

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**EFEKTIVITAS *E-GVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN DI MAL
PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU MENURUT INPRES NOMOR
3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI
NASIONAL PENGEMBANGAN *E-GVERNANCE*
PERSPEKTIF FIKIH SIYASAH**

SKRIPS I

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah Dan Hukum**



KIKI KURNIAWAN
NIM . 12120410882

**PROGRAM S 1
HUKUM TATA NEGARA (SIYASAH)**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2025 M/1447 H**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**efektivitas e-governance terhadap pelayanan di mal pelayanan publik pekanbaru perspektif fikih siyasah**”, yang ditulis oleh:

Nama : kiki kurniawan

NIM : 12120410882

Program Studi : hukum tatanegara siyasah

Demikian surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. AHMAD ZIKRI, S.Ag.,

NIP. 196809102012121002

IRFAN ZULFIKAR M.Ag.

NIP.197505212006041003

UIN SUSKA RIAU



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Efektivitas E-Governance Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Menurut Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Governance Perspektif Fikih Siyasah** yang ditulis oleh:

Nama : Kiki kurniawan
 NIM : 12120410882
 Program Studi : Hukum Tatanegara siyasah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10 Juli 2025
 Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai
 Tempat : Ruang Munaqasyah Lantai 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Ahmad Zikri, B.Ed, Dipl. Al, MH.

Sekretaris
Yuni harlina SHL., M.Sy

Penguji I
Dr. H. Johari, M.Ag

Penguji II
Dr. Zulfahmi Nur, M.Ag

Mengetahui:
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr.H. Maghfirah, MA.
 NIP: 197410252003121002

- Hal yang Didukung Undang Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KIKI KURNIAWAN
 NIM : 12120410882
 Tempat/ Tgl. Lahir : lukit/22 oktober 2003
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : Hukum Tata negara (Siyasah)
 Judul Skripsi : **efektivitas e-governance terhadap pelayanan di mal pelayanan publik pekanbaru perspektif fikih siyasah**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri;
2. Semua kutipan pada karya tulis ilmiah saya ini sudah disebutkan sumbernya;
3. Penulisan Skripsi ini saya nyatakan bebas dari plagiat;
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 juni 2025

Yang menyatakan



Kiki kurniawan
 NIM. 12120410882

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Kiki Kurniawan, (2025): Efektivitas *E-Governance* Terhadap Pelayanan Di Mall Pelayanan Publik Pekanbaru Perspektif Fikih Siyasah

Penelitian ini dilatarbelakangi pelayanan Masyarakat dari kebijakan e-governance yang digerbangi oleh Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Governance. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pelayanan e-governance efektif terhadap pelayanan bagi Masyarakat di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru, faktor Pendukung dan penghambat partisipasi masyarakat dalam penggunaan kebijakan e-governance dan tinjauan fikih siyasah terhadap kebijakan e-governance di mal pelayanan publik Pekanbaru. Penelitian menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Populasi pada penelitian ini staff mal pelayanan publik, dan beberapa Masyarakat pekanbaru yang menggunakan layanan mal pelayanan publik dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Sampel yang diambil di penelitian ini adalah staf MPP pekanbaru dan beberapa Masyarakat yang menggunakan pelayanan dari MPP Pekanbaru. Adapun teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis data *kualitatif* adalah bersifat induktif. Faktor-faktor yang menjadi keluhan masyarakat ialah antrian yang panjang, ramainya masyarakat yang datang, tidak terpenuhinya fasilitas pelayanan publik, sering terjadi gangguan di website saat waktu pengambilan atrian, dan loket setiap tenan tidak berjalan secara maksimal. E-Governance menjadi salah satu instrumen siyasah 'ammah (kebijakan publik) modern yang relevan. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan di MPP Pekanbaru mencerminkan ijtihad administratif yang sesuai dengan maqashid syariah. Implementasi e-Governance di Mall Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru belum terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan publik, baik dari segi kecepatan, transparansi, akuntabilitas, maupun kemudahan akses layanan. Digitalisasi proses administrasi mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi potensi praktik birokrasi yang tidak efisien. Hal ini tidak sejalan dengan prinsip efisiensi dan kemaslahatan dalam pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana ditekankan dalam Fikih Siyasah

Kata kunci: *Efektivitas E-Governance, Pelayanan, Fikih Siyasah*



KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-Nya. Dia memberikan petunjuk dalam setiap masalah dan selalu memudahkan setiap kesulitan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas e-governance terhadap Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Pekanbaru Perspektif Fikih Siyasah”.

Selanjutnya, sholawat dan salam selalu dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa Islam sebagai penerang dalam kegelapan jahiliyah, sehingga umatnya dapat merasakan manisnya Islam dan iman hingga saat ini.

