

GOVERNMENT TO CITIZEN: INOVASI DIGITAL DALAM BIDANG PEMERINTAHAN

KTIQ : 011

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi serta komunikasi dewasa ini sudah semakin pesat. Hampir di semua sektor kehidupan manusia, teknologi digital digunakan untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Pekerjaan manusia yang tadinya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama, berkat teknologi digital bisa diselesaikan dengan mudah dan cepat.

Teknologi informasi dan komunikasi dengan berbagai *platform* digitalnya dimanfaatkan oleh para pengguna untuk berbagai kepentingan. Di antaranya untuk kepentingan bisnis, pendidikan, layanan publik dan sebagainya. Sebagian besar para pengguna meyakini bahwa pemanfaatan teknologi digital untuk berbagai kepentingan tersebut akan memberikan hasil yang lebih optimal, efektif dan efisien.

Government to citizen merupakan salah satu bentuk *platform* digital yang sangat gencar digunakan oleh pemerintah akhir-akhir ini, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. *Platform* digital ini diyakini akan mampu membuat akses layanan publik menjadi lebih cepat dan mudah. Bentuk layanan publik melalui *government to citizen* meliputi penggunaan *e-Materai* dan tanda tangan elektronik, JKN *Mobile* untuk BPJS kesehatan, JMO *Mobile* untuk BPJS ketenagakerjaan, pembuatan e-KTP, *e-Billing* untuk pembayaran pajak, SAMSAT digital untuk pembayaran pajak motor, *e-Learning* untuk bidang pendidikan, DPM-PTSP untuk izin riset penelitian, SIREKAP untuk KPU dan lain sebagainya.¹

Pemerintah menggunakan layanan publik berbasis digital karena beberapa alasan utama yaitu efisiensi dan kecepatan, aksesibilitas, penghematan biaya, transparansi dan akuntabilitas, kemudian kemudahan pembaharuan serta meminimalisir kesalahan. Dengan alasan tersebut pemerintah beralih ke layanan

¹ Nurlaila Nurlaila, et.al, *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima*, Jurnal PSGJ, Vol.5. No.2 Juli 2024, hal 21-37

berbasis digital untuk meningkatkan layanan publik dan membuat proses menjadi lebih efisien.

Namun pada sisi lain, masih ditemukan kelemahan dalam layanan *government to citizen* seperti akses yang terbatas, sangat rentan terhadap serangan *cyber* seperti *hacking* dan pencurian data, pengguna yang masih gagap teknologi, serta gangguan terhadap *server*.² seperti kasus yang terjadi pada Mei 2021 terkait pembobolan data BPJS kesehatan yang diduga sebanyak 279 juta data yang dijual di forum *hacker*.³ Sehubungan dengan itu diperlukan sejumlah upaya agar kelemahan-kelemahan dalam layanan *government to citizen* dapat diantisipasi sehingga masyarakat sebagai pemanfaat layanan ini bisa merasa puas dan nyaman.

Berdasarkan pemaparan masalah sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya ke dalam sebuah karya tulis ilmiah yang akan membahas tentang *platform digital government to citizen* sebagai inovasi digital dalam bidang pemerintahan dan upaya-upaya untuk mengatasi kelemahannya menurut perspektif Al-Qur'an dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

B. Pembahasan

1. *Government to Citizen* dan Pemerintahan; suatu Tinjauan Teoritis

Government to citizen (G2C) adalah suatu hubungan yang dibentuk bertujuan untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, serta mempermudah akses masyarakat terhadap informasi terkait pemerintahan.⁴ *Government to citizen* (G2C) juga merupakan sebuah sektor yang berfokus pada pelayanan di bagian pemerintah dan juga sebagai tempat bertukar informasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam bentuk sebuah layanan digital yang bersifat efisien.⁵ *Government to citizen* (G2C) merupakan

² Muhammad Nur Yamin, et.al, *Government to Citizen (G-To-C) Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan di Kabupaten Gowa*, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum & Pengajaran, Vol. XVI No. 2 Oktober 2021, Hal 140-148

