

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat Berdasar Perbub Kabupaten Trenggalek No 24 Tahun 2017**

Pelaksanaan Layanan interaktif pemerintah dan Masyarakat sebagaimana tertuang pada Perbub Kabupaten Trenggalek No 24 Tahun 2017 Dinas kominfo adalah Badan pemerintahan daerah yang di beri tugas untuk menjalankan kegiatan dalam rangka pelaksanaan Layanan Interaktif pemerintah dan masyarakat. Hal tersebut juga menindak lanjuti tentang penyerahan fungsi kehumansan dari kesekretariatan daerah kepada Dinas Kominfo yang tertulis pada ketentuan Permendagri nomor 35 tahun 2010 dan peraturan menteri Kominfo nomor 12 tahun 2015.

Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai peraturan perundang-undangan. Permendagri nomor 35 tahun 2010 Pasal 6 ayat (2) tertulis :

Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerahm membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi pengelolaan Informasi Publik yang dapat diakses dengan mudah.<sup>58</sup>

Semua instansi pemerintah harus terus mengembangkan program e-government. Penyelenggara negara mulai dari pusat hingga daerah dituntut

---

<sup>58</sup> Permendagri nomor 35 tahun 2010 tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah Pasal 6 ayat (2)

untuk menerapkan E-government secara terintegrasi sebagai babak baru pengelolaan semua urusan pemerintahan dan pelayanan masyarakat menerapkan system pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Dalam Dalam Perpres 95 Tahun 2018 Pasal 1 berbunyi sebagai berikut:

Sistem Pemerintahan berbasis elektronik yang selanjutnya di singkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.<sup>59</sup>

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 mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu<sup>60</sup> Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; Serta pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Selain itu tugas Dinas Kominfo dalam menyediakan akses publik terhadap pemerintahan juga dimuat pada diundangkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang secara tegas menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana

---

<sup>59</sup> Perpres no 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pasal 1

<sup>60</sup> Inpres no 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *E-Government*

dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lain serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Selain itu, dengan terbentuknya Kementerian Komunikasi dan Informatika yang secara kelembagaan berkewajiban untuk menjalankan fungsi *government public relations* sebagai bagian dari tugas pokok dan fungsinya.

Penyelenggaraan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada dinas Kominfo dijalankan sesuai dengan tugas yang telah tertulis pada Perbub No 24 tahun 2017 Pasal 11. Tugas tersebut meliputi<sup>61</sup> :

- a. Melaksanakan pengemasan ulang konten nasional menjadi konten lokal;
- b. Pembuatan konten lokal;
- c. Pengelolaan saluran komunikasi publik milik Daerah/media internal;
- d. melaksanakan diseminasi informasi kebijakan melalui media Pemerintah Daerah dan non Pemerintah Daerah;
- e. Melaksanakan pengelolaan hubungan dengan media (media relations);

### **1. Masyarakat tidak mengetahui Fungsi SP4N Lapor dan WA Lapor sebagai layanan untuk menyampaikan aspirasi.**

Meski dalam memberikan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat Dinas kominfo telah memberikan fasilitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Namun masyarakat tidak mengetahui keseluruhan dari layanan interaktif tersebut. Masyarakat di kabupaten Trenggalek hanya mengetahui website dan media sosial sebagai media yang digunakan dalam berinteraksi dengan pemerintah.

---

<sup>61</sup> Perbub Trenggalek No 17 tahun 2017. tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Pasal 11

Hal tersebut berakibat pada pemakaian media SP4N Lapor dan WA Lapor yang tidak maksimal.

Aspirasi yang diberikan masyarakat kepada Pemerintah belum berjalan dengan baik. Mengingat SP4N Lapor dan WA Lapor adalah media yang paling efektif untuk menyalurkan aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Oleh sebab itu Dinas kominfo dalam Perbup No 24 tahun 2017 tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika dituntut untuk memberikan layanan dalam upaya meningkatkan kapasitas masyarakat dalam implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Berdasar Peraturan Bupati Trenggalek Nomor 24 tahun 2017 Pasal 17 berbunyi sebagai berikut<sup>62</sup> :

- a. Menyelenggarakan layanan pemberdayaan dan penyediaan akses informasi bagi media dan lembaga komunikasi publik;
- b. Melaksanakan pengembangan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi pemerintah dan masyarakat;
- c. Menyelenggarakan layanan peningkatan kapasitas masyarakat dalam implementasi teknologi informasi dan komunikasi.