Skripsi ini disusun dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada Program Studi Hukum Tata Negara Siyasah di program Strata Satu (S1) Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat beberapa kesalahan dan tantangan yang dihadapi selama proses pengerjaan. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak yang berkontribusi dengan segala daya upaya, bimbingan, dan arahan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sebesar-besarnya dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. Teruntuk kedua orangtua tersayang, support system terbaik dan panutanku Ayahanda Asniar (Almarhum), semasa hidup beliau selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, dan beliau juga tidak sempat melihat penulis untuk sampai di fase akhir perkuliahan, namun dimasa hidupnya beliau mampu mendidik penulis memberikan motivasi dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Belahan jiwaku Ibunda Samsidar, yang tidak pernah henti-hentinya memberikan do'a dan kasih sayang yang tulus, pemberi semangat dan selalu memberikan dukungan terbaiknya sampai penulis berhasil menyelesaikan studinya sampai sarjana. Teruntuk abang iparku Ahmad Maulana, dan kakakku tercinta Suherni, terimakasih atas do'a dan dukungannya, yang telah berhasil membawa penulis sampai sejauh ini, sehingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
2. Ibuk Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti., SE., AK, CA. selaku Rektor, Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.A selaku wakil rektor I, Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku wakil rektor II, dan Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku wakil rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir. Lc., MA selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag selaku Wakil Dekan II, Ibu Dr. Hj. Sofia Hardani, M.Ag



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

selaku Wakil Dekan III yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi penulis.

4. Bapak Dr. Rahman Alwi, M. Ag selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Materi Penelitian penulis dan Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag selaku Sekretaris Jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi penulis.
5. Bapak Dr. H. Ahmad Zikri, M.H. selaku pembimbing I bagian Materi dan Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag selaku pembimbing II bagian Metodologi yang telah membimbing dan meluangkan waktunya demi penyelesaian Skripsi ini.
6. Bapak Irfan Zulfikar, M. Ag selaku pembimbing Akademik (PA) yang banyak memberikan nasehat kepada penulis dalam menjalani proses perkuliahan.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta asistennya dan Civitas Akademis Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga sebagai pedoman hidup dimasa yang akan datang.
8. Pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah menyediakan buku-buku yang mempermudah penulis dalam mencari referensi.
9. Kepada teman-teman Hukum Tatanegara Siyasah khususnya angkatan 21 dan para senior Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah memberikan informasi, pembelajaran dan pengalaman yang berharga.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kepada Abdul Ghofur S.Pd. abang perantauan penulis yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat luar biasa. Terimakasih sudah menjadi abang yang baik. Terimakasih tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama diperantauan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusun skripsi ini.

Penulis berharap semoga Allah SWT menerima amal baik mereka dan membalasnya dengan kebaikan yang lebih besar. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan ilmu pengetahuan. Aamiin.
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Juni 2025

Penulis

KIKI KURNIAWAN
NIM . 12120410882



DAFTAR ISI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kerangka Teori	10
B. Tinjauan Pustaka	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	36
D. Sumber Data	36
E. Populasi dan Sampel.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisa Data	40
H. Sistematika Penulisan	40
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	43
A. Efektifitas Pelayanan <i>E-Governance</i> terhadap Pelayanan bagi Masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.	43
B. Faktor Pendukung dan Penghambat terhadap Efektivitas Pelayanan <i>e-Gavernance</i> di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru	45
C. Tinjauan Fikih Siyasah terhadap Efektivitas e-Governance terhadap Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru.....	51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertanggungjawab untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Karenanya, tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi suatu kebutuhan mutlak, yang diharapkan dapat berjalan sesuai dengan perkembangan jaman dan dinamika perubahan sosial.¹

Sehubungan dengan visi pemerintahan yaitu berhubungan dengan antar negara atau antar anggota masyarakat di era mendatang, maka pemerintahan dituntut untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi yang sangat pesat. Untuk memperbaiki kinerja birokrasi pemerintahan dan administrasi nya yang terkenal sangat lambat boros dan fungsional maka Diharapkan dengan adanya kemajuan teknologi mengubah kinerja pemerintah yang lebih cepat murah dan berorientasi pada proses sehingga terciptalah birokrasi yang lebih efisien²

¹ Prahima, P., Al-Wajir, D. Q., Rachman, A., Atomy, S., & Manurung, Z. (2023). Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol.2 no. 2 tahun 2013 h. 250

² Eko Indrajit, "Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi", APTIKOM, 2006, h. 3.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembang internet yakin bahwa internet akan memperkuat demokrasi dan menyebarkan nilai demokratis jurus penjurur dunia.³ Adanya akses yang mudah untuk mendapatkan informasi dari internet sangat membantu untuk memberdayakan masyarakat mengimbangi pemerintah dan institusi besar lainnya karena internet dapat membuat pemerintah lebih terbuka dan transparan untuk diawasi.

Dengan adanya kemajuan teknologi yang mendukung kemudahan dalam berbagai sektor kehidupan diharapkan dapat mewujudkan banyak harapan salah satunya membawa perubahan birokrasi pemerintahan untuk menciptakan good governance. Dengan reformasi birokrasi, akan dilakukan penataan ulang sistem penyelenggaraan pemerintahan menjadi efektif dan efisien serta mampu menjadi tumpuan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Keberhasilan reformasi birokrasi akan sangat mendukung penciptaan Good Governance.⁴

Pelayanan publik yang prima dapat menjadi celah terciptanya good governance. Pelayanan yang dilaksanakan dengan kebutuhan dasar bagi masyarakat tidak boleh terdapat unsur diskriminasi, berbelit, lama dan tanpa adanya kepastian waktu dalam proses pelayanannya. Efektifitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan mencegah terjadinya korupsi. Untuk menciptakan

³ Leslie D. Simon, “*demokrasi dan internet kawan atau lawan?*” (Yogyakarta, Tiara Wacana: 2003), h. IX.

