bupati tentang *e-government* yaitu penyelenggaraan pemerintahan dengan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dinas Komunikasi dan informatika kabupaten Purbalingga membuat sebuah terobosan dengan menciptakan program dalam bentuk aplikasi MATUR Bupati (Media Aspirasi dan Tanya Jawab untuk Rakyat).

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data primer yang digunakan yaitu wawancara dengan Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Purbalingga, bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Purbalingga, masyarakat pengguna aplikasi. Sedangkan sumber data sekunder yaitu buku, skripsi, dan jurnal.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi peraturan bupati dengan aplikasi MATUR Bupati dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena dengan adanya aplikasi MATUR Bupati ini masyarakat merasa dimudahkan untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu ada beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang lama dalam merespon aduan dan koneksi jaringan internet. Aplikasi MATUR Bupati ini telah sesuai dengan perspektif *Maşlahah* dengan tujuan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat banyak dan menghindari kemudhorotan. Aplikasi ini termasuk ke dalam *Maşlahah hajiyyah* yaitu *maşlahah* yang dibutuhkan untuk menghilangkan kesulitan yang dihadapi, namun apabila tidak dapat terwujud dalam kehidupan tidaklah akan mengakibatkan kerusakan namun akan menimbulkan kesulitan saja. MATUR Bupati bertujuan untuk menyempurnakan kesejahteraan kehidupan masyarakat dan mempermudah masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi.

**Kata kunci:** *E-government, Aplikasi MATUR Bupati, Maşlahah.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye






ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	.....’.....	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal pendek, vokal rangkap dan vokal panjang.

### 1. Vokal pendek

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Faḥah</i>	Faḥah	A
	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
	<i>Ḍamah</i>	Ḍamah	U




### 2. Vokal Rangkap

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

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
Faḥah dan Ya	Ai	A dan I		<i>Bainakum</i>
Faḥah dan Wawu	Au	A dan U		<i>Qaul</i>

### 3. Vokal Panjang

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

<i>Faḥah</i> + alif ditulis ā	Contoh  ditulis <i>maṣāliḥ</i>
<i>Faḥah</i> + ya <sup>ʿ</sup> ditulis ā	Contoh  ditulis <i>ʿalā</i>
<i>Kasrah</i> + ya <sup>ʿ</sup> mati ditulis ī	Contoh  ditulis <i>al-musyrikīna</i>

<i>Dammah</i> + wawu mati ditulis <i>ū</i>	Contoh يظهرا ditulis <i>yuzahirū</i>
--	--------------------------------------

### C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis *h* :

مصلحة	Ditulis <i>maṣlahah</i>
مرسلة	Ditulis <i>mursalah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis *t* :

نعمة الله	Ditulis <i>ni'matullāh</i>
-----------	----------------------------

3. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *h* (*h*).

Contoh :

المصلحة العمّة	<i>Al-Maṣlahah al-'Ammah</i>
المصلحة المرسلّة	<i>Al-Maṣlahah al-Mursalah</i>

### D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap :

العمّة	Ditulis 'ammah
ظريّة	Ditulis <i>zaruriyyah</i>

### E. Kata Sandang Alif + Lām

#### 1. Bila diikuti *Qomariyah*

العقل	Ditulis <i>al-‘aql</i>
المال	Ditulis <i>al-māl</i>

#### 2. Bila diikuti *Syamsiyyah*

النفس	Ditulis <i>al-nafs</i>
النصل	Ditulis <i>al-naṣl</i>

### F. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof. Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat di tulis alif.

Contoh :

أَسْكُنُو	Ditulis <i>‘askinū</i>
أُخْرَى	Ditulis <i>‘ukhrā</i>
أَسْلَمَ	Ditulis <i>‘aslama</i>

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang kita nantikan syafa'atnya di hari akhir. Selama penulisan skripsi ini tentunya terdapat kesulitan dan hambatan yang telah dihadapi penulis. Sampai akhirnya skripsi ini selesai tentu tidak terlepas dari doa, semangat dan bimbingan dari beberapa pihak. Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. KH. Mohammad Raqib, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Supani. M.A., Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Hariyanto, S.H.I., M.Hum., M.Pd., Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Bani Syarif Maula, M.Ag., LL.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membekali ilmu dan pengetahuan selama peruliahan.
6. Segenap staff tata usaha dan kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu memberikan pelayanan yang baik.

7. Kedua orang tua alm Bapak Teguh Widodo, Ibu Atminah, dan adik Salma Ghina Huwaida yang selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.
8. Teman-teman Hukum Tata Negara A 2017.
9. Sahabat-sahabat saya Atik Maulidiyah, Shiva, Tesa Aldi, Una, Alwan, Khusnil, Ita, lita, Wahid, dan Aas yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Coach futsal putri IAINITA Alfiyan Naufary dan seluruh anggota futsal IAINITA.
11. Teman-teman KKN Irfan, Alfi, Nadaul, Lisa, Catur dan Fadlan yang telah memberi semangat.
12. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih doa, bantuan dan dukungannya semoga mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembacanya.

Purwokerto, 13 Oktober 2021



Fahira Ika Zulaiha  
NIM. 1717303020



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	5
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Manfaat .....	7
E. Kajian Pustaka .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II kajian teori</b>	
A. Impelentasi Kebijakan .....	14
B. Konsep Dasar E-government .....	18

1. Pengertian E-government .....	18
2. Implementasi E-government .....	19
3. Faktor Penentu E-government .....	22
C. Aplikasi MATUR Bupati .....	24
D. <i>Maşlahah</i> .....	25
1. Pengertian <i>Maşlahah</i> .....	25
2. Dasar Hukum <i>Maşlahah</i> .....	26
3. Macam-macam <i>Maşlahah</i> .....	27
4. <i>Maşlahah</i> dalam Penyelenggaraan Negara .....	31

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	34
B. Sumber Data .....	34
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Teknik Analisis Data .....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Keadaan Geografis Kabupaten Purbalingga .....	39
B. Implementasi Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan E-government di Purbalingga melalui aplikasi MATUR Bupati .....	41
C. Analisis Masalah terhadap Aplikasi MATUR Bupati .....	53

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	60
B. Saran .....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi pada saat ini berjalan sangat cepat sehingga dengan mudah kita dapat mengakses informasi dalam hitungan menit bahkan detik. Tidak hanya itu dengan adanya kemajuan teknologi kita juga dapat mengetahui informasi atau berita yang terjadi di luar kota bahkan luar negeri sekalipun dengan kecanggihan teknologi tersebut. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada 2020 tercatat sekitar 175,5 juta jiwa dari jumlah populasi sebanyak 268, 58 juta jiwa. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika Ahmad M Ramly mengatakan, dari jumlah pengguna tersebut, penetrasi atau jangkauan digital nasional sebesar 64 persen di seluruh wilayah. Sementara jumlah *Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number* (MSISDNN) atau lebih dikenal dengan nomor HP yang aktif hingga saat ini sebanyak 338,2 juta. Ramly menyebut, data tersebut sebagai kekayaan penggunaan internet di Indonesia.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor telah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah

---

<sup>1</sup> Fauziah Mursid, dan Esthi Maharani, “Kominfo : Pengguna Internet di Indonesia Capai 175,5 Juta,” *Republika.co.id*, <https://republika.co.id/berita/qhgibx335/kominfo-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1755-juta-jiw>, diakses pada 17 Desember 2020, pukul 20.40 WIB.

melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-government*. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan terkesan kaku dapat diubah melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih fleksibel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. *E-government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun berada. *E-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Menyadari akan besarnya manfaat *e-government*, pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *e-government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003.<sup>2</sup> Instruksi Presiden ini memuat langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing instansi atau lembaga guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional dengan berpedoman pada kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* dan merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing. Dalam implementasinya Inpres ini telah mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *Good Governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. *E-Government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi

---

<sup>2</sup>Hartono, dkk, "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web", *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 6, No. 1, April 2010, hlm. 9.

antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.<sup>3</sup>

Kabupaten Purbalingga sendiri memiliki peraturan bupati yang mengatur pelaksanaan *e-government* yang tertuang dalam peraturan bupati No 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-government*. Pemerintah Kabupaten Purbalingga membuat perbup ini dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam implementasi *e-government*.

Sejalan dengan diharapkan adanya pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi dan komunikasi agar terwujudnya pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO) Kabupaten Purbalingga mengembangkan aplikasi “Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat (MATUR) Bupati” dalam versi android dan iOS. Aplikasi ini digunakan untuk memudahkan masyarakat

---

<sup>3</sup>Haura Atthahara, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta”, *Jurnal Politikom Indonesia*, Vol. 3, No.1, Juli 2018, hlm. 66-67.



memberikan aspirasi, kritik dan saran.<sup>4</sup> MATUR Bupati versi Android dan iOS menunjukkan lokasi pelaporan yang lebih akurat karena berbasis jaringan dan GPS dengan kapasitas aplikasi hanya 9,6 MB. MATUR Bupati ini juga terintegrasi dengan aplikasi pengaduan milik pusat [lapor.go.id](http://lapor.go.id) dan aplikasi pengaduan milik Provinsi Jawa Tengah [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id). Total laporan yang berhasil diakomodir dari [lapor.go.id](http://lapor.go.id), [laporgub.jatengprov.go.id](http://laporgub.jatengprov.go.id) dan MATUR Bupati sampai saat ini 29 Januari 2020 terhitung sudah ada 466 laporan yang masuk.<sup>5</sup>

Dengan adanya aplikasi ini pemerintah Purbalingga memberikan wadah untuk menampung aspirasi, pengaduan maupun keluhan dari masyarakat sehingga nantinya aduan tersebut dapat didistribusikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bisa menanggapi pengaduan tersebut.

Pemerintah memanfaatkan teknologi yang ada dengan mengupayakan adanya *e-government* untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan dari pemerintah. Dengan ini diharapkan tercapai kemaslahatan masyarakat banyak. Sama halnya dengan *maṣlahah* yang berarti manfaat atau suatu pekerjaan yang mengandung manfaat. *Maṣlahah* secara etimologi adalah kata tunggal dari *al-maṣālih* yang artinya "mendatangkan kebaikan terkadang digunakan juga istilah lain yaitu *al-istiṣhlāh* yang berarti "mencari

---

<sup>4</sup>Neni Suherni, "Asyik, Warga Purbalingga Bisa Akses Aplikasi "Matur Bupati" Versi Android dan iOS, *iNews.id*, <https://jateng.inews.id/berita/asyik-warga-purbalingga-bisa-akses-aplikasi-matur-bupati-versi-android-dan-ios>, diakses 20 Januari 2021, pukul 19.30 WIB.