³ <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210903142047-185-689370/rentetan-kasus-dugaan-kebocoran-data-kesehatan-pemerintah>, terbit 2 September 2021

⁴ Eko Indrajit, *Elektronik Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), hal 11

⁵ Bambang Irawan, *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik; Sebuah Tinjauan Teoritik*, Jurnal Paradigma, Vol 4 No.3 Desember 2021, hal 200-209

bagian dari sebuah kemajuan teknologi yang dikembangkan dan diterapkan pemerintahan dalam pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *government to citizen* (G2C) merupakan sebuah inovasi digital baru yang digunakan untuk bertukar informasi dengan masyarakat sebagai bentuk layanan publik berbasis digital. Tujuannya untuk memperbaiki hubungan pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks ini *government to citizen* (G2C) mencakup berbagai layanan publik yang disediakan oleh pemerintah yaitu untuk mempermudah akses serta komunikasi dengan masyarakat seperti pendaftaran dokumen, pembayaran pajak, dan layanan administrasi lainnya.

Pemerintah adalah kelompok individu memiliki wewenang untuk menjalankan kekuasaan dalam mengelola urusan negara dan kepentingan publik.⁶ Adapun definisi lain, yang dikemukakan oleh para ahli yaitu pemerintahan merupakan suatu usaha untuk mengatur kehidupan bersama dengan baik dan benar dengan tujuan untuk menggapai hal yang telah disepakati dan yang diinginkan bersama.⁷ Selain itu tujuan utama dari pemerintahan yaitu untuk menjaga ketertiban masyarakat dalam suatu sistem sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, pemerintah berupaya menciptakan kondisi yang mendukung masyarakat untuk mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi kemajuan bersama.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan merupakan suatu proses atau sistem pengelolaan serta pengaturan suatu negara atau wilayah yang dilakukan oleh otoritas tertentu. Hal ini mencakup dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan, pengaturan hukum serta administrasi dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

2. *Government to Citizen*: Inovasi Digital Layanan Publik Pemerintahan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di bidang teknologi jaringan internet semakin pesat. Berdasarkan survei pada tahun 2017,

⁶ Bayu Surya Ningrat, *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2022), hal 12

⁷ Muhadam Labolo, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: Kelapa Gading Permai, 2021), hal 24

jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 143, 26 juta orang atau sekitar 54,68 persen dari total penduduk. Angka ini meningkat 10,56 juta orang dibandingkan tahun sebelumnya. Saat ini, sekitar 85 persen masyarakat Indonesia menggunakan internet sebagai sarana komunikasi dan untuk bersosial media.⁸

Jika dilihat dari peningkatan akses pengguna internet di Indonesia hal ini berdampak pada pemerintah. Pemerintah dapat memberikan peluang dan layanan dengan melibatkan masyarakat melalui layanan elektronik. Pengembangan pemerintahan berbasis elektronik yang dikenal dengan *e-Government* terdiri dari tiga bentuk, yaitu *Government-to-Government* (G2G), *Government-to-Business* (G2B), *Government-to-Citizen* (G2C). Tujuan utama pengembangan ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi seputar layanan pemerintahan melalui internet.

Salah satu bentuk *e-Government* yang digunakan untuk layanan masyarakat umum yaitu *government-to-citizen* (G2C). Secara umum *government-to-citizen* (G2C) merujuk pada aplikasi berbasis digital yang memanfaatkan internet untuk memperbaiki hubungan dan layanan antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan utama dari pengembangan *government-to-citizen* (G2C) adalah untuk merevitalisasi organisasi birokrasi serta sistem manajemen pemerintahan agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, *government-to-citizen* (G2C) juga bertujuan untuk memanfaatkan kemajuan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

Adapun bentuk layanan publik melalui *government-to-citizen* (G2C) meliputi penggunaan *e-Materai* dan tanda tangan elektronik, JKN Mobile untuk BPJS Kesehatan, JMO Mobile untuk BPJS Ketenagakerjaan, pembuatan e-KTP, *e-Billing* untuk pembayaran pajak, SAMSAT Digital untuk pembayaran pajak motor, *e-Learning* untuk pendidikan, DPM-PTSP untuk izin riset penelitian, *e-Health* untuk layanan RSUD, SIREKAP untuk KPU dan lain