⁴ Eko Prasajo & Teguh Kurniawan, “*Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*”, (International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin: 2008) h. 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

citra clean and good governance dipelukan banyak sekali elemen pendukung. sedangkan untuk merusak kepercayaan dan citra lembaga pemerintahan hanya diperlukan satu kesalahan saja. Kesalahan tersebut yang kemudian memunculkan pikiran negatif yang kemudian berubah menjadi kecurigaan yang berlanjut.

Adanya penyelenggaraan layanan publik yang membuat pemerintah dan warga sipil dapat berinteraksi secara intensif dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang efisien dan berkeadilan, transparan, akuntabel serta partisipatif keberhasilan melaksanakan kegiatan tersebut secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap kegiatan pemerintahan. Hal ini dilakukan agar masyarakat semakin percaya bahwa pemerintah serius melakukan perubahan kepercayaan syarat yang sangat penting untuk mendukung praktik good governance.⁵ Dengan cita-cita mewujudkan clean and good governance, serta dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat pesat, maka dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah dalam perubahan sistem kelembagaan melalui pemanfaatan Information and communication technologies yaitu pemerintahan elektronik atau sering disebut dengan E-government.

⁵ Tedi Sudrajat, "Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara", (Jurnal Dinamika Hukum Vol. 9 No. 2 Mei 2009), h. 119.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

E-government sendiri merupakan konsep pelayanan publik yang memudahkan akses masyarakat kepada pemerintahan dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintahan. Kebijakan mengenai E-government di Indonesia telah diatur dalam Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government di Seluruh Jajaran Pemerintah. Ide pengimplementasian E-Government dianggap akan menjadi hal yang sangat baik untuk memudahkan masyarakat modern ini dalam berpartisipasi, mencari informasi, mendapat pelayanan, dan berhubungan dengan pemerintah tanpa perlu repot-repot datang ke kantor pemerintahan. Peranan pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan hal yang mutlak dan E- Government dianggap sebagai solusi hal tersebut. Hal ini diperkuat dengan adanya konstitusi di indonesia yang tertera dalam Undang-undang Dasar Negara Indonesia tahun 1945 pasal 34 (ayat 2) dimana negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas layanan umum yang layak, dan kelayakan tersebut dapat diwujudkan dengan mempermudah masyarakat untuk menjangkau pelayanan publik.

Penyelesaian urusan-urusan publik oleh pemerintahan dilakukan secara hakiki terbebas dari penyalahgunaan kekuasaan dan korupsi serta tunduk pada aturan hukum yang berlaku. Dalam hal ini sesuai dengan perintah syariat islam yaitu amar ma'ruf nahi munkar yang terdapat dalam hadist nabi SAW. Yang di riwayatkan oleh imam Muslim:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ، مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

"Barangsiapa yang meringankan satu kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan dunia, maka Allah akan meringankan satu kesulitan dari berbagai kesulitan pada hari kiamat. Barangsiapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang kesulitan, maka Allah akan memberinya kemudahan di dunia dan di akhirat. Barangsiapa yang menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong seorang hamba, selama hamba tersebut menolong saudaranya."

Ayat tersebut sesuai dengan tujuan dan cita-cita good governance untuk menciptakan pemerintahan yang efisien dan produktif serta transparan untuk menjaga tujuan yang baik dan menghindari kemungkaran di dalam birokrasi pemerintahan. Pemerintahan yang bekerja secara efisien dan produktif serta administrasi yang transparan diperlukan demi kemaslahatan bangsa. Dengan adanya konsep good governance menuntut masyarakat turut memonitori akuntabilitas pemerintahan itu sendiri sehingga dapat sejalan dengan demokrasi dan pasar efisien yang mampu menghindari salah sasaran alokasi dana investasi, serta dapat mencegah tindak korupsi baik secara politik maupun administrasi.

Good governance memiliki prinsip-prinsip yang dapat dijadikan tolak ukur maupun karakteristik penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Prinsip sendiri memiliki arti yang sama dengan asas karena pada hakikatnya awal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat dan bertindak.⁶

Adanya konsep dan kebijakan mengenai E-government membawa pemerintahan kota pekanbaru untuk turut melakukan inovasi dalam pemerintahan dengan menciptakan Mal pelayanan publik pekanbaru yang diresmikan pada maret 2019, serta website MPP kota pekanbaru yang diberi nama mpp.pekanbaru.go.id dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan maupun non-perizinan di kota pekanbaru.

Meskipun konsep e-Governance sendiri sudah lama dielu-elukan oleh pejabat pemerintahan namun pada kenyataannya banyak permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Di antaranya keterbatasan infrastruktur seperti di daerah terpencil yang akses internet lambat, bahkan tidak tersedia internet tersebut hal ini menjadi masalah bagi Masyarakat daerah terpencil untuk mengakses layanan digital. Kemudian adanya kesenjangan digital, yaitu tidak meratanya akses dan kemampuan penggunaan teknologi informasi di kalangan Masyarakat. Sebagian Masyarakat yang menggunakan layanan publik ini adalah orang tua yang tidak bisa menggunakan internet. Sehingga mereka harus meminta bantuan kepada anak atau saudara mereka. Hal tersebut akan menjadi masalah bagi mereka jika orang-orang di sekitar mereka juga tidak bisa atau kesulitan dalam mengakses internet. Untuk orang-orang seperti ini bagi mereka pelayanan publik secara manual lebih efektif daripada dengan

⁶ Muhammadong, Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam, (Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017).h.100.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

elayanan digitalisasi (e-governance). Dengan masalah ini apakah kebijakan e-governance efektif atau tidak untuk Masyarakat.?