<sup>5</sup>Dinkominfo, "Dinkominfo Purbalingga Kembangkan Aplikasi Matur Bupati Versi android", *Dinkominfo*, <https://www.purbalinggakab.go.id/v1/dinkominfo-purbalingga-kembangkan-aplikasi-matur-bupati-versi-android/>, diakses 20 Desember 2020, pukul 20.00 WIB.

kebaikan" tak jarang kata *maṣlahah* atau *istishlāḥ* ini disertai dengan kata *al-munāsib* yang berarti "hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya."<sup>6</sup>

Dengan adanya MATUR Bupati di Purbalingga ini pemerintah mencoba memberikan layanan yang lebih optimal dan cepat tanggap dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Diharapkan masyarakat Purbalingga dapat merasakan manfaat dari adanya aplikasi MATUR Bupati ini.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik mengambil judul “Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan *E-Government* Perspektif *Maṣlahah* (Studi Aplikasi MATUR Bupati)”

## B. Definisi Operasional

### 1. Implementasi

Arti implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah pelaksanaan atau penerapan.<sup>7</sup> Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.<sup>8</sup> Berdasarkan definisi dapat diketahui implementasi mengandung tiga hal yaitu adanya tujuan, adanya kegiatan pencapaian tujuan, adanya hasil kegiatan.

---

<sup>6</sup>H.M.Hasbi Umar, *Nalar Fiqh Kontemporer* ( Jakarta: Gaung Persada Press, 2007), hlm. 112.

<sup>7</sup>Sidrotul Muntaha, “Apa yang dimaksud dengan Implementasi”, <https://www.alihamdan.id/implementasi/>, diakses 21 Januari 2021, pukul 20.20 WIB.

<sup>8</sup>Rita Prima Bendriyanti dan Leni Natalia Zulita, Implementasi E-Arsip Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, *Jurnal Media Infotama*, Vol. 8, No.1, Februari 2012, hlm. 159.

## 2. Peraturan Bupati No. 56 Tahun 2019

Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-Government* yang ditetapkan di Purbalingga pada tanggal 26 Juni 2019 oleh Bupati Purbalingga Dyah Hayuning Pratiwi untuk diperhatikan dan dijalankan dengan semestinya. Perbup ini berisikan tentang bagaimana sasaran dan ruang lingkup penyelenggaraan *e-government* di Purbalingga.

## 3. *E-Government*

Secara umum *e-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah.<sup>9</sup> *E-government* sebagai suatu mekanisme interaksi baru berbasis elektronik antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Terkait *e-government* yang ada di Purbalingga, DINKOMINFO Purbalingga mempunyai istilah SPBE yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam sistem ini masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik maupun saran untuk pemerintah melalui sistem pelayanan elektronik dari Dinkominfo. Sistem ini sudah berjalan dari tahun 2017 dan ada dibawah naungan DINKOMINFO Kabupaten Purbalingga.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Dermawan Napitupulu, dkk, *E-Government Implementasi Strategi & Inovasi* (t.k. Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3.

<sup>10</sup>Pradita Novianthy, "Sistem Support DINKOMINFO kabupaten Purbalingga", *Wawancara*, pada hari Kamis, 18 Februari 2021, pukul 09.30 WIB.

#### 4. Aplikasi MATUR Bupati

MATUR Bupati adalah singkatan dari Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat yang berupa aplikasi MATUR Bupati versi *mobile*. Untuk versi web dapat diakses melalui browser internet dengan alamat [maturbup.purbalinggakab.go.id](http://maturbup.purbalinggakab.go.id). sedangkan untuk versi *mobile* bisa diunduh melalui *play store*, dengan kata kunci MATUR Bupati Purbalingga. Aplikasi ini digunakan untuk memberikan aspirasi, kritik maupun saran kepada pemerintah Kabupaten Purbalingga.<sup>11</sup>

#### 5. *Maṣlahah*

Dari sisi etimologis, kata *maṣlahah* merupakan bentuk *masdar* (*adverb*) yang berasal dari *fi'l* (*verb*), yaitu (صَلَح) *salaha*. Kata *maṣlahah* ini telah diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi *maslahat*, begitu juga kata manfaat dan faedah.<sup>12</sup> Secara umum dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa *maṣlahah* ialah sesuatu yang membawa atau tercapainya kebaikan kepada manusia. Sedangkan yang dimaksud *maṣlahah* dalam skripsi ini adalah kemaslahatan yang terkandung dalam MATUR Bupati.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

---

<sup>11</sup>Admindesa “Dinkominfo Purbalingga terus sosialisasikan Aplikasi Pengaduan ‘Matur Bupati’”, <https://bandingan-purbalingga.desa.id/?p=47>, diakses pada 20 Desember 2020, pukul 20.15.

<sup>12</sup>Imron Rosyadi, “Pemikiran Asy-Syatibi tentang Masalah Mursalah” *Jurnal Studi Islam*, Vol. 14, No. 1, Juni 2013, hlm. 82.

1. Apakah implementasi Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *E-Government* melalui aplikasi MATUR Bupati sudah berjalan dengan baik?
2. Bagaimana tinjauan *masalah* terhadap aplikasi Matur Bupati?

#### **D. Tujuan dan Manfaat**

Penelitian yang dilakukan ini tentunya mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu :

1. Tujuan penelitian dapat memahami implementasi peraturan bupati No 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Purbalingga melalui MATUR Bupati
2. Memahami faktor-faktor penghambat penyelenggaraan *e-government* MATUR Bupati.

Penelitian yang dilakukan ini memiliki manfaat yang bersifat teoritis maupun bersifat praktis :

1. Manfaat secara teoritis sebagai berikut :

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman atau menambah wawasan bagi mahasiswa maupun masyarakat umum mengenai implementasi peraturan bupati kabupaten Purbalingga tentang penyelenggaraan *e-government* perspektif *masalah* studi aplikasi MATUR Bupati.

2. Manfaat secara praktis sebagai berikut:

- a. Dapat dijadikan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

- b. Memberikan informasi mengenai aplikasi MATUR Bupati sebagai sarana untuk menampung kritik, saran maupun keluhan masyarakat terhadap pemerintah kabupaten Purbalingga.

## E. Kajian Pustaka

Berdasarkan telaah pustaka yang dilakukan penulis belum ada karya ilmiah yang membahas tentang Implementasi Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-Government* Perspektif *Maṣlahah* Studi Aplikasi MATUR Bupati. Namun ada beberapa skripsi lain yang membahas *e-government* dari segi aspek atau sudut pembahasan yang berbeda.

1. Skripsi karya Emel Apriandes, yang berjudul “Analisis SWOT Guna Penyusunan Rencana Induk *E-Government* pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Muara Enim” skripsi ini membahas tentang bagaimana melakukan analisis SWOT guna penyusunan rencana induk *e-government* pada website Pemerintahan Kabupaten Muara Enim pada Kantor Komunikasi dan Informatika dengan kesimpulan penelitian yang dilakukan menghasilkan analisis penyusunan rencana induk *e-government* pada Pemerintahan Kabupaten Muara Enim menggunakan analisis SWOT dan membantu pihak pegawai dalam menyusun Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Induk Pengembangan (RIP) untuk website *e-government*.<sup>13</sup>
2. Skripsi karya Fahrudin Jaya, yang berjudul “Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Dinas

---

<sup>13</sup>Emel Apriandes, “Analisis Swot Guna Penyusunan Rencana Induk E-Government pada Pemerintah Daerah Kabupaten Muara Enim” *Skripsi* (Palembang, Universitas Bina Darma, 2013).



Kependudukan dan Catatan Sipil” skripsi ini membahas tentang penyelenggaraan kebijakan *e-government* di Kota Palopo dan bagaimana kesiapan perangkat penyelenggaraan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo dengan kesimpulan pemerintah Kota Palopo belum memiliki rencana induk pengembangan *e-government* lembaga dan perda yang mengatur tentang penyelenggaraan *e-government* namun pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat memadai dalam penyelenggaraan *e-government* dengan program Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu SIAK (Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan dan e-KTP).<sup>14</sup>

3. Skripsi karya Nurul Wahida Safitri, yang berjudul “Penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang” skripsi ini membahas tentang bagaimana penerapan *e-government* di pusat pelayanan informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang dan faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam penerapan *e-government* tersebut dengan kesimpulan pelayanan yang diberikan oleh aparat pusat pelayanan informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang sudah cukup baik dengan diterapkannya *e-government* namun terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet dan sosialisasi.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Fahrudin Jaya, “Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” *Skripsi* (Makassar, Universitas Hasanuddin, 2011).

<sup>15</sup>Nurul Wahida Safitri, “Penerapan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang” *Skripsi* (Makassar, Universitas Hasanuddin, 2016).

Agar lebih memahami persamaan dan perbedaan mengenai penelitian yang dilakukan penulis maka di buat table seperti dibawah ini :

No.	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis SWOT Guna Penyusunan Rencana Induk <i>E-Government</i> pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Muara Enim	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang bagaimana pelaksanaan <i>e-government</i> di daerah.	Dalam skripsi yang ditulis oleh Emel Apriandes ini membahas tentang bagaimana penyusunan rencana induk <i>e-government</i> dengan analisis SWOT sedangkan penulis meneliti tentang pelaksanaan <i>e-government</i> dengan perspektif <i>maşlahah</i> .
2.	Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan <i>E-Government</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang bagaimana respon pemerintah terhadap <i>e-government</i> .	Dalam skripsi yang ditulis oleh Fahrudin Jaya ini membahas tentang belum siapnya Pemerintah Kota Palopo dalam penyelenggaraan <i>e-government</i> sedangkan penulis meneliti tentang kesiapan Pemerintah Purbalingga dengan mengembangkan aplikasi Matur Bupati sebagai wujud penyelenggaraan <i>e-government</i> .
3.	Penerapan <i>E-Government</i> di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang penerapan <i>e-</i>	Dalam skripsi yang ditulis oleh Nurul Wahida safitri ini membahas tentang

	Kabupaten Pinrang	<i>government</i> pada pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.	pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang sedangkan penulis meneliti tentang aplikasi MATUR Bupati
--	-------------------	--	---

Dengan adanya telaah pustaka yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa adanya perbedaan pembahasan yang dilakukan penulis dengan karya ilmiah yang pernah ada sebelumnya.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Bab pertama berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, definisi operasional, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisikan landasan teori dari Implementasi Peraturan Bupati Kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *E-Government* Perspektif *Maṣlahah* Studi Aplikasi MATUR Bupati.

Bab ketiga berisikan mengenai metodologi penelitian yang mencakup jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab keempat berisikan tentang analisis terhadap pokok permasalahan yang menjadi penelitian yaitu Implementasi Peraturan Bupati No 56 Tahun

2019 tentang Penyelenggaraan *E-Government* Perspektif *Maṣlahah* Studi Aplikasi MATUR Bupati.