⁸ Dedi Kusuma Habibie, *Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik*, *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol 10 No.1 Maret 2019, hal 1-58

sebagainya.⁹ Adapun beberapa kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta dan Malang yang sudah mengkonsumsi bentuk layanan publik berbasis digital. Sedangkan untuk kota-kota kecil di Indonesia sudah mulai menerapkan beberapa bentuk layanan publik berbasis digital milik pemerintahan.¹⁰

Government to citizen merujuk pada interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, melalui layanan atau komunikasi berbasis digital. Adapun beberapa kelebihan dari *government to citizen* yaitu peningkatan aksesibilitas, warga dapat mengakses layanan publik secara lebih mudah dan cepat melalui *platform* digital. Kemudian dalam proses administrasinya menjadi lebih efisien karena mempersingkat waktu serta mengurangi beban kerja pegawai pemerintah. Selain itu penggunaan layanan publik berbasis digital ini bisa menghemat biaya operasional baik pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Namun pada sisi lain, masih ditemukan kelemahan dalam layanan *government to citizen* seperti akses yang terbatas, sangat rentan terhadap serangan *cyber* seperti *hacking* dan pencurian data, pengguna yang masih gagap teknologi, serta gangguan terhadap *server*.¹¹ Seperti kasus yang terjadi pada Mei 2021 terkait pembobolan data BPJS kesehatan yang diduga sebanyak 279 juta data yang dijual di forum *hacker*.¹² Selain permasalahan pembobolan data ada juga kasus terkait dengan pemilu yang menggunakan aplikasi *si-Rekap* yang digunakan oleh KPU untuk merekap hasil suara. Seperti ditemukan selisih suara untuk pasangan calon presiden dan wakil presiden pada pemilu tahun 2024.¹³ Saat ini, salah satu kasus yang paling sering terjadi di ruang digital adalah penipuan. Bentuk-bentuk penipuan yang umum ditemukan antara lain pinjaman

⁹ Nurlaila Nurlaila, et.al, *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima*, , hal 21-37

¹⁰ Abdurrozaq Hasibuan dan Oris Krianto Sulaiman, *Smart City: Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara*, Jurnal Buletin Utama Teknik, Vol 14 No. 2 Januari 2019, hal 127-135

¹¹ Muhammad Nur Yamin, et.al, *Government To Citizen (G-To-C) Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan di Kabupaten Gowa*, , hal 140-148

¹² <http://www.cnnindonesia.com/>....., terbit 2 september 2021

¹³ <http://rumahpemilu.org/jagasuara-2024-temukan-kesalahan-hitung-sirekap-di-19-ribu-tps/>, terbit 2 april 2024

online ilegal, peretasan dompet digital dan *love scamming*. Pinjaman *online ilegal* menempati posisi teratas dalam daftar kasus penipuan yang banyak terjadi di Indonesia. Berdasarkan survei, sebanyak 74,8 persen kasus penipuan digital di Indonesia melibatkan pinjaman *online ilegal* sebagai bentuk kasus yang paling dominan.¹⁴

Walaupun begitu, kasus yang sering terjadi pada layanan publik berbasis digital yaitu sering terjadinya pembobolan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab kemudian data tersebut dijual ke forum *hacker*. Oleh karena itu mengatasi kelemahan-kelemahan ini dapat memberikan manfaat secara maksimal kepada seluruh masyarakat karena disamping kelemahan yang ada terdapat kelebihan yang mensejahterakan rakyat.