Masalah inilah perlu jadi perhatian pemerintah untuk memperhatikan lagi kebijakan e-governance itu apakah efektif atau tidak terhadap pelayanan bagi masyarakat dalam berkomunikasi dengan lembaga pemerintah dalam urusan pelayanan publik.

Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan Masyarakat dari kebijakan e-governance yang digerbangi oleh Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Governance. Ketertarikan tersebut akan penulis tuangkan dalam penelitian skripsi yang berjudul “EFEKTIVITAS E-GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU MENURUT INPRES NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-GOVERNANCE PERSPEKTIF FIKIH SIYASAH” dengan harapan penelitian ini dapat menambah khazanah dan wawasan keilmuan mengenai efektivitas kebijakan e-governance baik dari dampak maupun efektivitasnya dalam negara demokrasi.

B. Batasan Masalah

Agar penulisan ini tidak melebar ke kajian lain, dalam hal ini penulis membatasi permasalahan dengan fokus pada analisis efektivitas dari penyelenggaraan e-governance pada Kota pekanbaru terhadap pelayan masyarakat di Mal Pelayanan Publik pekanbaru

C. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan masalah diatas maka dapat diambil dan dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi topik pembahasan penelitian ini :

1. Apakah pelayanan e-governance efektif terhadap pelayanan bagi Masyarakat di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru?
2. Apakah faktor Pendukung dan penghambat partisipasi masyarakat dalam penggunaan kebijakan e-governance pada Mal Pelayanan Publik Pekanbaru?
3. Bagaimana tinjauan fikih siyasah terhadap kebijakan e-governance di mal pelayanan publik Pekanbaru?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Efektivitas e-governance di Mal Pelayanan Publik Kota pekanbaru
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan E-government pada Mal Pelayanan Publik pekanbaru.
3. Tinajuan fikih siyasah terhadap kebijakan e-governance di mal pelayanan publik Pekanbaru

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara aspek teoritis penelitian ini berguna sebagai upaya perluasan wawasan keilmuan, peningkatan pemahaman, dan peningkatan keterampilan menulis karya ilmiah dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya hukum tata negara dalam aspek politik dan kelembagaan.
2. Secara aspek praktis penelitian ini berguna sebagai acuan dan sebagai sumbangan pikiran dari peneliti bagi pembangunan hukum di Indonesia yang hingga kini masih berkembang seiring dengan kebutuhan zaman pada hukum tata negara, serta untuk memperluas wawasan bagi penulis guna memenuhi syarat akademik dan penyelesaian studi di Fakultas Syari'ah dan hukum universitas islam negeri sultan syarif kasim riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Efektivitas

Menurut Sedamaryanti mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama, sedangkan menurut Yamit mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.⁷

2. Konsep Good governance

Istilah good governance mulai meluas di beberapa negara sejak akhir tahun 1980-an dan mulai dikenal lebih dalam di Indonesia pada tahun 1990 M. Istilah *good governance* dicetuskan oleh world bank sebagai sistem pengelolaan sektor publik dalam menciptakan tata pemerintahan yang baik kemudian dimasukkan sebagai aspek persyaratan untuk mendapatkan bantuan pembangunan. Prasyarat ini dilatarbelakangi karena tidak adanya perubahan maupun perkembangan pada negara-negara yang mendapat bantuan, sementara dana bantuan yang telah diberikan tetap habis. Agar dapat lebih dipahami mengenai pemerintahan yang

⁷ Sudrajat, R. K. . *Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University). jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, h. 2146

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik maka perlu dijabarkan mengenai istilah “*Good Governance*”. Istilah *Good Governance* terdiri dari 2 kata yaitu *good* yang secara harfiah berarti baik dan *governance* yang berarti pemerintahan. Istilah *governance* sendiri berasal dari kata *gubernare* dari bahasa eropa latin kemudian diserap dalam bahasa inggris menjadi *govern* yang berarti setir (menyetir), *direct* (mengarahkan) atau *rule* (memerintah)⁸. Sehingga kata *govern* memiliki makna melaksanakan tata cara pengendalian.

Istilah *Governance* sudah ada sejak 125 tahun yang lalu dimana Woodrow Wilson (presiden amerika ke-27) mengenalkan *governance* sebagai bidang studi yang kemudian istilah tersebut banyak digunakan pada literatur administrasi dan ilmu politik meskipun hanya baru digunakan dalam arti kata yang sempit. Istilah *governance* sendiri meliputi bentuk institusional-formal negara dan birokrasi juga proses dinamis manajemen pemerintahan, hubungan antar institusi maupun organisasi di dalam pemerintah dan juga hubungan antara pemerintahan dengan sektor publik dan institusi swasta. Pengertian kata *good* dalam istilah *good.governance* secara konseptual terdapat 2 pemahaman yaitu:

- a. Nilai-nilai yang menjunjung kehendak rakyat untuk dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional serta membangun kemandirian dalam pembangunan negara berkelanjutan serta mewujudkan keadilan sosial.