Dengan tidak meningkatnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi untuk berinteraksi dengan pemerintah maka penlaksanaan tugas yang diberikan pada Dinas Kominfo tidak sepenuhnya dijalankan dengan baik. Pelaksanaan layanan interkatif pemerintah dan masyarakat akan efektif dijalankan jika dari semua pihak memiliki kemampuan yang baik dalam pemanfaatan media yang di gunakan. Baik penyedia maupun pengguna layanan haruslah memiliki pengetahuan tentang media yang mereka gunakan.

---

<sup>62</sup> *Ibid* Pasal 17

## **2. Aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui sosial media tidak ditanggapi oleh Pemerintah.**

Tujuan dari layanan interaktif pada dasarnya adalah pertukaran informasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Sehingga dalam pelaksanaan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat perlu adanya tanggapan dari masyarakat maupun pemerintah. Sehingga dari tanggapan tersebut dapat timbul interaksi antara dua belah pihak.

Dengan tidak ditanggapinya aspirasi masyarakat yang berada pada akun sosial media sosial kominfo berdampak menurunnya minat masyarakat dalam menyalurkan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat merasa bahwa suaranya tidak didengar oleh Pemerintah. Sementara pada Perbup No 24 tahun 2017 Pasal 9 tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten trenggalek, Dinas Kominfo memiliki tugas :

- a. Melaksanakan pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup Pemerintah Daerah.
- b. Melaksanakan monitoring isu publik di media massa dan media sosial;
- c. Melaksanakan pengolahan dan layanan pengaduan masyarakat
- d. Melaksanakan pelayanan pemantauan tema komunikasi publik lintas sektoral lingkup nasional dan Pemerintah Daerah<sup>63</sup>.

Dari tugas tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak tersampainya opini dan aspirasi publik yang disampaikan lewat media sosial adalah tanggung jawab Dinas Kominfo. Meskipun Dinas Kominfo telah memiliki media yang dikhususkan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat namun masyarakat tetap menggunakan media sosial sebagai media yang lebih

---

<sup>63</sup> *Ibid* Pasal 9

sering mereka gunakan. Melihat banyaknya aspirasi yang tidak ditanggapi, Dinas Kominfo tidak melaksanakan monitoring isu publik pada media massa dan media sosial.

Hak masyarakat terhadap aduan yang mereka berikan kepada pemerintah juga tertulis pada UU No 25 tahun 2009 Pasal 18 tentang pelayanan publik:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan<sup>64</sup>.

Peranan penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hak atas informasi menjadi sangat penting karena semakin terbuka penyelenggaraan pemerintahan untuk diawasi publik, maka penyelenggaraan pemerintahan tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak masyarakat di Kabupaten Trenggalek untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik oleh pemerintah daerah Kabupaten Trenggalek.

---

<sup>64</sup> UU No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18

## **B. Tinjauan Layanan Interaktif pemerintah dan Masyarakat berdasar Fiqh Siyasah**

Dalam penerapannya *Fiqh* sangat mempengaruhi tatanan kehidupan umat Islam dalam setiap aspek. Di era modern fiqh pun juga turut berkembang mengikuti arus jaman, seperti saat ini kajian fiqh siyasah mempermudah umat Islam dalam melaksanakan pemerintahan yang baik. Dalam layanan interaktif pemerintah dan masyarakat dapat di kaji dengan pemahaman *fiqh siyasah idariyah* (administrasi).