Bab kelima berisikan kesimpulan, saran dari analisis yang dilakukan serta kata penutup.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Implementasi Kebijakan

Dalam konteks organisasi dan manajemen publik atau pemerintahan, maka lembaga pemerintah mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan dalam kegiatan mengatur (*goverri*), mengurus (*manage*), membimbing (*guide*), membina atau membangun (*development*), mendidik (*educated*), memberdayakan (*empowering*) dan melayani (*service*) terhadap berbagai urusan pemerintahan yang menyangkut kepentingan dan kebutuhan mendasar bagi peningkatan masyarakat yang aman, adil, makmur dan sejahtera.<sup>16</sup>

Kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik dibuat oleh otoritas politik yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dinegara modern adalah pelayanan publik, yaitu segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Abd Halil Hi Ibrahim dan Tjahja Supriatna, *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, dan kebijakan Publik* (Yogyakarta: Gramasurya, 2020), hlm. 115.

<sup>17</sup>Sahya Anggara, *Kebijakan Publik* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), hlm. 33.

Menurut Thomas R. Dye (1992), "*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*" (kebijakan publik adalah apa pun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Menurut Dye, apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan "tindakan" pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya. Menurut Thomas R. Dye proses kebijakan publik meliputi beberapa hal berikut :

1. Identifikasi masalah kebijakan (*identification of policy problem*)

Identifikasi masalah kebijakan dapat dilakukan melalui identifikasi apa yang menjadi tuntutan (*demands*) atas tindakan pemerintah.

2. Penyusunan agenda (*agenda setting*)

Penyusunan agenda (*agenda setting*) merupakan aktivitas memfokuskan perhatian pada pejabat publik dan media masa atas keputusan apa yang akan diputuskan terhadap masalah publik tertentu.

3. Perumusan kebijakan (*policy formulation*)

Perumusan (*formulation*) merupakan tahapan pengusulan rumusan kebijakan melalui instansi dan penyusunan usulan kebijakan melalui organisasi perencanaan kebijakan, kelompok kepentingan, birokrasi pemerintah, presiden, dan lembaga legislatif.

4. Pengesahan kebijakan (*legitimizing of policies*)

Pengesahan kebijakan melalui tindakan politik oleh partai politik, kelompok penekan, presiden, dan kongres.



#### 5. Implementasi kebijakan (*policy implementation*)

Implementasi kebijakan dilakukan melalui birokrasi, anggaran publik, dan aktivitas agen eksekutif yang terorganisasi.

#### 6. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*)

Evaluasi kebijakan dilakukan oleh lembaga pemerintah sendiri, konsultan di luar pemerintah, pers, dan masyarakat (publik).<sup>18</sup>

Berdasarkan pendapat di atas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai aturan yang harus dipatuhi oleh masyarakat disuatu wilayah yang dirancang oleh pemerintah setempat untuk mencapai tujuan yang diinginkan agar tercipta kehidupan masyarakat yang lebih baik.

Perlu ditekankan bahwa sifat kebijakan publik perlu dituangkan pada peraturan-perundangan yang bersifat memaksa. Dalam pandangan ini, dapat diasumsikan bahwa kebijakan publik merupakan kebijakan yang dibuat pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, yang dapat diwujudkan berupa peraturan perundangan dan sebagainya. Kebijakan publik mempunyai sifat mengikat dan harus dipatuhi oleh seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali. Sebelum kebijakan publik tersebut diterbitkan dan dilaksanakan, kebijakan tersebut harus ditetapkan dan disahkan oleh badan atau lembaga yang berwenang. Peraturan perundang-undangan sebagai produk dari kebijakan publik merupakan komoditas politik yang menyangkut kepentingan publik. Namun berbagai dinamika yang terjadi dapat membawa konsekuensi bahwa kebijakan publikpun dapat mengalami perbaikan. Oleh

---

<sup>18</sup>Joko Widodo, *Analisis kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik* (Malang: Media Nusa Creative, 2021), hlm. 16-17.

karenanya kebijakan publik pada satu pandangan tertentu dipersyaratkan bersifat fleksibel, harus bisa diperbaiki, dan disesuaikan dengan perkembangan dinamika pembangunan. Kesesuaian suatu kebijakan publik sangat tergantung kepada penilaian masyarakat.<sup>19</sup>

Kebijakan publik di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi tiga, yakni :

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar, yaitu (a) UUD 1945, (b) UU atau Perpu, (c) Peraturan Pemerintah, (d) Peraturan Presiden, dan (e) Peraturan Daerah.
2. Kebijakan Publik yang bersifat (meso) atau menengah, atau penjabar pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur, Peraturan Bupati, dan Peraturan Walikota. Kebijakannya dapat pula berbentuk Surat Keputusan Bersama atau SKB antar Menteri, Gubernur dan Bupati dan Walikota.
3. Kebijakan Publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah Menteri, Gubernur, Bupati dan Walikota.<sup>20</sup>

Dalam rangka pencapaian tujuan suatu kebijakan yang telah ditetapkan, implementasi dari kebijakan merupakan suatu proses lanjutan dari tahapan kebijakan yang saling mempunyai ketergantungan satu sama lain.

---

<sup>19</sup>Abdullah Ramdhani dan Muhammad Ali Ramdhani, Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik, *Jurnal Publik*, Vol. 11, No. 01, 2017, hlm.3.

<sup>20</sup>Arifin Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 27.

Tinjauan kebijakan sebagai suatu proses pusat perhatian akan tertuju kepada siklus kebijakan yang umumnya meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan dimana maksud dari kebijakan itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu. Namun seringkali timbul anggapan bahwa kebijakan yang disahkan oleh pihak yang berwenang akan dapat dilaksanakan dan hasilnya akan mendekati seperti yang diharapkan.<sup>21</sup>

## B. *E-government*

### 1. Pengertian *E-government*

Seiring dengan perkembangan zaman modern manusia pada era digital ini berlomba-lomba untuk membuat inovasi atau menciptakan sebuah produk pemikiran yang dapat membantu kehidupan sehari-hari. *E-government* merupakan salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Bank Dunia (World Bank, 2012) mendefinisikan *e-government* sebagai berikut :

“*e-government* adalah Penggunaan TIK oleh institusi pemerintah (seperti Wide Area Networks (WAN), *internet*, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang berkaitan dengan pemerintah”<sup>22</sup>

Dalam Peraturan Bupati Kabupaten Purbalingga No. 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-government* mendefinisikan *e-government* sebagai

---

<sup>21</sup>M. Fahturrahman, Faktor Birokrasi dalam Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik, *Tarbawi*, Vol. 2, No. 02, Desember 2016, hlm. 15.

<sup>22</sup>Darmawan Napitupulu dkk, *E-government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (t.k: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 3-4.

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah.<sup>23</sup> Sedangkan dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjabarkan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.<sup>24</sup> Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah upaya pemerintah dalam pelayanan masyarakat yang menggunakan teknologi informasi berbasis elektronik.

## 2. Implementasi *E-government*

Bentuk implementasi *e-government* pada prinsipnya dapat dikategorikan secara umum menjadi 4 kategori atau tipe *e-government*, yaitu:

### a. Government to Citizen (G2C)

Merupakan model atau aplikasi *government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. G2C dikembangkan sebagai mekanisme interaksi yang modern antara pemerintah dan warga dengan pemanfaatan TIK dan internet. Masyarakat tidak harus datang lagi secara fisik untuk

---

<sup>23</sup>Peraturan Bupati Kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019.

<sup>24</sup>Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003.

mengakses layanan pemerintah namun dapat menggunakan berbagai saluran teknologi seperti website, sms, aplikasi, dan lain-lain. Dengan adanya G2C, hubungan atau relasi antara pemerintah dengan warganya semakin dekat. Selain itu G2C dapat memangkas rantai birokrasi yang panjang, menghilangkan praktik korupsi seperti pungutan liar (pungli), meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

b. Government to Business (G2B)

Merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan bagi dunia bisnis dan industri. G2B dikembangkan untuk memenuhi berbagai informasi yang diperlukan bagi kelangsungan suatu bisnis di mana dalam menjalankan usahanya, para praktisi bisnis memiliki kebutuhan untuk berinteraksi dan bertransaksi dengan instansi pemerintah misalnya dalam hal pengurusan surat izin usaha, pendaftaran perusahaan, pelaporan wajib pajak bahkan informasi terkait regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur iklim dunia usaha.

c. Government to Government (G2G)

Merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan untuk saling bertukar informasi antara instansi pemerintah. Model G2G ini dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu G2G horizontal dan vertikal. G2G yang bersifat horizontal adalah relasi yang dijalin antara satu unit pemerintah dengan unit pemerintah lainnya dalam satu tingkatan. Sebagai contoh kerjasama antar pemerintah lokal tingkat II

kabupaten atau kota dalam bidang perdagangan dan pariwisata, program bersama antara dua buah kementerian, kerjasama antar direktorat dalam suatu kementerian, pertukaran informasi dan transaksi antar kecamatan, atau bahkan antar negara untuk melakukan hubungan diplomatis. Sementara itu G2G yang bersifat vertical merupakan relasi yang dilakukan lintas instansi pemerintah dalam tingkatan yang berbeda misalnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, tingkat kelurahan dengan kecamatan, dll. Manfaat G2G adalah membuka saluran komunikasi yang selama ini tersekat antar lembaga pemerintah sehingga dapat menciptakan peluang kerjasama atau kolaborasi untuk memenuhi kebutuhan warga dan dunia bisnis.

d. Government to Employee (G2E)

Merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pemerintah. G2E dikembangkan untuk berbagai kebutuhan seperti membantu komunikasi internal lembaga pemerintah, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, menunjang pengembangan karir pegawai, mengelola pendapatan termasuk gaji dan tunjangan ASN (aparatur sipil negara) hingga dana pension pegawai. Banyak hal yang harus dipenuhi oleh pemerintah terkait kebutuhan ASN agar mereka dapat memberikan layanan public dengan baik. Dengan kata lain G2E memungkinkan peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja dan pada gilirannya kepuasan pegawai dapat meningkat pula.



Pegawai pemerintah memiliki hak dan kewajiban secara seimbang maka G2E turut memastikan dan melindungi hak individu mereka sehingga mereka dapat menunaikan kewajibannya dengan optimal.<sup>25</sup>

### 3. Faktor Penentu *E-government*

Ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *e-government*, yaitu:

#### a. Infrastruktur Telekomunikasi

Dalam level pelaksanaannya perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor teramat penting dalam penerapan *e-government*. Secara ideal memang harus tersedia infrastruktur yang dapat menunjang target atau prioritas pengembangan *e-government* yang telah disepakati. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan potensi dan kemampuan atau status pengembangan infrastruktur telekomunikasi di lokasi terkait. Untuk daerah yang memiliki infrastruktur yang masih teramat sangat minim, adalah baik dipikirkan pola kerjasama dengan sejumlah pihak swasta guna mengundang mereka berinvestasi di daerah tersebut.