⁸ Muhammadong, *Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam*, Edukasi Mitra Grafika, Cetakan I 2017, hal. 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Aspek fungsional yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas pemerintahan.⁹

Istilah good governance terus mengalami perkembangan dalam maknanya. Hal ini beriringan dengan negara-negara dan lembaga-lembaga donor yang cenderung terus melakukan redefinisi dan reformasi mengenai ketentuan dan syarat dalam pemberian bantuan. Mereka dengan keras menuntut atas kinerja dan tata kelola pemerintahan yang baik sebagai syarat bantuan yang disebut dengan selektivitas, yaitu berupa komitmen dari negara yang menerima bantuan agar serius dalam mewujudkan reformasi di bidang birokrasi, ekonomi dan sosial.¹⁰

Penyelenggaraan pemerintah yang baik dalam negara demokratis saat ini menekankan pada pentingnya pembangunan proses pengambilan keputusan publik yang awalnya bersifat hierarki berubah menjadi pengambilan keputusan yang adil untuk seluruh stakeholder. United Nations Development programme juga mengungkapkan ciri-ciri dari good governance yaitu:

- a. Melibatkan semua stakeholder dalam penyelenggaraan pemerintahan separasi serta bertanggung jawab, efektif dan adil.
- b. Menjamin ditegakkannya supremasi hukum

⁹ Sedarmayanti, Good Governance : Bagian kedua (Bandung: Mandar Maju, 2004), h. 4

¹⁰ Bayu Kharisma, "Good governance sebagai suatu konsep dan mengapa penting dalam sektor publik dan swasta: Suatu pendekatan ekonomi kelembagaan." *Jurnal Buletin Studi Ekonomi* 19.1 (2014): hal. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Menjamin konsensus masyarakat menjadi dasar prioritas politik, sosial dan ekonomi.
- d. Memperhatikan kepentingan minoritas, warga miskin dan lemah pengambilan keputusan terhadap alokasi sumberdaya pembangunan.

Dari konsep good governance yang diungkapkan UNDP lebih ditekankan pada aspek politik, administrasi dan ekonomi dalam pengelolaan negara, sehingga terdapat tiga pilar penting dalam konsep ini yaitu: economic governance (kesejahteraan masyarakat), political governance (proses pengambilan keputusan) dan administrative governance (tata laksana pelaksanaan kebijakan). Tiga domain penyelenggara good governance ini harus disatukan serta melakukan peran dan tugas masing-masing fungsi domain. Ketiganya juga harus bersinergi agar dapat memaksimalkan hasil dari penyelenggaraan good governance.¹¹

Good governance memiliki prinsip-prinsip yang dapat dijadikan tolak ukur maupun karakteristik penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Prinsip sendiri memiliki arti yang sama dengan asas karena pada hakikatnya awal kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat dan bertindak.¹² Pada dasarnya perbedaan antara konsep governance dengan pemerintahan konvensional dilandasi prinsip dasar yang terdapat pada tuntutan yang kuat agar adanya keseimbangan antara peranan pemerintah dan masyarakat termasuk dunia bisnis dan lembaga

¹¹ Muhammadong, Good Governance dalam Perspektif Hukum Islam, Edukasi Mitra Grafika, Cetakan I 2017 hal 92

¹² *Ibid.h.100*

swadaya masyarakat non pemerintah sehingga dapat diperbesar ruang partisipasinya dan terbuka aksesnya. Prinsip-prinsip good governance menurut UNDP yaitu :

- a. *Participation* (partisipasi), adanya keterlibatan warga secara bebas dan konstruktif dalam pengambilan keputusan kebijakan baik secara langsung maupun melalui mediasi institusi yang mewakili kepentingannya. terutama hak asasi manusia.
- b. *Rule of law* (kepastian hukum), adanya keadilan dalam kerangka hukum yang ditegakkan dan dipatuhi
- c. *Transparency* (transparansi), keterbukaan arus informasi, proses pemerintahan dan administrasi secara langsung dapat diakses bagi yang membutuhkan secara jelas dan dapat dimonitor.
- d. *Responsiveness* (responsif), lembaga atau institusi secara komunikatif melayani stakeholder yang memiliki kepentingan.
- e. *Consensus orientation* (berorientasi pada kesepakatan), pemerintah menjadi perantara antara kepentingan yang berbeda untuk mendapatkan kesepakatan yang terbaik bagi kemaslahatan bersama baik dalam kepentingan mengenai kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- f. *Equity* (kesetaraan dan keadilan), dalam penyelenggaraan good governance harus menjunjung tinggi nilai kesetaraan dan keadilan bagi setiap stakeholder yang datang membutuhkan pelayanan serta meminimalisir kesalahpahaman terutama yang mengenai kesetaraan gender maupun isu sara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. *Effectiveness and efficiency* (efektifitas dan efisien), proses yang berjalan pada setiap lembaga bekerja sesuai dengan ketentuan dan memenuhi kebutuhan yang ada dilembaga serta dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai pihak.
- h. *Accountability* (akuntabilitas), keputusan ataupun kebijakan yang telah ditetapkan dan disepakati harus dipertanggungjawabkan oleh pemerintah maupun lembaga kepada publik dan stakeholder.
- i. *Strategic vision* (visi strategi), adanya pandangan strategi untuk menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi pada masa depan sejalan dengan pembangunan manusia yang luas dan jauh di masa depan.
- j. Desentralisasi (*decentralization*), adanya pemberian kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola layanan publik dan mensukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah.
- k. *Private sector and civil society partnership* (Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat), perlunya membangun kemitraan antara pemerintah dengan pihak swasta dan juga masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan yang dapat meningkatkan peran masyarakat dan pelaku usaha dalam pemerintahan dengan membangun pelayanan publik yang terpadu;
- l. *Commitment to reduce inequality* (Komitmen pada pengurangan kesenjangan), perlunya pemerintah mengurangi kesenjangan, baik antara pemerintah pusat dan daerah, maupun antara daerah secara adil untuk menciptakan pemerintahan yang harmonis;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari prinsip-prinsip diatas menunjukkan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik menjamin meminimalisir terjadinya korupsi, mempertimbangkan pendapat minoritas dalam proses pembuatan keputusan.¹³ Good governance juga diharapkan dapat menjamin keberlangsungan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di masa sekarang maupun di masa yang akan datang. Dengan demikian secara realita dapat dilihat bahwa penyelenggaraan good governance merupakan cita-cita yang cukup sulit dicapai totalitasnya. tercermin dari pembangunan yang berorientasi pada pembangunan kemanusiaan yang berkelanjutan yang memerlukan tindakan nyata dari pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama.