3. Perspektif Al-Qur'an tentang *Government to Citizen*

Melayani setiap individu dengan baik merupakan sebuah nilai kebaikan yang sangat di anjurkan dalam ajaran Islam. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan prima menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan aparatur sipil negara. Berdasarkan prinsip ajaran Islam, pelayanan publik harus dilakukan dengan cara yang baik, jujur, berkualitas dan amanah. Kualitas pelayanan ini sangat berkaitan dengan praktik kehidupan beragama yang mengajarkan etika sebagai pedoman hidup. Oleh karena itu, etika yang bersumber dari ajaran Islam menjadi dasar bagi pemerintah dan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.¹⁵

Sebagaimana termaktub dalam surah An-Nisa ayat 58 sebagai berikut.

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 (٥٨)

¹⁴ Dedi Kusuma Habibie, *Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik*,.....hal 1-58

¹⁵ Nanda Herijal Putra, *Administrasi Publik Dalam Perspektif Islam: Kajian Pada Sistem Pemerintahan Umar Bin Khattab*, POLITICA: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam, Vol 8 No.2, hal 1-16

"Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat." (Q.S. An-Nisa: 58)

Imam Al-Qurtubi dalam tafsirnya menjelaskan dua hal penting terkait ayat ini. Pertama, ayat ini ditujukan kepada para pemimpin, mulai dari Nabi Muhammad SAW, khalifah yang menggantikannya, hingga para pemimpin setelahnya. Kedua, ayat ini mengandung prinsip-prinsip hukum yang menjadi tanggung jawab pemimpin, termasuk amanah untuk mengelola kekuasaan, menjaga harta benda, menegakkan keadilan serta melindungi rakyat dari kezaliman dan memberikan advokasi kepada mereka yang tertindas.¹⁶

Imam Ibnu Katsir pula dalam tafsirnya, menjelaskan bahwa amanah mencakup seluruh kewajiban yang ditetapkan Allah SWT bagi hamba-Nya. Hal ini termasuk kewajiban seperti mendirikan sholat, menjalani puasa membayar zakat, menepati nadzar, serta memenuhi panggilan haji bagi yang mampu. Selain amanah yang terkait dengan kewajiban terhadap Allah SWT, ada juga hak-hak antar sesama manusia, seperti perwakilan, utang piutang dan titipan yang harus dijaga sesuai dengan kesepakatan atau akad yang telah dibuat. Pada dasarnya, setiap orang yang tidak memenuhi amanah ini di dunia, akan diminta pertanggungjawaban di akhirat.¹⁷

Berdasarkan kedua penafsiran di atas, dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memerintahkan setiap individu untuk menjaga dan menunaikan amanah dengan penuh tanggung jawab kepada pihak yang menerimanya. Tanggung jawab ini meliputi berbagai aspek kehidupan, baik yang bersifat pribadi seperti kewajiban beribadah dan pemenuhan janji, maupun yang bersifat sosial seperti menjaga hak-hak orang lain dan memenuhi kewajiban dalam hubungan sosial. Selain

¹⁶ Abi Abdullah Muhammad Ibn Ahmad Al Ashari Al-Qurtubi, *Jami' Li Ahkam Al-Qur'an Jilid 5*, hal 255-256

¹⁷ M. Abdul Ghoffar terj, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, (Bogor: Pustaka Imam Syafi'i, 2019), hal 336

tanggung jawab menjaga amanah, disatu sisi ayat tersebut juga menjelaskan tentang keadilan dan hukum. Ketika seseorang menetapkan sebuah keputusan baik dalam konteks pengadilan atau pemerintahan haruslah berlaku adil. Dikarenakan keadilan merupakan prinsip utama dalam menjalankan hukum tanpa memihak ataupun mendiskriminasi seseorang. Secara keseluruhan, ayat ini menekankan pentingnya menjaga amanah dan melaksanakan hukum dengan adil sebagai sebuah bentuk tanggung jawab moral dan spiritual kita dihadapan Allah SWT. Di sisi lain dapat dipahami bahwa ayat tersebut menjelaskan tentang prinsip-prinsip keadilan, tanggung jawab, serta pelayanan terhadap masyarakat.