#### b. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan TI oleh Pemerintah

Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu

---

<sup>25</sup> Darmawan Napitupulu dkk, *E-government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*, hlm. 9-15.

kegiatan sehari-hari akan tampak sejauh mana kesiapan mereka untuk menerapkan konsep *e-government*.

c. Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintahan

Yang akan menjadi “pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government*.

d. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif *e-government* yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Pemerintah daerah tentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana yang ada dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Harap diperhatikan bahwa dana yang dibutuhkan tidak sekedar untuk investasi belaka, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di kemudian hari.

e. Perangkat Hukum

Karena konsep *e-government* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data atau informasi dari satu pihak ke pihak lain, masalah keamanan data atau informasi dan hak cipta

intelektual, misalnya akan merupakan hal yang perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *e-government* yang kondusif.

f. Perubahan Paradigma

Pada hakikatnya penerapan *e-government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep *e-government*.<sup>26</sup>

### C. MATUR Bupati

Aplikasi Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat yang selanjutnya disingkat MATUR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis website untuk pengawasan kinerja pemerintah. Matur Bupati adalah Sarana Pengaduan Masyarakat Kabupaten Purbalingga atas pelayanan publik yang disampaikan secara Online.<sup>27</sup>

Pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat tentang pelayanan publik melalui Aplikasi Matur Bupati dimaksudkan sebagai acuan bagi semua

---

<sup>26</sup>R. Eko Indrajit dkk, *e-government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia* (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm. 8-9.

<sup>27</sup>Peraturan Bupati Purbalingga No. 90 Tahun 2018.

Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah dalam pengelolaan pengaduan masyarakat agar dapat lebih terkoordinasi, efektif, efisien dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adanya aplikasi MATUR Bupati ini bertujuan untuk :

- a. Pengaduan masyarakat dapat dengan cepat dan tepat ditangani dalam rangka mendukung terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelesaian laporan masyarakat.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>28</sup>

#### D. *Maṣlahah*

##### 1. Pengertian *Maṣlahah*

*Maṣlahah* berasal dari kata *salaha* ( صلح ) yang berarti baik. Atau secara alternatif untuk menunjukan keadaan yang mengandung kebajikan-kebajikan.<sup>29</sup> Pengertian *Maṣlahah* secara etimologi adalah upaya mengambil manfaat dan menghilangkan mafsadat atau madharat.<sup>30</sup> Dalam pengertian rasionalnya *Maṣlahah* berarti sebab, cara atau tujuan yang baik,

<sup>28</sup>Peraturan Bupati Purbalingga No. 90 Tahun 2018.

<sup>29</sup>Mohammad Rusfi, Validasi Maslahat Al-Mursalah sebagai Sumber Hukum, *Jurnal Al-Adalah*, Vol. XII, No. 1, 2014, hlm. 64.

<sup>30</sup>Moh Bahrudin, *Ilmu Ushul Fiqh* (Bandar Lampung: AURA, 2019), hlm. 68.

dapat juga dikatakan sebagai suatu permasalahan atau bagian dari suatu urusan yang menghasilkan kebaikan atau sesuatu untuk kebaikan.<sup>31</sup>

## 2. Dasar Hukum *Maslahah*

Para ulama telah bersepakat bahwa syariat yang diturunkan oleh Allah SWT bertujuan dan mengandung kemaslahatan bagi manusia di dalam mengatur kehidupannya di dunia ini. Hal tersebut banyak ditegaskan oleh Allah di dalam Al-Qur'an.

Adapun surat yang berkaitan dengan masalah, Allah berfirman dalam surat QS al-Anbiya' : 107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

“Dan tiadalah Kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam.”

Ayat lain dalam al-Qur'an surat Al-An'am : 54, firman Allah berbunyi:

وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ لِأَنَّه  
مَنْ عَمِلَ مِنْكُمْ سُوءًا بِجَهَالَةٍ ثُمَّ تَابَ مِنْ بَعْدِهِ وَأَصْلَحَ فَأَنَّهُ غَفُورٌ رَّحِيمٌ

“Apabila orang-orang yang beriman kepada ayat-ayat Kami itu datang kepadamu, maka katakanlah: "Salaamun alaikum. Tuhanmu telah menetapkan atas diri-Nya kasih sayang, (yaitu) bahwasanya barang siapa yang berbuat kejahatan di antara kamu lantaran kejahilan, kemudian ia bertaubat setelah mengerjakannya dan mengadakan perbaikan, maka sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.”

Ayat lain dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah: 220, firman Allah berbunyi:

<sup>31</sup>Mohammad Rusfi, Validasi Maslahat Al-Mursalah sebagai Sumber Hukum, hlm. 65.

فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ قُلِي وَيَسْأَلُوكَ عَنِ الْيَتَامَى قُلِي قُلْ إِصْلَاحُ هُمْ خَيْرٌ قُلِي وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ  
فَأَخْوَانُكُمْ قُلِي وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ قُلِي وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَأَعْتَبْتُمْ إِنْ اللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

“Tentang dunia dan akhirat. dan mereka bertanya kepadamu tentang anak yatim, katakalah: "Mengurus urusan mereka secara patut adalah baik, dan jika kamu bergaul dengan mereka, Maka mereka adalah saudaramu; dan Allah mengetahui siapa yang membuat kerusakan dari yang Mengadakan perbaikan. dan Jikalau Allah menghendaki, niscaya Dia dapat mendatangkan kesulitan kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”<sup>32</sup>

### 3. Macam-Macam *Maṣlahah*

Para ahli usul fikih mengemukakan beberapa pembagian *Maṣlahah* jika dilihat dari beberapa segi. Berdasarkan tingkatannya, *Maṣlahah* dapat dibagi kedalam tiga tingkatan, yaitu :

- a. *Maṣlahah dharuriyyah*, yaitu segala hal yang menjadi sendi eksistensi kehidupan manusia, hanya ada demi kemaslahatan mereka. Pengabaian terhadap *Maṣlahah* dharuriyyah dapat berakibat pada terganggunya kehidupan dunia, hilangnya kenikmatan dan turunnya azab di akhirat. *Maṣlahah dharuriyyah* di syari’atkan untuk melindungi dan menjamin kelestarian agama (*hifz al-din*), melindungi jiwa (*hifz al-nafs*), melindungi akal (*hifz al-aql*), melindungi keturunan (*hifz al-nasl*), dan melindungi harta (*hifz al-mal*). Untuk melindungi agama Allah mensyari’atkan bermacam-macam ibadah, mengharamkan perbuatan murtad, melarang memaki sesembahan selain Allah dan lain-lain. Untuk melindungi jiwa Allah melarang pembunuhan, melarang segala tindakan yang membahayakan jiwa, mensyari’atkan pernikahan,

<sup>32</sup>Agus Miswanto, *Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam* (Yogyakarta : Magnum Pustaka Utama, 2019), hlm. 163-164.



mewajibkan mencari rizki dan lain-lain. Untuk melindungi akal Allah mengharamkan meminum minuman keras, mewajibkan menuntut ilmu dan lain-lain. Untuk melindungi keturunan Allah mensyari'atkan pernikahan, melarang perzinaan dan *tabanni* (mengadopsi anak), dan lain-lain. Sedang untuk melindungi harta Allah mengharamkan pencurian, riba, judi dan lain-lain.

- b. *Maṣlahah hajiyyah*, yaitu segala sesuatu yang sangat dihajatkan oleh manusia untuk menghilangkan kesulitan dan menolak segala halangan. Pengabaian terhadap *Maṣlahah hajiyyah* tidak menimbulkan ancaman bagi keberlangsungan hidup manusia, tetapi akan menimbulkan ancaman bagi kesulitan dan kesempitan. Dalam rangka merealisasikan *Maṣlahah hajiyyah* ini Allah mensyari'atkan berbagai transaksi, seperti jual-beli, sewa-menyewa, dan memberikan beberapa keringanan hukum (*rukhsah*), seperti kebolehan menjamak dan mengqashar shalat bagi musafir, kebolehan menunda pelaksanaan berpuasa Ramadhan bagi orang yang sedang hamil, menyusui dan sakit, serta tidak diwajibkannya shalat lima waktu bagi orang yang sedang haid dan nifas.
- c. *Maṣlahah tahsiniyyah*, yaitu tindakan atau sifat-sifat yang pada prinsipnya berhubungan dengan makarimul akhlak serta memelihara keutamaan dalam bidang ibadah, adat dan muamalat. Misalnya mengenakan pakaian yang bagus-bagus ketika shalat, memakai wewangian bagi laki-laki ketika berkumpul dengan banyak orang,

pengharaman makanan-makanan yang buruk atau menjijikan (*khabā'is*), larangan wanita menikahkan dirinya sendiri kepada laki-laki yang dicintainya, dan lain-lain.<sup>33</sup>

Dilihat dari segi kandungan *Maṣlahah*, para ulama usul fikih membaginya kepada:

- a. *Al-Maṣlahah al-‘Ammah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan umum itu tidak berarti untuk kepentingan semua orang, tetapi bisa berbentuk kepentingan mayoritas umat atau kebanyakan umat. Misalnya, para ulama membolehkan membunuh penyebar *bid'ah* yang dapat merusak akidah umat, karena menyangkut kepentingan orang banyak.
- b. *Al-Maṣlahah al-Khashshah*, yaitu kemaslahatan pribadi dan ini sangat jarang sekali, seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (*mafqud*). Pentingnya pembagian kedua kemaslahatan ini berkaitan dengan prioritas mana yang harus didahulukan apabila antara kemaslahatan umum bertentangan dengan kemaslahatan pribadi. Dalam pertentangan kedua kemaslahatan ini, Islam mendahulukan kemaslahatan umum daripada kemaslahatan pribadi.

Dilihat dari segi keberadaan *Maṣlahah* menurut *shara'* terbagi kepada:

---

<sup>33</sup> Suwarjin, *Ushul Fiqh* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm 142.