3. Konsep e-government

UNDP (United Nations Development Programme) mendefinisikan e-government secara lebih sederhana yaitu : "government is the application of information and communication technology by government agencies" Andreas Meier mendefinisikan bahwa e-government yaitu pelaksanaan proses pertukaran informasi dan komunikasi di dalam lembaga pemerintahan dan juga antara lembaga pemerintahan dengan warga atau organisasi dengan menggunakan teknologi elektronik.¹⁴

¹³ I Nyoman Sumaryadi, Reformasi Birokrasi Pemerintahan, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016) h 15

¹⁴ A. Meier & Terán, L. (2012). EDemocracy & eGovernment. Springer. h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari definisi diatas dapat ditarik benang merah atas definisi e-government yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang mampu memfasilitasi serta mendorong hubungan yang menunjang, selaras dan adil antara pemerintah, masyarakat dan dunia usaha dengan memanfaatkan teknologi informasi telekomunikasi dan internet. Pengertian e-government sendiri menyatakan dukungan terhadap yang baik atau good governance. Hal ini dikarenakan e-government tidak hanya untuk mendukung peningkatan fungsi pelayanan dan penyampaian layanan akan tetapi juga untuk mempromosikan nilai-nilai tata kelola yang baik seperti mendorong demokratisasi mengurangi korupsi meningkatkan efisiensi, hukum transparansi pemerintahan dan pertumbuhan pendapatan meminimalisir penggunaan anggaran.

Penggunaan sistem komputer atau teknologi komunikasi dan informasi pada lembaga pemerintahan ditunjukkan untuk mempercepat proses administrasi, pencarian dan pengolahan data yang berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi komunikasi dan informasi pada lembaga pemerintahan lupakan salah satu alat bantu pegawai pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam Sistem e-government, teknologi komunikasi dan informasi tidak hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melayani masyarakat akan tetapi difungsikan sebagai pelayanan itu sendiri. Hal ini memberikan masyarakat pilihan untuk berinteraksi dengan pegawai pemerintah atau melalui alat teknologi seperti komputer atau gadget yang sudah dilengkapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internet. Dengan demikian diharapkan lokasi yang merugikan masyarakat maupun negara dapat dikurangi karena lemahnya etika dan buruknya budaya kerja pegawai pemerintah.

E-government sendiri memiliki cakupan atau ruang lingkup yang luas bukan hanya meliputi seluruh unit dalam organisasi pemerintahan, dalam konsep e government ada 5 jenis mitra kerja yang berinteraksi dengan lembaga pemerintahan melalui jaringan sistem informasi yaitu: Karyawan/ pegawai lembaga pemerintahan, anggota masyarakat, pelaku bisnis, lembaga pemerintahan lainnya, pemasok alat-alat kantor dan sebagainya. E-government bukanlah suatu konsep yang dapat diimplementasikan begitu saja akan tetapi memerlukan perubahan dari segi Proses bisnis struktur organisasi. Hal ini disebabkan karena masing-masing organisasi memiliki keunikan dari segi struktur, core business, maupun stakeholdernya.¹⁵

E-government memiliki tujuan utama yaitu menempatkan pemerintah pada posisi yang paling efisien dengan kenyamanan sebaik mungkin untuk Masyarakat. Di beberapa negara maju ada elemen yang merupakan visi e government untuk mewujudkan pemerintahan yang efisien dengan akses internet yang transparan pelayanan pemerintahan¹⁶ yaitu:

¹⁵ A. Cahyadi, (2003). E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. The Winners, 4(1) h. 4

¹⁶ Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia. h. 15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pada pengoperasian personal komputer dilengkapi secara Individual, sehingga setiap pegawai negeri dan juga di pemerintahan pusat membangun komunikasi satu sama lain untuk menghasilkan kepentingan bersama. Personal computer individu tersebut juga terhubung ke jaringan administrasi dengan kecepatan yang tinggi yang meliputi fungsi pemerintah pusat ke kantor lokal tingkat rendah. Hal ini untuk menunjang pertukaran informasi Administrasi dalam bentuk dokumen elektronik.
- b. Warga negara dan pelaku bisnis mendapatkan akses ke pemerintahan melalui portal pemerintahan yang mewakili berbagai fungsi pelayanan pemerintahan dan sumber informasi.