*Siyasah al-dusturiyyah al-idariyyah*(Birokrasi), berasal dari kata “biro” yang berarti kantor ataupun dinas, dan kata “krasi” yang berarti pemerintahan yang dalam konteks ini adalah Dinas Kominfo memberikan hak-hak kepada masyarakat termasuk dalam hak pelayanan. *Siyasah al-dusturiyyah al-idariyyah* merupakan struktur pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi. Fungsi penerapan peraturan tidak hanya meliputi pelaksanaan peraturan sebagai aturan dan perilaku, akan tetapi juga mencakup pembuatan keputusan yang bersifat penjabaran.

Sebagai birokrasi (*Siyasah al-dusturiyyah al-idariyyah*) yang dalam konteks ini adalah Dinas Kominfo wajib melaksanakan asas atau prinsip-prinsip yang diatur dalam suatu undang-undang yang melekat padanya dalam melaksanakan pemerintahan termasuk dalam pelayanan publik. Dalam pemerintahan Islam, Imamah atau kepala pemerintahan merupakan pondasi yang menegakan prinsip dan nilai agama, serta mengatur kepentingan

kepentingan yang bersifat umum, sehingga urusan rakyat berjalan dengan normal dan lancar<sup>65</sup>.

Jika di telusuri layanan interaktif dapat di kategorikan sebagai birokrasi. Yang mana dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan asas yang ada dalam *fiqh siyasah idariyah*. asas tersebut meliputi

1. asas maslahat (*al-Mashlahah*),
2. asas tanggung jawab (*al-Mas-uliyyah*),
3. asas pengawasan (*al-Muhasabah*).

Mengenai asas maslahat Imām al-Gazzālī berpendapat bahawa masalah ialah penjagaan terhadap tujuan Syarak. Di awal, beliau menyatakan bahwa masalah sebagai suatu pernyataan terhadap pencapaian manfaat dan menolak kemudaratan. Namun yang di maksud oleh Imām al-Gazzālī “mencapai manfaat dan menolak kemudaratan” di sini bukanlah untuk mencapai kehendak dan tujuan manusia.<sup>66</sup> Maksud mencapai manfaat dan menolak kemudaratan adalah untuk mencapai tujuan Syarak yang meliputi agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Pelaksanaan layanan interaktif yang diberikan Oleh dinas kominfo memang telah dirasakan manfaatnya oleh Masyarakat Kabupaten Trenggalek. Dimana masyarakat mempunyai media untuk berinteraksi dengan Pemerintah kabupaten Trenggalek. Oleh sebab itu Layanan Interaktif sudah bisa memenuhi unsur maslahat.

---

<sup>65</sup> Imam Mawardi, *Al-Ahkam As-Sulthaniyyah, Hukum-Hukum Penyelenggaraan Negara Dalam Syariat Islam*, (Jakarta: Darul Falah, 2006), hal. 38

<sup>66</sup> Abū Hāmid al-Ghazālī ( Mutaqiq), (Beirut: Dār al Kutub al ‘Ilmiyah, 2008M), Cet. 1, hal. 275



## 1. Masyarakat tidak mengetahui Fungsi SP4N Lapor dan WA Lapor sebagai layanan untuk menyampaikan aspirasi.

Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat menjadi alasan tidak maksimalnya pengembangan sumberdaya yang diberikan oleh Dinas Kominfo. Tidak tersampainya informasi tentang media yang diberikan Dinas kominfo kepada Masyarakat adalah penyebab hal tersebut. Pertukaran informasi dari pemerintah kemasyarakat dan penyampaian aspirasi oleh masyarakat kepada pemerintah tidak sejalan dengan Al- Quran surah Al-Nisa ayat 58 :

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

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.<sup>67</sup>

Ayat ini ditujukan kepada para pemimpin, pemegang kekuasaan untuk menjaga amanat yang telah diberikan kepada dirinya terutama hal yang berkaitan dengan rakyat maupun bawahannya serta berbuat adil dalam memberikan keputusan. Menurut Imam *Ar-Razi dalam tafsir Mafatih al-Ghaib*, amal perbuatan manusia dikategorikan menjadi tiga bagian: yaitu Pertama yang berkaitan dengan urusan Tuhan, Kedua, amanah yang