- a. *Al-Maṣlahah al-Mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh *shara'*. Maksudnya dalil khusus yang menjadi dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut. Misalnya, hukuman atas orang yang meminum keras dalam hadis Rasulullah SAW dipahami secara berlainan oleh para ulama fikih, disebabkan perbedaan alat pemukul yang dipergunakan Rasulullah SAW ketika melaksanakan hukuman bagi orang yang meminum minuman keras. Ada hadis yang menunjukkan bahwa alat yang digunakan Rasul SAW adalah sandal atau alas kakinya sebanyak 40 kali (HR. Ahmad ibn Hanbal dan al-Baihaqi) dari Ali bin Abi Talib.
- b. *Al-Maṣlahah al-Mulghah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh *shara'*, karena bertentangan dengan ketentuan *shara'*. Misalnya, *shara'* menentukan bahwa orang yang melakukan hubungan seksual di siang hari bulan Ramadan dikenakan hukuman dengan memerdekakan budak, atau puasa dua bulan berturut-turut, atau memberi makan 60 orang fakir miskin (HR. Bukhari dan Muslim). Apabila tidak mampu memerdekakan budak, baru dikenakan hukuman puasa dua bulan berturut-turut. Oleh sebab itu, para ulama usul fikih memandang mendahulukan hukuman puasa dua bulan berturut-turut dari memerdekakan budak merupakan kemaslahatan yang bertentangan dengan kehendak *shara'*: hukumannya batal. Kemaslahatan seperti ini, menurut kesepakatan para ulama, disebut dengan *al Maṣlahah al mulghah* dan tidak bisa dijadikan landasan hukum.

c. *Al-Maşlahah al-Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung *shara'* dan tidak pula dibatalkan atau ditolak *shara'* melalui dalil yang dirinci. Kemaslahatan dalam bentuk ini terbagi dua, yaitu: 1) *Maşlahah al-Gharibah*, yaitu kemaslahatan yang aneh, asing, atau kemaslahatan yang sama sekali tidak ada dukungan dari *shara'*, baik secara rinci maupun secara umum. Para ulama usul fikih tidak dapat mengemukakan contoh pastinya. Bahkan Imam asy-Syatibi mengatakan kemaslahatan seperti ini tidak ditemukan dalam praktik, sekalipun ada dalam teori. 2). *Al-Maşlahah al-Mursalah*, yaitu kemaslahatan yang tidak didukung dalil *shara'* atau nash yang rinci, tetapi didukung oleh sekumpulan makna nash (ayat atau hadis).<sup>34</sup>

#### 4. *Maşlahah* dalam Penyelenggaraan Negara

Dalam penyelenggaraan negara keberadaan organisasi pemerintah sangat dibutuhkan masyarakat, karena organisasi pemerintah bertujuan melayani kepentingan publik agar tercapai pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* sendiri mengandung dua pengertian *pertama*, nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam dalam mencapai tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. *Kedua*, aspek fungsional pemerintahan yang efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Dari konsep *good governance* karena sudah menjadi tuntutan masyarakat untuk menjadikan

---

<sup>34</sup>Syarif Hidayatullah, *Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali*, *al-Mizan*, Vol. 2, No. 1, Februari 2018, hlm. 119-123.

pemerintahan yang transparan dan akuntabel, kepemimpinan juga memegang peran yang penting. Karena pemerintah yang baik selalu mengabdikan untuk kepentingan dan pelayanan masyarakat.<sup>35</sup>

Agar terwujud pemerintahan yang baik ini pemerintah dalam merancang atau membuat peraturan harus melihat apa yang dibutuhkan masyarakat luas dan dengan adanya peraturan-peraturan itu nantinya diharapkan tercapainya kemaslahatan dan kebaikan bersama. Dengan kata lain kemaslahatan itu harus sejalan dengan tujuan pensyariaan hukum untuk mewujudkan kemaslahatan kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek.

Hal ini sejalan dengan kaidah fiqih yang berbunyi

تَصَرَّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَّةِ مَنْوُطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

“Tindakan pemimpin (Imam) terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan.”

Kaidah ini didukung oleh fatwa Umar Ibn al-Khathab yang berbunyi: ”Sesungguhnya aku menempatkan diriku terhadap harta Allah SWT. Seperti kedudukan seorang wali terhadap anak yatim. Jika aku membutuhkan aku mengambil sebagiannya dan apabila ada sisa aku kembalikan dan apabila aku tidak membutuhkan maka aku meninggalkannya.

---

<sup>35</sup>Suprawoto, *Government Public Relations* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 228.

Seorang pemimpin dalam menjalankan suatu pemerintahan harus mengedepankan kemaslahatan masyarakat luas bukan untuk mementingkan kepentingan individu. Nantinya seorang pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban selama menjalankan kepemimpinannya. Seperti hadits Rasul Allah SAW yaitu :

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

”kamu sekalian adalah pemimpin dan semua kamu akan diminta pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya.”

Kaidah ini merupakan acuan para pemimpin atau pemerintah dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan rakyat. Sebagai pemegang kekuasaan negara para pemimpin diharapkan mempertimbangkan kemaslahatan rakyatnya dalam menentukan kebijakan.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup>Duski Ibrahim, *Al-Qawa'id Al-Fiqhiyah (Kaidah-Kaidah Fiqih)* (Palembang: Noerfikri, 2019), hlm. 109-110.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke ‘lapangan’ untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau ‘in situ’. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperan serta.<sup>37</sup>

Tujuan penelitian kasus dan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.<sup>38</sup>

#### B. Sumber Data

##### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>39</sup> Data ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian dengan :

a) Dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Purbalingga.

---

<sup>37</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 26.

<sup>38</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 80.

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 137.

- b) Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Purbalingga
- c) Masyarakat pengguna aplikasi.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>40</sup> Data ini diperoleh dari Undang-undang atau peraturan perundang-undangan, buku-buku, skripsi, jurnal, dan lain sebagainya yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

## C. Objek dan Subjek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang, tempat data variabel di permasalahan.<sup>41</sup> Dalam hal ini subjek dalam penelitian adalah dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Purbalingga, bagian hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Purbalingga, dan masyarakat pengguna aplikasi MATUR Bupati.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian menurut Arikunto objek adalah suatu yang menjadi ini dari problematika penelitian.<sup>42</sup> Dalam hal ini objek penelitian adalah penerapan peraturan bupati tentang *e-government*.

---

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 137.

<sup>41</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Edisi Baru* (Yogyakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 200.

<sup>42</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Edisi Baru*, hlm. 204.

## D. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpulan data juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, brosur, dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.<sup>43</sup> Pedoman wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dalam hal ini narasumber yang di wawancara diantaranya adalah 1 kasubbag jaringan dokumentasi informasi hukum bagian hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Purbalingga, 1 Seksi Tata Kelola *E-government*, 1 sistem support Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Purbalingga, 2 masyarakat pengguna aplikasi matur bupati.

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 137-138.

## b. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.<sup>44</sup> Observasi merupakan langkah awal menuju fokus perhatian lebih luas yaitu observasi partisipan, hingga observasi hasil praktis sebagai sebuah metode dalam kapasitasnya sendiri-sendiri. Observasi ini dapat dilacak pada kemapanan akar teoritis metode interaksionis simbolik, karena dalam mengumpulkan data peneliti sekaligus dapat berinteraksi dengan subjek penelitiannya.<sup>45</sup> Penulis melakukan penelitian langsung untuk mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Bupati Purbalingga No 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-governement* di Purbalingga benar-benar terealisasi dengan cara melihat dan mengamati bagaimana masyarakat menggunakan aplikasi MATUR Bupati.

## c. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Misalnya catatan harian, biografi, foto, sketsa dan lain-lain.<sup>46</sup>

## E. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data-data yang terkumpul penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dimana analisis data kualitatif adalah upaya yang

---

<sup>44</sup>J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya* (Jakarta: PT Grasindo, 2010), hlm. 112.

<sup>45</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), hlm. 109-110.

<sup>46</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 240.

dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>47</sup> Analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris adalah metode penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini dikumpulkan data yang kemudian diolah sesuai dengan teknik analisis yang dipakai yang dituangkan dalam bentuk deskriptif guna memperoleh keadaan sebenarnya dari hukum sebagai kenyataan sosial.

---

<sup>47</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 244.

<sup>48</sup>David Tan, dkk, *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*, (Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020), hlm. 335.





Kecamatan terluas adalah Kecamatan Rembang yaitu 9.159 Ha. Kedua Kecamatan Karangreja dengan luas 7.449 Ha, sedangkan urutan ketiga Kecamatan Karangmoncol yaitu 6.027 Ha. Tiga Kecamatan dengan luas terkecil adalah Kecamatan Purbalingga 1.472 Ha, Padamara 1.727 Ha dan Kalimanah 2.251 Ha.

**Tabel 4.1**

Pembagian Administrasi Perkecamatan

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Luas Daerah (Ha)
1.	Kemangkon	19	0	4.513
2.	Bukateja	14	0	4.240
3.	Kejobong	13	0	3.999
4.	Pengadegan	9	0	4.175
5.	Kaligondang	18	0	5.054
6.	Purbalingga	2	11	1.472
7.	Kalimanah	14	3	2.251
8.	Padamara	13	1	1.727
9.	Kutasari	14	0	5.290
10.	Bojongsari	13	0	2.925
11.	Mrebet	19	0	4.789
12.	Bobotasri	16	0	3.228
13.	Karangreja	7	0	7.449
14.	Karangjambu	6	0	4.609

15.	Karanganyar	13	0	3.055
16.	Kertanegara	11	0	3.802
17.	Karangmoncol	11	0	6.027
18.	Rembang	12	0	9.159

Sumber : Purbalingga Dalam Angka 2016

### **B. Implementasi Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *E-Government* di Purbalingga melalui Aplikasi MATUR Bupati**

Biasanya interaksi antara masyarakat dengan badan pemerintah berlangsung di kantor-kantor pemerintahan. Namun seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan untuk mendekatkan pusat-pusat layanan pemerintah kepada masyarakat melalui *smartphone* maupun *Personal Computer* (PC) yang mereka miliki. Sehingga dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat seperti saat ini mengharuskan instansi pemerintahan mengikuti perkembangan tersebut, oleh karena itu suatu instansi membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pemerintah dalam menciptakan efisien dan efektifitas kerja guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Dengan menggunakan *e-government* ini masyarakat dapat berhubungan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) atau pos-pos pelayanan yang dituju melalui website atau melalui aplikasi yang dibuat pemerintah untuk menampung laporan

maupun keluhan masyarakat agar nantinya masyarakat mendapatkan pelayanan pemerintah. Jadi, *e-government* sesuai dengan fungsinya yaitu penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Dengan demikian *e-government* akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui *e-government* diharapkan pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan, dapat dicek prosesnya, sehingga dapat dianggap akuntabel.

Pelaksanaan *e-government* diawali dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. Dengan adanya Inpres ini pemerintah pusat menginstruksikan kepada pemerintahan daerah untuk merealisasikan *e-government* ini secara nasional. Pengembangan *e-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.<sup>49</sup>

Purbalingga merupakan salah satu kabupaten yang berusaha untuk mengembangkan *e-government* di dalam urusan pelayanan masyarakat. Di Purbalingga sendiri terkait *e-government* untuk Dinkominfo istilahnya adalah SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik). Dalam mewujudkan *e-government* ini Dinkominfo membuat portal *Purbalinggakab.go.id*, pembuatan aplikasi e-akun, pembuatan aplikasi e-presensi, pembuatan

---

<sup>49</sup>Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003.

aplikasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui MATUR Bupati dan lain sebagainya.<sup>50</sup> Pemerintah Purbalingga memiliki kebijakan terkait *e-government* dengan mengeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-government* dengan sasaran penyelenggaraan *e-government* sebagai berikut :

1. Terselenggaranya pemerintah daerah yang berbasis elektronik.
2. Terbentuk dan terpeliharanya pusat data guna mendukung mekanisme pengambilan keputusan di lingkungan pemerintah daerah.
3. Terwujudnya penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintah daerah.
4. Terlaksananya peningkatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan perangkat daerah untuk menghasilkan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat
5. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang dapat menghubungkan dan mengintegrasikan data dan informasi antar perangkat daerah dan antar pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten, instansi eksternal dan masyarakat serta dunia usaha untuk mendukung terwujudnya *e-government*
6. Terwujudnya masyarakat Kabupaten Purbalingga yang memiliki aksesibilitas terhadap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>51</sup>

Dalam merancang peraturan bupati ini pemerintah Purbalingga mempertimbangkan bahwa pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi dan

---

<sup>50</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.