dealnya penyelenggaraan e-government seharusnya berarti lebih sedikit manajemen dan lebih banyak kepengurusan pemerintahan baik di semua tingkat dan lembaga serta memaksimalkan partisipasi warga. Oleh karenanya e government bukan semata-mata pelayanan publik yang lebih efisien akan tetapi juga merupakan bagian dari proses demokrasi.¹⁷

E-government memiliki dua tipe kemitraan yaitu, yang pertama kemitraan internal (kemitraan antar cabang-cabang pemerintahan) dan yang kedua kemitraan eksternal yaitu kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat maupun kalangan bisnis. Di Indonesia ada empat jenis model E-government berdasarkan jenis interaksi antar stakeholder yaitu¹⁸:

¹⁷ A. V. Anttiroiko, (Ed.). (2008). Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (Vol. 3). IGI Global. h. 24

¹⁸ E. Indrayani (2020). E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.h. 34-36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Government to citizens (G2C)

G2C merupakan implementasi e-government yang paling umum yang memiliki tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dan masyarakat dengan membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi. Interaksi antara pemerintah dengan rakyatnya dijangkau melalui kanal-kanal akses yang beragam sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahan untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya yaitu adanya jasa pelayanan online untuk perpanjangan Surat Izin Mengemudi atau surat tanda nomor kendaraan yang dibangun oleh kepolisian sehingga masyarakat dengan kepentingan tersebut dapat memperoleh pelayanan dengan mudah secara online tanpa harus pergi ke Komdak.

b. Government to business (G2B)

Pelaku bisnis yang merupakan salah satu stakeholder dalam governance merupakan komponen yang cukup penting. Sehingga penting bagi pemerintahan untuk membentuk lingkungan bisnis yang kondusif untuk menciptakan roda perekonomian yang berjalan dengan baik. Pelaku bisnis seperti perusahaan swasta dalam melakukan kegiatannya membutuhkan data dan informasi dari pemerintahan selain itu mereka juga harus berinteraksi dengan lembaga-lembaga pemerintahan dalam urusan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entitas berorientasi profit. Hal ini menunjukkan bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlunya relasi yang baik antara pemerintahan dengan kalangan bisnis. Contoh bentuk e government interaksi ini yaitu pemerintah membuat kanal aplikasi website untuk menghitung besaran pajak yang harus dibayarkan oleh para perusahaan sehingga mereka dapat memberikannya secara mudah melalui media internet.

c. Government-to-government (G2G)

Globalisasi menjadi pemicu berbagai negara untuk saling berkomunikasi. Kebutuhan untuk berkomunikasi antar pemerintah di setiap negara bertujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara maupun antar entitas negara untuk kepentingan administrasi perdagangan, politik maupun hubungan sosial budaya. Contoh dari implementasi e-government pada model interaksi ini yaitu hubungan administrasi antara pemerintah kedutaan-kedutaan yang terdapat pada tersebut penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh para warga negara lain yang tinggal di wilayah tersebut.

d. Government employees (G2E)

Implementasi e-government juga diperuntukkan bagi para pegawai negeri atau staf pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan mereka sehingga dapat maksimal dalam melayani masyarakat. Dari sini dapat dilihat bahwa e government bukan hanya sekedar pemakaian teknologi akan tetapi konsep transformasi adalah hal utama yang harus diterapkan dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mendukung dalam sistem pembuatan kebijakan serta pelayanan publik menjadi lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia penerapan inisiatif e-government telah menyebar dengan tingkat keberhasilan yang beragam. e government dipandang sebagai penggunaan komputer dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah hingga transformasi pemerintahan tradisional menjadi pemerintahan elektronik menjadi satu isu kebijakan publik yang terus dikembangkan. Sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government sudah ada peningkatan signifikan terhadap perbedaan domain pemerintah. Pada 2001 domain go.id pertama kali didaftarkan dan kemudian pada Juli 2003 sudah ada pengguna domain tersebut sebanyak 247 dan jumlahnya terus meningkat hingga per Oktober 2017 tercatat ada 3882 domain go.id¹⁹.

Meskipun demikian penyelenggaraan e-government di Indonesia masih pada level emerging dan enhance presence karena hanya sedikit yang sudah mengimplementasikan interaktif stage. Pada level emerging yang merupakan level terendah penyelenggaraan e-government meskipun telah ada website pemerintah akan tetapi informasi yang disediakan masih terbatas dan statis, kemudian level enhance berarti informasi dan konten yang tersedia pada website selalu diperbaharui secara berkala pada level interaktif stage berarti bahwa website sudah menyediakan fitur

¹⁹ Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E Government di Indonesia: Analisis Website. In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi h. 331

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengunduhan formulir dan kontak resmi mungkin memungkinkan pengguna untuk melakukan interaksi dengan pemerintah melalui website tersebut.