---

<sup>67</sup> <https://quran.kemenag.go.id/sura/4> diakses pada tanggal 24 Agustus 2020

berkaitan dengan orang lain dan yang terahir adalah amanah terhadap diri manusia sendiri<sup>68</sup>

Melihat bagaimana Dinas kominfo dalam menjalankan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat yang tidak sesuai dengan apa yang ditugaskan dalam dalam peraturan maka dinas kominfo belum memenuhi asas pertanggungjawaban ( *Al Mas"uliyah,*). Dinas kominfo belum memberikan informasi yang tepat kepada Masyarakat terkait dengan layanan interaktif Pemerintah dan Masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui Fungsi SP4N Lapor dan WA Lapor sebagai layanan untuk menyampaikan aspirasi.

Pertanggungjawaban ( *Al Mas"uliyah,*) yang semestinya di jalankan meliputi beragam aspek, yakni pertanggung jawaban antara individu dengan individu ( *Mas"uliyah al-afrad*), pertanggungjawaban dalam masyarakat (*mas"uliyah al-mujtama"*). Manusia di dalam masyarakat diwajibkan melaksanakan kewajibannya demi terciptanya kesejahteraan anggota masyarakat secara keseluruhan, serta tanggungjawab pemerintah (*mas"uliyah al-daulah*).<sup>69</sup>

## **2. Aspirasi masyarakat yang disampaikan melalui sosial media tidak ditanggapi oleh Pemerintah.**

Tidak maksimalnya pengawasan yang diberikan Dinas Kominfo kepada layanan yang diberikan berakibat pada tidak ditanggapinya aspirasi masyarakat yang disalurkan lewat media sosial. Disamping menyediakan

---

<sup>68</sup> Syekh,H.Abdul Halim Hasan,Tafsir Al-Ahkam,Jakarta kencana. 2011 cet ke 2.hlm 282-283

<sup>69</sup> Sjaichul Hadi Purnomo, 2005, *Formula Zakat, menuju Kesejahteraan Sosial*, Surabaya, Aulioa, hlm. 46-49.

media yang baik dalam Layanan interaktif Dinas Kominfo harus mengelola media tersebut secara baik. Sehingga semua aspirasi yang diberikan oleh Masyarakat dapat ditanggapi. Pengawasan Terhadap pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi salah satu asas pada *fiqh siyarah idariyah*, asas tersebut yaitu pengawasan (al-Muhasabah)<sup>70</sup>.

Kata-kata Arab *Muhasabah* (احم قبس) berasal dari satu akar yang menyangkup konsep-konsep seperti menata perhitungan, mengundang (seseorang) untuk melakukan perhitungan, menggenapkan (dengan seseorang) dan menetapkan (seseorang untuk) bertanggung jawab.

Konsep Muhasabah, dalam al-Qur'an terdapat dalam Surat (Al-Hasyr:18) :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ  
اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”<sup>71</sup>

*Muhasabah* ialah merupakan upaya *i'tisham* dan *istiqomah*. *I'tisham* merupakan pemeliharaan diri dengan berpegang teguh pada aturan-aturan syariat. Sedangkan *istiqomah* adalah keteguhan diri dalam menangkal berbagai kecenderungan negatif. *Muhasabah* ialah introspeksi, mawas, atau meneliti diri. Yakni menghitung-hitung perbuatan pada tiap tahun, tiap bulan, tiap hari, bahkan setiap saat. Oleh karena itu muhasabah tidak harus

---

<sup>70</sup> Hans Wehr, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, (London: Allen dan Unwin, 1966). hal. 175

<sup>71</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro), h. 548

dilakukan pada akhir tahun atau akhir bulan. Namun perlu juga dilakukan setiap hari, bahkan setiap saat.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kominfo pada layanan interaktif belum memenuhi asas pengawasan (al-Muhasabah). Hal tersenut berkenaan dengan tidak ditanggapinya aspirasi yang diberikan masyarakat trenggalek kepada pemerintah. Dengan demikian pengawasan terhadap aspirasi yang berada dimedia layanan interaktif pemerintah dan masyarakat belum terlaksanan dengan baik.