<sup>51</sup>Peraturan Bupati kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019.

komunikasi perlu dikedepankan dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar tercipta pemerintah yang profesional, efisien dan demokratis sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini seperti apa yang diungkapkan kasubbag jaringan dokumentasi informasi hukum sekretariat daerah kabupaten Purbalingga bahwa:

“Dalam penyusunan agenda Sekretariat Daerah kabupaten Purbalingga serta Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Purbalingga membuat draft tentang apa saja yang nantinya akan ditetapkan dalam kebijakan yang akan dibuat. Peraturan bupati ini dibuat dengan surat pengantar dari Dinkominfo yang nantinya akan diperbaiki apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan, apabila diperlukan maka akan dirapatkan bersama seperti teknis bagian hukum sekretariat daerah, Bupati dan unsur-unsur lainnya dan dalam proses tersebut memakan waktu kurang lebih setengah bulan.”<sup>52</sup>

Thomas R. Dye menyatakan bahwa kebijakan berkaitan dengan apa yang dilakukan pemerintah. Thomas mengartikan kebijakan publik sebagai “*whatever government choose to do or not to do*”. Kebijakan publik merupakan sebuah pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu.<sup>53</sup> Seperti yang diungkapkan Thomas R. Dye bahwa pemerintah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan maupun tidak membuat kebijakan dan tentunya semua langkah yang diambil pemerintah memiliki tujuan ataupun alasan tersendiri dalam pelaksanaannya. Dengan dasar ini pemerintah kabupaten Purbalingga menganggap bahwa perlu adanya hukum yang mengatur tentang pelaksanaan *e-government* agar nantinya terlaksana dengan baik dan nantinya apabila suatu hukum sudah disepakati

---

<sup>52</sup>Bambang Hidayanto, “Kasubbag Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum”, *Wawancara*, pada hari Selasa, 16 Februari 2021, Pukul 10.15 WIB.

<sup>53</sup>Eko Handoyo, *Kebijakan Publik* (Semarang : Widya Karya, 2012), hlm. 9.

maka langkah selanjutnya yang di perlukan adalah mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Dalam melihat pelaksanaan *e-government* di kabupaten Purbalingga, penulis mengacu pada buku *e-government in action* karya Richardus Eko Indrajit dkk dimana dapat dilihat bahwa terdapat faktor penentu kesiapan daerah untuk menerapkan *e-government* yang berupa infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintah, kesiapan sumber daya manusia di pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, perubahan paradigma yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Infrastruktur telekomunikasi

Pelaksanaan *e-government* yang menggunakan teknologi informasi ini sudah pasti dalam mewujudkannya tidak terlepas dari adanya perangkat keras komputer, jaringan dan infrastruktur yang menjadi faktor penting dalam pelaksanaannya. Sama halnya dengan ungkapan seksi tata kelola *e-government* Dinkominfo kabupaten Purbalingga yang mengatakan bahwa :

“Pelaksanaan *e-government* berbasis elektronik yang terdiri perangkat keras dan perangkat lunak dan jaringan internet disini sudah cukup baik.”<sup>54</sup>

Dari wawancara yang dilakukan bahwa sudah adanya infrastruktur telekomunikasi yang mendukung pelaksanaan *e-government*.

---

<sup>54</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.



## 2. Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT

Faktor penentu selanjutnya adalah tingkat konektivitas dan penggunaan IT. Jadi dalam tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahpun dianggap sudah cukup mumpuni karena hampir sebagian pelayanan publik dan organisasi pemerintah sudah menggunakan teknologi dari teknologi informasi, sama halnya dengan ungkapan seksi tata kelola *e-government* Dinkominfo kabupaten Purbalingga yang mengatakan bahwa :

“Konektivitas dalam mengembangkan *e-government* dapat dilihat dari beberapa fitur layanan yang sudah dikembangkan seperti portal Purbalinggakab.go.id, e-akun e-presensi, MATUR Bupati dan lain sebagainya”.

## 3. Kesiapan Sumber Daya Manusia

Selanjutnya dalam faktor penentu kesiapan daerah untuk menerapkan *e-government* adalah dengan adanya kesiapan sumber daya manusia di pemerintah. Dalam pelaksanaan *e-government* dibutuhkan pegawai pemerintahan yang memiliki keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government* agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Seperti ungkapan seksi tata kelola *e-government* Dinkominfo kabupaten Purbalingga bahwa :

“Kami memiliki pegawai yang bertanggung jawab untuk mengatur pengembangan aplikasi dan infrastruktur jaringan dan dalam perekrutan pegawai melalui CPNS (Calon Pegawai Negri Sipil) biasanya CPNS itu ada kriteria minimal pendidikan S1 teknik informatika, kami juga merekrut Pekerja Harian Lepas (PHL)”<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.

#### 4. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Selanjutnya faktor penentu kesiapan *e-government* sebuah daerah adalah ketersediaan dana dan anggaran. Pelaksanaan *e-government* ini memerlukan dana yang cukup besar, Seperti ungkapan seksi tata kelola *e-government* Dinkominfo kabupaten Purbalingga bahwa :

“E-government ini memerlukan biaya yang tidak sedikit karena banyak komponen-komponen yang harus disiapkan”<sup>56</sup>

Dalam peraturan bupati no 56 tahun 2019 dapat dilihat bahwa pendanaan *e-government* ini berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan sumber lainnya.<sup>57</sup>

#### 5. Perangkat Hukum

Selanjutnya perangkat hukum karena *e-government* ini berkaitan dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data atau informasi dimana untuk menjamin keamanan informasi pemerintah menggunakan sistem keamanan yang dikelola dengan operasional persandian jadi dianggap aman dan di atur dalam peraturan bupati nomor 56 tahun 2019.<sup>58</sup>

#### 6. Perubahan Paradigma

Selanjutnya faktor penentu kesiapan *e-government* sebuah daerah adalah perubahan paradigma dalam mewujudkan *e-government* dibutuhkan paradigma dan cara berpikir yang bermuara pada keinginan untuk merubah kebiasaan untuk menggunakan *e-government*, seperti yang

---

<sup>56</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.

<sup>57</sup>Peraturan Bupati kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019.

<sup>58</sup>Peraturan Bupati kabupaten Purbalingga No 56 Tahun 2019.

diungkapkan dalam wawancara dengan seksi tata kelola e-government bahwa :

“Pemahaman mengenai konsep e-government sudah cukup baik, kami meyakini bahwa dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik akan menjadi lebih mudah.”<sup>59</sup>

Selanjutnya dalam implementasinya kebijakan merupakan kerja bersama antara: birokrasi–pasar–komunitas, termasuk nilai budaya dan gaya hidup masyarakat seringkali memiliki dampak pada kebijakan yang dilaksanakan sama halnya dengan implementasi kebijakan berpengaruh terhadap birokrasi yang kemudian juga akan mempengaruhi pasar dan kehidupan sosial masyarakat lokal. Untuk dapat melaksanakan kebijakan secara berhasil, birokrasi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan tersebut harus benar-benar memperhatikan tuntutan-tuntutan masyarakat yang terkena efek dari kebijakan tersebut.<sup>60</sup>

Dalam mengimplementasikan peraturan bupati no 56 tahun 2019 di kabupaten Purbalingga ini Dinkominfo sebagai unsur lembaga pemerintahan yang memegang pelaksanaan *e-government* dalam melaksanakan pelayanan publik maupun organisasi internal sudah menggunakan teknologi informasi (TI).<sup>61</sup> Salah satu langkah yang dilakukan Dinkominfo adalah dengan membuat Media Aspirasi dan Tanya Jawab Untuk Rakyat (MATUR Bupati) dengan adanya MATUR Bupati ini pemerintah berusaha memberikan wadah

---

<sup>59</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.

<sup>60</sup>Kridawati Sadhana, *Realitas Kebijakan Publik* (Malang : UM Press/Ikip Malang, 2011), hlm. 187.

<sup>61</sup>Luky Hidayat, “Seksi Tata Kelola E-Government”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 12 Agustus 2021, Pukul 10.00 WIB.

agar masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah. MATUR Bupati ini termasuk dalam tipe Government to Citizen (G2C) yang artinya aplikasi ini mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui media yang sudah ada agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dari pemerintah itu sendiri. MATUR Bupati dapat diakses melalui alamat URL <https://maturbup.purbalinggakab.go.id/> atau dapat di download melalui play store.

The image shows a screenshot of the MATUR BUPATI PURBALINGGA website. The header includes the logo and name 'MATUR BUPATI PURBALINGGA' and navigation links for 'Beranda', 'Panduan', and 'Login'. The main content area features a promotional banner for the 'MaturBUP' mobile app, a 'LAPORAN TERKINI' section with a news article about road safety, and a 'FORMULIR PELAPORAN' (Report Form) on the right. The form includes fields for 'Nama Lengkap', 'NIK', 'Email', and 'Laporan Anda'. It also has radio buttons for 'Kategori' (Non Infrastruktur or Infrastruktur), buttons for 'Tambah Lokasi' and 'Lampirkan Gambar', a CAPTCHA, and 'Laporkan' and 'Batal' buttons. A note at the bottom states: '\*) Untuk laporan infrastruktur disajibkan melampirkan gambar terkini sebagai file pendukung'.

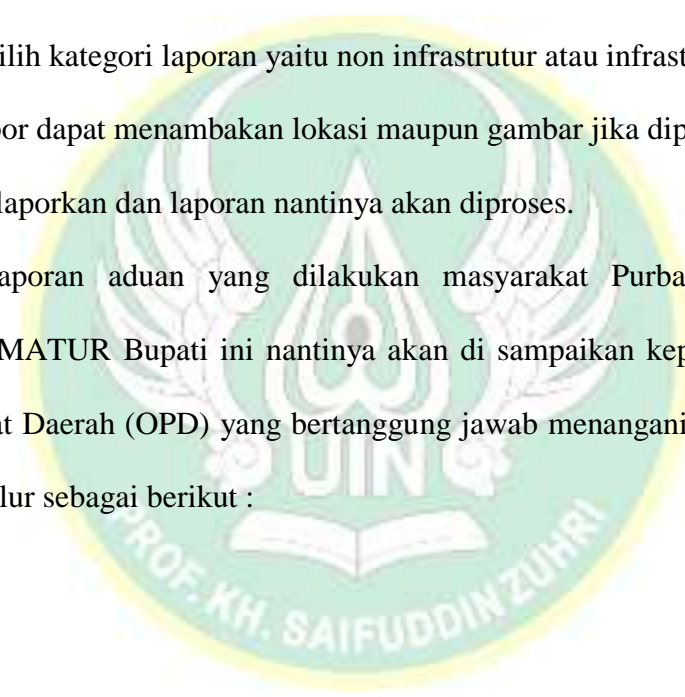
**Gambar 4.2**





Tampilan MATUR Bupati

Dalam penggunaan MATUR Bupati yang harus dilakukan masyarakat adalah :


1. Membuka aplikasi yang sudah didownload melalui play store atau melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome dan lain sebagainya dengan alamat <https://maturbup.purbalinggakab.go.id/>
2. Mengisi formulir pelapor yang berisi nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), email dan laporan yang akan dibuat
3. Memilih kategori laporan yaitu non infrastruktur atau infrastruktur.
4. Pelapor dapat menambahkan lokasi maupun gambar jika diperlukan.
5. Klik laporkan dan laporan nantinya akan diproses.