Tanggung jawab terhadap amanah yang diberikan, sebagaimana diatur dalam Al-Qur'an, harus dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip kemaslahatan. Ini berarti pelaksanaan amanah harus mendatangkan manfaat yang tidak hanya bermanfaat di dunia, tetapi juga di akhirat. Prinsip ini mencakup upaya untuk memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil memberikan kebaikan dan membawa hasil yang positif bagi individu maupun masyarakat, sebagaimana dalam kaidah fiqih menyatakan:

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

*"Tindakan dan kebijakan yang ditempuh oleh pemimpin atau pengusaha harus sejalan dengan kepentingan umum bukan untuk golongan atau untuk diri sendiri"*¹⁸

Berdasarkan kaidah tersebut setiap pemimpin atau pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus senantiasa memperhatikan kemaslahatan masyarakat. Ketika dihadapkan pada situasi yang melibatkan kemaslahatan umum dan pribadi, prinsip yang harus diutamakan adalah kemaslahatan umum, karena kepentingan bersama lebih penting daripada kepentingan individu. Selain itu, jika ada pilihan diantaranya ada kemudharatan maka kita diharuskan untuk memilih yang lebih sedikit mudharatnya dan menghindari yang lebih

¹⁸ H. Abdul Mudjib, *Kaidah-Kaidah Ilmu Fiqih* (Jakarta: Kalam Mulia, 2020), hal 61

besar. Prinsip ini sejalan dengan sebuah hadist yang mengatakan, “*Tidak boleh memudharatkan diri sendiri dan orang lain.*” (HR. Ibnu Majah/2341).

Reformasi birokrasi dalam pemerintahan adalah langkah pertama menuju terwujudnya pemerintahan yang baik, *akuntable* dan transparan. Namun proses ini masih menghadapi berbagai tantangan. Secara histori, agama memainkan peran penting dalam membentuk masyarakat sipil yang mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Nilai-nilai agama dapat menjadi dasar moral dan etika yang mendorong perubahan positif dalam sistem pemerintahan, sehingga mendukung tercapainya tujuan reformasi yang lebih efektif dan berkelanjutan.¹⁹

Menurut perspektif Al-Qur'an dapat disimpulkan bahwa secara umum inovasi digital dalam bentuk *government to citizen* sangat sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pada prinsip keadilan, tanggung jawab, dan kemaslahatan yang harus ditegakkan dalam menjalankan pemerintahan. Akan tetapi penerapan *government to citizen* harus bisa dipastikan jangan sampai mendatangkan kerugian dan kemudharatan bagi masyarakat yang menggunakannya.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *government to citizen* (G2C) merupakan paradigma baru dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Government to citizen* (G2C) mencerminkan cita-cita masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses, yang juga sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan, transparansi dan kesejahteraan umat. Dengan demikian, *government to citizen* (G2C) tidak hanya menciptakan pemerintahan yang lebih baik, tetapi juga memperkuat nilai-nilai sosial dan agama dalam kehidupan bermasyarakat. *Government to citizen* (G2C) diperbolehkan dalam Islam asalkan sesuai dengan prinsip-prinsip kemaslahatan umum dan tidak membahayakan diri sendiri dan mendatang bahaya bagi masyarakat.

¹⁹ Sri Warjiyati, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, *Jurnal Hukum Islam*, Vol XVIII No.1, Juni 2018, hal 119-132.

4. Upaya Memaksimalkan Layanan Publik Melalui *Government to Citizen*

Agar penerapan *government to citizen* (G2C) bisa lebih maksimal memberikan layanan kepada publik dan sisi kelemahannya bisa diminimalisir dalam mewujudkan pemerintah yang transparan, efektif dan *akuntable*, maka ada sejumlah upaya yang bisa dilakukan oleh para pemangku kepentingan, antara lain:

a. Melakukan Digitalisasi Layanan Secara Menyeluruh

Melakukan digitalisasi secara menyeluruh bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai urusan. Dengan mengembangkan *platform* digital dapat memudahkan akses warga terhadap layanan publik. Seperti aplikasi dan situs web yang *user-friendly* untuk mengurus administrasi, pendaftaran dan informasi penting. Digitalisasi layanan publik merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah cara layanan disediakan kepada masyarakat. Tujuan utama dari digitalisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan kualitas layanan. Hal ini senada dengan sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dari Abu Hurairah, "*Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.*" (HR. Muslim/2699)

Beberapa aspek penting dari digitalisasi layanan yaitu pengembangan *platform* digital yang bertujuan untuk menciptakan aplikasi, situs web, atau sistem berbasis digital yang memungkinkan warga untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti pendaftaran, permohonan izin, pembayaran pajak, dan lain-lain.

b. Memberikan Jaminan Keamanan Data

Memberikan jaminan keamanan data merupakan hal yang penting dalam penerapan *government to citizen* (G2C). Dengan memastikan infrastruktur TI yang handal untuk mendukung *platform* digital, termasuk

Menjamin keamanan data pribadi dan informasi sensitif yang diakses dan diproses melalui *platform* digital. Ini mencakup perlindungan terhadap ancaman *cyber* dan penegakan standar privasi. Sebagaimana dalam sebuah hadist disebutkan bahwa “*Tidak boleh memadharati diri sendiri dan orang lain*” (HR. Ibnu Majah/2341)

Merujuk pada hal di atas peningkatan infrastruktur teknologi merujuk pada perbaikan dan pengembangan berbagai komponen teknologi yang mendukung sistem dan layanan digital. Ini melibatkan berbagai aspek seperti peningkatan jaringan meliputi peningkatan kapasitas dan kecepatan jaringan internet untuk mendukung lebih banyak pengguna dan aplikasi yang lebih berat. Kemudian memperbaiki sistem penyimpanan data untuk menangani volume data yang lebih besar dengan keamanan dan kecepatan yang lebih baik, meningkatkan perlindungan terhadap ancaman *cyber* dengan teknologi terbaru, termasuk *firewall*, *enkripsi* dan sistem deteksi intrusi dan juga mengupdate atau mengganti perangkat lunak dengan versi yang lebih baru atau lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi dan fungsionalitas.

c. Memberikan Edukasi dan Pelatihan

Memberikan pelatihan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan layanan digital serta meningkatkan literasi digital agar warga dapat memanfaatkan layanan dengan optimal. Menyediakan pelatihan atau panduan bagi masyarakat tentang cara menggunakan layanan digital. Ini termasuk tutorial *online*, pusat bantuan atau layanan pelanggan yang siap membantu. Karena dengan melakukan hal tersebut masyarakat yang gagap teknologi sedikit demi sedikit bisa terbantu. Hal ini sejalan dengan sebuah hadist yang diriwayatkan oleh Imam Muslim dari Abu Hurairah, “*Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.*” (HR.

Muslim/2699). Hadist ini menegaskan bahwa penting menjaga sikap dan saling membantu sesama manusia.

d. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan publik serta membuka saluran komunikasi untuk masukan dan keluhan dari warga. Memastikan bahwa layanan digital dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau akses teknologi. Ini mungkin melibatkan pengembangan antarmuka yang inklusif dan penyediaan dukungan teknis. Tujuan utama dari *government to citizen* adalah untuk menyediakan layanan pemerintah yang transparan, efisien dan aman. Melalui *platform* yang terintegrasi, warga negara dapat dengan mudah melacak status permintaan layanan mereka serta mengakses informasi yang dibutuhkan untuk memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia.

Sistem ini juga membantu masyarakat memahami proses birokrasi pemerintah dengan lebih jelas. Selain itu portal ini memudahkan pegawai pemerintah dalam mengumpulkan dan menyebarkan informasi terkait layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi sumber daya birokrasi. Dengan adanya portal ini, transaksi antara warga, pemerintah dan bisnis dapat dilakukan secara aman, sehingga meningkatkan kualitas layanan pemerintahan dengan baik di tingkat pusat maupun daerah. Sebagaimana dalam sebuah hadist disebutkan bahwa, "*Permudahkan dan jangan mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari.*" (HR. Bukhari/6125 dan Muslim/1743)