Laporan aduan yang dilakukan masyarakat Purbalingga melalui aplikasi MATUR Bupati ini nantinya akan di sampaikan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggung jawab menangani aduan tersebut dengan alur sebagai berikut :



No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku	
		Masyarakat	Verifikator	Admin Bupati	OPD	Kelengkapan	Waktu
1.	Masyarakat mengirimkan laporan/aspirasi melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	
2.	Klarifikasi dan verifikasi informasi atas laporan yang masuk melalui aplikasi Matur Bupati					Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	Maksimal 1 hari kerja
3.	Disposisi atas laporan yang masuk melalui aplikasi Matur Bupati kepada OPD terkait/yang membidangi					Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	Maksimal 1 hari kerja
4.	Menerima disposisi dari admin Bupati atas laporan yang masuk melalui Aplikasi Matur Bupati					Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	



5.	Pimpinan OPD memberikan tanggapan atas laporan yang masuk melalui aplikasi Matur Bupati				Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	Maksimal 8 hari kerja
6.	Masyarakat menerima tanggapan atas laporan yang disampaikan melalui Aplikasi Matur Bupati				Aplikasi <a href="http://maturbup.purbalinggakab.go.id">http://maturbup.purbalinggakab.go.id</a>	
7.	OPD membuat rekap laporan dan tanggapan atas laporan yang masuk melalui aplikasi Matur Bupati					
8.	Proses selesai					

Sumber : Standar Operating Procedures (SOP) Pedoman Pengelolaan Pengaduan

Masyarakat Melalui Aplikasi Mturbup.purbalinggakab.go.id

Dalam pelaksanaan e-government ini terdapat beberapa faktor penghambat yang terjadi yaitu :

#### 1. Respon dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD)

Salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan ini yaitu lamanya respon dari beberapa OPD sehingga laporan yang dibuat masyarakat lama ditanggapi. Berikut adalah wawancara dengan sistem support Dinkominfo kabupaten Purbalingga: “Kendala yang kadang terjadi adanya beberapa dinas yang lama merespon laporan”<sup>62</sup>

#### 2. Jaringan Internet

Dalam pelaksanaan *e-governmnet* tidak terlepas dari jaringan internet yang berfungsi sebagai penghubung satu media dengan media yang lain. Kendala jaringan internet ini dari masyarakat berikut adalah wawancara dengan Mba Putri sebagai pengguna MATUR Bupati : “Karena tinggal di desa biasanya jaringannya agak lambat jadi terkadang susah saat akan membuat pengaduan”<sup>63</sup>

### C. Analisis masalah terhadap Matur Bupati Purbalingga

Setiap warga negara pastinya menginginkan hidup yang baik dan nyaman, maka dari itu pemerintah dalam membuat atau mengambil kebijakan yang sesuai dengan ajaran islam maka harus mengedepankan kemaslahatan masyarakat itu sendiri. Seperti pengertian masalah yaitu

---

<sup>62</sup>Pradita Novianthy, “Sistem Support DINKOMINFO kabupaten Purbalingga”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 18 Februari 2021, pukul 09.30 WIB.

<sup>63</sup>Putri, “Pengguna aplikasi Matur Bupati”, *Wawancara*, pada hari Minggu, 8 Agustus 2021, pukul 10.00 WIB.

sesuatu yang mendatangkan kebaikan dan kebenaran atau mengambil manfaat dan menolak kemudharatan.<sup>64</sup>

Pemerintahan sebagai penyedia dan pelaksana pelayanan publik harus lebih memperhatikan apa yang diperlukan masyarakat. Sehingga dalam pengambilan kebijakan nantinya dapat mengedepankan kemaslahatan masyarakat luas. Pemerintah merupakan pihak yang paling bertanggungjawab atas kesejahteraan warga negara dan untuk mewujudkannya pemerintah yang baik maka diberi wewenang untuk campur tangan dalam kehidupan masyarakat, hal ini berdasar pada kaidah fiqih yang berbunyi

تَصَرَّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّاعِيَّةِ مُنَوِّطٌ بِالصَّلَاحَةِ

“Tindakan pemimpin (Imam) terhadap rakyatnya harus dikaitkan dengan kemaslahatan.”

Seperti pada pelaksanaan MATUR Bupati pemerintah Purbalingga memiliki harapan dalam menciptakan MATUR Bupati nantinya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga dapat terwujud kemaslahatan dalam masyarakat. Hal ini disampaikan sistem support dinkominfo kabupaten Purbalingga bahwa :

“Matur Bupati dikembangkan dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat menyampaikan aspirasi maupun pengaduan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pemerintah misalnya pengaduan tentang bantuan bantuan sosial, pendidikan, pembangunan jalan dan lain sebagainya yang nantinya akan ditangani oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.”<sup>65</sup>

<sup>64</sup>Sahibul Ardi, Konsep Masalah dalam Perspektif Ushuliyyin, *An-Nahdhah*, Vol. 10, No. 20, 2017, hlm. 236.

<sup>65</sup>Pradita Novianthy, “Sistem Support DINKOMINFO kabupaten Purbalingga”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 18 Februari 2021, pukul 09.30 WIB.

Kemaslahatan manusia terbentuk dari masalah primer, sekunder dan tersier dalam masalah disebut sebagai *Maṣlahah dharuriyyah, hajiyyah, dan tahsiniyyah*. Dalam hidupnya manusia membutuhkan adanya kebutuhan primer misalnya sandang, pangan dan rumah, sedangkan kebutuhan sekundernya berupa akses kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan tersier misalnya liburan, membeli barang-barang mewah dan lain sebagainya.

Konsep masalah dalam MATUR Bupati ini sesuai dengan tujuan al-maslahah yaitu menciptakan kemaslahatan umum dan menghindari kemudhorotan. Menciptakan kemaslahatan contohnya dengan menggunakan Aplikasi MATUR Bupati ini masyarakat dapat membuat pengaduan dengan menggunakan *smartphone* yang mereka miliki dimanapun dan kapanpun sehingga dapat dianggap mudah dan efisien sedangkan dalam menghindari kemudhorotan dengan mengajukan pertanyaan maupun aduan melalui aplikasi MATUR Bupati masyarakat mendapatkan jawaban dari pihak yang bertanggungjawab sehingga tidak termakan berita-berita hoax.

Konsep yang diambil dari aplikasi MATUR Bupati ini adalah *Maṣlahah hajiyyah* yaitu segala sesuatu yang dihajatkan oleh manusia untuk menghilangkan kesulitan dan menolak segala halangan. Pengabaian terhadap *maṣlahah hajiyyah* tidak menimbulkan ancaman bagi keberlangsungan hidup manusia, tetapi akan menimbulkan ancaman bagi kesulitan dan kesempitan. Dengan adanya MATUR Bupati ini memudahkan masyarakat untuk menyalurkan aspirasi maupun aduan yang mungkin terjadi dalam kehidupan bermasyarakat melalui *smartphone* yang mereka miliki tanpa harus datang

melapor ke kantor-kantor pemerintahan. Nantinya aspirasi atau aduan yang sudah masuk dalam aplikasi akan dijawab oleh admin bupati dan jika aspirasi atau aduan tersebut membutuhkan tindakan langsung dari pemerintah maka pemerintah terkait akan meninjau langsung lokasi yang terdapat dalam laporan.

Laporan atau aduan yang diterima oleh admin MATUR Bupati ini kurang lebih 100 aduan setiap bulannya dengan berbagai macam aduan seperti pengaduan tentang bansos, covid 19, pendidikan, pembangunan jalan dan lain sebagainya.<sup>66</sup> Sebelum ada aplikasi MATUR Bupati ini masyarakat purbalingga biasanya menuangkan keluhannya melalui media sosial seperti Facebook. Dengan adanya aplikasi "Matur Bupati" versi Android dan iOS diharapkan dapat menjadi wadah aspirasi, kritik ataupun saran bagi masyarakat sehingga kinerja dan pelayanan publik pemerintah akan lebih baik dan lebih optimal.

Hal ini didukung dengan pernyataan mba Putri sebagai pengguna MATUR Bupati, mengatakan bahwa :

“Dengan adanya aplikasi MATUR Bupati ini saya merasa sangat terbantu karena kita dapat membuat laporan tentang apa yang terjadi melalui *smartphone* dan saya rasa sangat mudah karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun”<sup>67</sup>

Hal ini juga selaras dengan pernyataan mba Pipit sebagai pengguna MATUR Bupati yang mengatakan bahwa :

---

<sup>66</sup>Pradita Novianthy, “Sistem Support DINKOMINFO kabupaten Purbalingga”, *Wawancara*, pada hari Kamis, 18 Februari 2021, pukul 09.30 WIB.

<sup>67</sup>Putri, “Pengguna aplikasi Matur Bupati”, *Wawancara*, pada hari Minggu, 8 Agustus 2021, pukul 10.00 WIB.

“Lewat aplikasi ini kita dapat bertanya tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang ada di Purbalingga kepada pemerintah seperti saya kemarin sempat bingung tentang pelaksanaan vaksin dan direspon sehari berikutnya dengan cepat jadi sangat membantu”<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya MATUR Bupati ini masyarakat merasa sangat dimudahkan dalam mendapatkan layanan dari pemerintah dengan mengakses MATUR Bupati masyarakat dapat mengajukan pertanyaan maupun membuat aduan tentang permasalahan yang terjadi tanpa harus datang ke kantor pemerintahan sebagai contoh informan dalam penelitian mengajukan pertanyaan mengenai pelaksanaan vaksinasi yang ada di Purbalingga dan sudah mendapat balasan satu hari setelah melakukan aduan maka dengan adanya MATUR Bupati ini dianggap efisien dan tercapai kemaslahatannya.