e. Menyediakan Fasilitas Akses Offline Bagi Masyarakat Usia Lanjut

Menyediakan opsi layanan *offline* bagi mereka yang tidak memiliki akses ke teknologi digital atau memiliki keterbatasan dalam menggunakan *platform online*. Penyediaan fasilitas akses *offline* ini hanya diperuntukkan bagi masyarakat yang memang belum paham dengan teknologi seperti masyarakat yang ber usia lanjut. Hal ini dilakukan agar layanan publik

untuk masyarakat tetap jalan sebagaimana mestinya. Sebagaimana dalam sebuah hadist disebutkan bahwa “*Tempatkanlah orang lain sesuai dengan posisinya yang sesuai*” (HR. Abu Daud/4842)

C. Penutup

Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. *Government to citizen* (G2C) merupakan sebuah inovasi digital baru yang digunakan untuk bertukar informasi dengan masyarakat sebagai bentuk layanan publik berbasis digital. Adapun tujuannya yaitu membantu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan memungkinkan pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih berorientasi dan responsif pada pengguna. Langkah-langkah ini dapat membantu meningkatkan efisiensi, kemudahan dan kepuasan dalam layanan publik yang diberikan kepada warga.
2. *Government to citizen* (G2C) merupakan paradigma baru dalam sistem pemerintahan yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Government to citizen* (G2C) mencerminkan cita-cita masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses, yang juga sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan, transparansi dan kesejahteraan umat. *Government to citizen* (G2C) diperbolehkan dalam Islam asalkan sesuai dengan prinsip-prinsip kemaslahatan umum dan tidak membahayakan diri sendiri dan mendatangkan bahaya bagi masyarakat.
3. Adapun upaya memaksimalkan layanan publik melalui *government to citizen* (G2C) yaitu melakukan digitalisasi layanan secara menyeluruh, memberikan jaminan keamanan data, memberikan edukasi dan pelatihan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta menyediakan fasilitas akses *offline* bagi masyarakat usia lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qurtubi , Abi Abdullah Muhammad Ibn Ahmad Al Ashari, *Jami' Li Ahkam Al-Qur'an Jilid 5*.
- Ghoffar, M. Abdul terj, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 5*, Bogor: Pustaka Imam Syafi'i, 2019.
- Habibie, Dedi Kusuma, *Citizen-Centric E-Govenrment Pelayanan Publik, Jurnal Kebijakan Publik*, Vol 10 No.1 Maret 2019.
- Hasibuan, Abdurrozaq dan Oris Krianto Sulaiman, *Smart City: Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara*, Jurnal Buletin Utama Teknik, Vol 14 No. 2 Januari 2019.
- <http://rumahpemilu.org/jagasuara-2024-temukan-kesalahan-hitung-sirekap-di-19-ribu-tps/>, terbit 2 april 2024
- <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210903142047-185-689370/rentetan-kasus-dugaan-kebocoran-data-kesehatan-pemerintah>, terbit 2 september 2021
- Indrajit, Eko, *Elektronik Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Irawan, Bambang, *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teroritik*, Jurnal Paradigma, Vol 4 No.3 Desember 2021
- Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Kelapa Gading Permai, 2021.
- Mudjib, H. Abdul, *Kaidah-Kaidah Ilmu Fiqih* , Jakarta: Kalam Mulia, 2020.
- Ningrat, Bayu Surya, *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2022.
- Nurlaila, Nurlaila, et.al, *Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima*, Jurnal PSGJ, Vol.5. No.2 Juli 2024.
- Putra, Nanda Herijal, *Administrasi Publik Dalam Perspektif Islam: Kajian Pada Sistem Pemerintahan Umar Bin Khattab*, POLITICA: Jurnal Hukum Tata Negara Dan Politik Islam, Vol 8 No.2 Desember 2020
- Warjiyati, Sri, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, Jurnal Hukum Islam, Vol XVIII No.1, Juni 2018.
- Yamin, Muhammad Nur, et.al, *Government To Citizen (G-To-C) Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan di Kabupaten Gowa*, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum & Pengajaran, Vol. XVI No. 2 Oktober 2021.