Seperti pandangan Asy-Syatibi bahwa masalah bersifat universal yang merupakan hasil induksi dari dalil-dalil syara' sehingga jika masalah parsial atau juz'i bertentangan dengan masalah universal maka yang didahulukan adalah masalah yang bersifat universal karena sifatnya qat'i.<sup>69</sup> Dalam pandangan Asy-Syatibi tujuan akhir hukum adalah satu yaitu *Maṣlahah* atau kebaikan dan kesejahteraan umat manusia. Baginya yang dimaksud dengan *Maṣlahah* adalah *Maṣlahah* yang membicarakan substansi kehidupan manusia dan pencapaian apa yang dituntut oleh kualitas emosional dan intelektual secara mutlak. Ukuran utama *Maṣlahah* adalah :

---

<sup>68</sup>Pipit, “Pengguna aplikasi Matur Bupati”, *Wawancara*, pada hari Minggu, 8 Agustus 2021, pukul 13.00 WIB.

<sup>69</sup>Rusdaya Basri, Pandangan At-Tufi dan Asy-Syatibi tentang masalah (Studi Analisis Perbandingan), *Jurnal Hukum Diktum*, Vol. 9, No. 2, 2011, hlm. 183.



- a. Tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip ajaran dalam Al-Quran maupun hadis.
- b. Kemaslahatan itu bersifat rasional dan pasti.
- c. Kemaslahatan itu menyangkut kepentingan orang banyak.<sup>70</sup>

Sebagaimana yang telah dipahami bahwa pemerintah melalui kebijakan-kebijakan yang ada bertujuan untuk merealisasikan kemaslahatan manusia, yaitu untuk meraih kemanfaatan, sekaligus untuk menolak timbulnya kemudharatan. *Maṣlahah* yang diwujudkan manusia adalah untuk kebaikan manusia sendiri, bukan untuk kepentingan Allah. Namun demikian, manusia tidak boleh menuruti hawa nafsunya namun harus berdasar pada syariat Allah. Hal ini karena syariat itu mengacu kepada kemaslahatan manusia, baik aspek *dharuriyyah*, *hajjiyyah*, dan *tahsiniyyah*.

Terkait penanganan aduan masyarakat yang dilakukan masyarakat melalui aplikasi MATUR Bupati nantinya aduan tersebut oleh admin bupati akan di disosisikan kepada OPD (Organisasi perangkat Daerah) yang akan menangani aduan tersebut seperti OPD dari Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan lain sebagainya tergantung aduan yang dilaporkan seperti apa. Dari wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi MATUR Bupati ini mereka sangat dimudahkan karena pada dasarnya kebutuhan masyarakat ingin mendapatkan pelayanan dengan serba cepat dari pemerintah.

---

<sup>70</sup>Abu Rokhmad, Gagasan Hukum Progresif Perspektif Teori Masalah, *Al-manahij Jurnal Kajian Hukum Islam*, Vol. VII, No. 1, 2013. hlm. 9-10.

Pada aplikasi MATUR Bupati tingkatan dalam *Maṣlahah* tergolong ditingkat *Maṣlahah hajiyyah* yaitu *maṣlahah* yang keberadaannya akan membuat hidup manusia akan lebih mudah dan terhindar dari kesulitan. Aplikasi ini merupakan terobosan pemerintah dalam bidang teknologi dimana dengan adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah. Pelaksanaannya pun tidak membutuhkan waktu lama karena dalam mengaksesnya masyarakat hanya membutuhkan *smartphone* maupun *personal computer* yang mereka miliki. Penggunaan aplikasi MATUR Bupati ini masuk kedalam ruang lingkup *government to citizen* yang artinya interaksi pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan teknologi informatika tentunya ini menjadikan *maṣlahah* bagi masyarakat itu sendiri karena pemerintah menyediakan pelayanan berbasis online yang informasinya terjamin karena dikelola oleh pemerintah. Hal ini tentunya memberikan kemudahan dan merupakan langkah baru pemerintah dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi *e-government* di kabupaten Purbalingga berdasarkan peraturan bupati no 56 tahun 2019 tentang penyelenggaraan *e-government* dilihat dari faktor penentu kesiapan daerah untuk menerapkan *e-government* seperti indikator Richardus Eko Indrajit dkk yaitu : infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintah, kesiapan sumber daya manusia di pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, perubahan paradigm. Dari beberapa indikator di atas dapat dinilai sudah terpenuhi sehingga pelaksanaan *e-government* di kabupaten Purbalingga dirasa sudah cukup baik. Hal ini didukung dengan diciptakannya Aplikasi MATUR Bupati sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.
2. Aplikasi MATUR Bupati ini tergolong dalam *Maşlahah hajiyyah* yaitu persoalan-persoalan yang dibutuhkan oleh manusia untuk menghilangkan kesulitan yang dihadapi, namun apabila tidak dapat terwujudkan dalam kehidupan tidaklah akan mengakibatkan kegoncangan dan kerusakan namun akan menimbulkan kesulitan saja. Pemerintah Purbalingga menciptakan aplikasi MATUR Bupati ini bertujuan untuk menyempurnakan kesejahteraan kehidupan masyarakat dan mempermudah masyarakat berkomunikasi dengan pemerintah dengan memanfaatkan

teknologi informasi. Penggunaan aplikasi ini dianggap efisien karena dapat dilakukan dimana pun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah berbasis online ini informasi ataupun jawaban dapat dipertanggungjawabkan karena dikelola oleh pemerintah sendiri sehingga masyarakat terhindar dari berita hoax.

## **B. Saran**

Kepada pemerintah yang bertugas dalam mengoperasikan *e-government* sehubungan dengan adanya beberapa faktor penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan *e-government* ini perlu mendapatkan perhatian agar segera ditangani sehingga nantinya pelaksanaan *e-government* berjalan lebih sempurna.

Kepada masyarakat kabupaten Purbalingga pengguna aplikasi MATUR Bupati agar menggunakan aplikasi yang sudah disediakan oleh pemerintah digunakan sebaik-baiknya sesuai kebutuhan supaya tercapai kehidupan yang damai dan sejahtera.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Anggara, Sahya. *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian Edisi Baru*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Bahrudin, Moh. *Ilmu Ushul Fiqh*. Bandar Lampung: AURA, 2019.
- Handoyo, Eko. *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya, 2012.
- Ibrahim, Duski. *Al-Qawa'id Al-Fiqhiyah (Kaidah-Kaidah Fiqih)*. Palembang : Noerfikri, 2019.
- Indrajit, R. Eko, dkk. *e-government In Action, Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Miswanto, Agus. *Ushul Fiqh: Metode Ijtihad Hukum Islam*. Yogyakarta : Magnum Pustaka Utama, 2019.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Napitulu, Darmawan, dkk. *E-government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. t.k : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Sadhana, Kridawati. *Realitas Kebijakan Publik*. Malang : UM Press/Ikip Malang, 2011.
- Setiawan, Johan dan Albi Anggito. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suprawoto. *Government Public Relations*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Supriatna, Tjahja, dan Abd Halil Hi Ibrahim. *Epistemologi Pemerintahan Paradigma Manajemen, Birokrasi, dan kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gramasurya, 2020.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Suwarjin. *Ushul Fiqh*. Yogyakarta: Teras, 2012.

Tahir, Arifin. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Tan, David, dkk. *Dinamika Hukum dalam Paradigma Das Sollen dan Das Sein*. Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020.

Umar, H.M.Hasbi. *Nalar Fiqh Kontemporer*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2007.

Widodo, Joko. *Analisis kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative, 2021.

### **Jurnal Ilmiah:**

Ardi, Sahibul. "Konsep Masalah dalam Perspektif Ushuliyin". *An-Nahdhah*. Vol. 10, No. 20, 2017, 236.

Attahahara, Haura. "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta". *Jurnal Politikom Indonesia*. VOL. 3, NO.1, 2018, 66-67.

Basri, Rusdaya. "Pandangan At-Tufi dan Asy-Syatibi tentang masalah (Studi Analisis Perbandingan)". *Jurnal Hukum Diktum*. Vol. 9, No. 2, 2011, 183.

Fahurrahman, M. "Faktor Birokrasi dalam Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik". *Tarbawi*. Vol. 2, No. 02, 2016, 15.

Hartono, dkk. "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web". *Jurnal Teknologi Informasi*. Vol. 6, No. 1, 2010, 9.

Hidayatullah, Syarif. "Masalah Mursalah Menurut Al-Ghazali". *al-Mizan*. Vol. 2, No. 1, 2018, 119-123.

Ramdani, Muhammad Ali dan Abdullah Ramdhani, Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik, *Jurnal Publik*, Vol. 11, No. 01, 2017, 3.

Rokhmad, Abu. "Gagasan Hukum Progresif Perspektif Teori Masalah". *Al-manahij Jurnal Kajian Hukum Islam*. Vol. VII, No. 1, 2013, 9-10.

Rosyadi, Imron. "Pemikiran Asy-Syatibi tentang Masalah Mursalah". *Jurnal Studi Islam*. Vol. 14, No. 1, 2013, 82.

Rusfi, Mohammad. "Validasi Maslahat Al-Mursalah sebagai Sumber Hukum". *Jurnal Al-Adalah*. Vol. XII, No. 1, 2014, 64.



Zulita, Leni Natalia dan Rita Prima Bendriyanti, Implementasi E-Arsip Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, *Jurnal Media Infotama*, Vol. 8, No.1, 2012, 158.

### **Skripsi :**

Apriandes, Emel. Analisis Swot Guna Penyusunan Rencana Induk E-Government pada Pemerintah Daerah Kabupaten Muara Enim. *Skripsi*. Palembang : Universitas Bina Darma, 2013.

Jaya, Fahrudin. Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Skripsi*. Makassar : Universitas Hasanuddin, 2011.

Safitri, Nurul Wahida. Penerapan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. *Skripsi*. Makassar : Universitas Hasanuddin, 2016.

### **Website :**

Admindesa. "Dinkominfo Purbalingga terus Sosialisasikan Aplikasi Pengaduan 'Matur Bupati'", <https://bandingan-purbalingga.desa.id/?p=47>, diakses 20 Desember 2020.

Dinkominfo. "Dinkominfo Purbalingga Kembangkan Aplikasi Matur Bupati Versi android", <https://www.purbalinggakab.go.id/v1/dinkominfo-purbalingga-kembangkan-aplikasi-matur-bupati-versi-android/>, diakses 20 Desember 2020.

Muntaha, Sidrotul. "Apa yang dimaksud dengan Implementasi", <https://www.alihamdan.id/implementasi/>, diakses 21 Januari 2021.

Mursid, Fauziyah dan Esthi Maharani. "Kominformo : Pengguna Internet di Indonesia Capai 175,5 Juta", <https://republika.co.id/berita/qhgibx335/kominformo-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1755-juta-jiw>, diakses 17 Desember 2020.

Suherni, Neni. "Asyik, Warga Purbalingga Bisa Akses Aplikasi "MATUR Bupati" Versi Android dan iOS", <https://jateng.inews.id/berita/asyik-warga-purbalingga-bisa-akses-aplikasi-matur-bupati-versi-android-dan-ios>, diakses 20 Januari 2021.

**Peraturan Bupati :**

Peraturan Bupati No 56 Tahun 2019

Peraturan Bupati Purbalingga No. 90 Tahun 2018

Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003