4. Mal pelayanan publik

Konsep Mal Pelayanan Publik Pada era modernisasi saat ini birokrasi hendaknya harus lebih berorientasi pada hasil dibandingkan dengan hal-hal yang prosedural dan administratif. Karena pada birokrasi sebelumnya yang lebih terfokus pada penataan tatalaksananya menyebabkan birokrasi justru menjadi beban administratif ketika menjalankan tugas pemerintahan. Masyarakat dan pelaku usaha bahkan pemerintah sendiri kadangkala direpotkan dengan urusan administratif ini. Hal tersebut memberikan Citra negatif pada Indonesia yang dianggap lamban, berbelit, bertele-tele dsb. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang secara jelas dapat dilihat dari fenomena ini. Adanya kecenderungan ketidakadilan dalam pelayanan publik seperti sulitnya mendapat pelayanan bagi masyarakat sementara bagi masyarakat yang berpenghasilan cukup tinggi akan mendapatkan full service. Fenomena ini kerap terjadi pada pelayanan publik di Indonesia.²⁰

Adanya penerapan birokrasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah yang sangat tepat. Mengingat kemajuan teknologi pada era saat ini sangat mendukung menyederhanakan prosedur, memberikan efisiensi dan keakuratan pada administrasi. Pelayanan publik merupakan representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena

²⁰ Yasonna H. Laoly, Birokrasi Digital, Pustaka Alvabet, Jakarta, 2019, h. 193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik bersentuhan langsung dengan masyarakat serta menempatkan masyarakat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan sendiri merupakan proses pemenuhan kebutuhan Melalui aktivitas orang lain langsung. Lovelock mendefinisikan pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa dalam bisnis sebagai kekuatan penggerak utama.²¹ Melalui pelayanan publik ini masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintahan. Jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara Indonesia tertuang pada preambule undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 ada di Batang tubuh UUD RI 1945 dari pasal 27 hingga pasal 34 yang berisikan mengenai hak warga Negara.

Latar belakang digagasnya mall pelayanan publik adalah dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan publik yang merupakan birokrasi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintahan seperti rendahnya profesionalisme SDM, sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, begitu juga dengan ketidakpastian waktu dan biaya. Hal tersebut menjadi pemicu untuk segera dilakukan perubahan atau reformasi atas pelayanan publik. Pada awalnya digagasnya pelayanan publik melalui pelayanan terpadu Satu Atap yang kemudian berubah menjadi pelayanan terpadu satu pintu dan yang saat ini merupakan Mal pelayanan publik sebagai generasi yang lebih progresif memadukan pelayanan dari

²¹ Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat. h. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemerintah pusat, daerah, BUMN ataupun swasta. Mall pelayanan publik ini sendiri diwujudkan dengan diundangkannya PERMENPAN-RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal pelayanan publik oleh Kementerian pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi (KEMENPANRB).

Adanya era globalisasi merupakan faktor utama pemerintah untuk mereformasi pelayanan publik dengan digitalisasi dan layanan terintegrasi yang diwujudkan dengan adanya Mall pelayanan publik ini yang pembangunannya terus digalakkan di seluruh daerah. Adanya MPP ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa Indonesia turut berpartisipasi dalam rangka open government yang sedang marak di berbagai negara. Dalam penyelenggaraan MPP kementerian open pendayagunaan aparatur negara dan Reformasi birokrasi menerapkan system pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).²² yang merupakan konsep e-government di mana sistem ini memadukan seluruh sistem pemerintahan sehingga instansi pemerintah tidak perlu memiliki aplikasinya masing-masing melainkan cukup dengan satu aplikasi yang mencakup pelayanan dari semua instansi pemerintahan yaitu pada aplikasi MPP.

Dalam PERMENPAN-RB nomor 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik terdapat tujuan dibentuknya MPP sebagai berikut:

²² Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 11(2), h. 110

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dengan menyederhanakan persyaratan, prosedur dan sistem dan mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu lokasi atau gedung yang sama.
- b. Tingkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia untuk mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi.

Dalam permenpan tersebut juga disebutkan mengenai prinsip-prinsip penyelenggaraan MPP yaitu:

- a. Keterpaduan;
- b. Berdaya guna;
- c. Koordinasi;
- d. Akuntabilitas
- e. Aksesibilitas;
- f. Kenyamanan

Penyelenggaraan MPP dilakukan oleh organisasi perangkat daerah yang bertugas pada bidang penanaman modal serta pelayanan satu pintu. Adapun ruang lingkup dari MPP yaitu mencakup seluruh pelayanan baik pertanian maupun non perizinan yang menjadi otoritas pemerintah pusat, daerah, dan pelayanan badan usaha milik negara/daerah/swasta. Hadirnya MPP koa Bogor diharapkan dapat meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penerapan birokrasi digital seperti MPP, berarti diperlukannya perubahan atau reformasi budaya. Perubahan dari birokrasi konvensional yang sarat akan masalah menjadi mudah efektif dan efisien yaitu birokrasi digital. Reformasi budaya ini bukan hanya pemerintah tapi juga masyarakat secara menyeluruh. Birokrasi yang semula tertutup dan kurang inovatif berubah menjadi budaya yang transparan, berpegang teguh pada prinsip kerja dan inovatif. Dengan terwujudnya hal tersebut tentu akan menguatkan birokrasi dari level lokal, nasional bahkan hingga level internasional.

Sejak dikeluarkannya Inpres no 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government masing-masing pemerintah daerah berusaha untuk mengembangkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi pada sistem pemerintahannya. Rini widyantini selaku sekretaris Kementerian PANRB menyatakan bahwa Indonesia telah berhasil membawa penerapan SPBE ke arah yang semakin baik hal ini dapat dilihat di mana Indonesia mendapat peringkat ke 88 dari 193 pada United Nations e government survey di tahun 2020 yang sebelumnya berada di urutan 116 di tahun 2016.²³ Peringkat tersebut dapat dicapai dengan adanya strategi kebijakan penyusunan arsitektur SPBE yang dalam pelaksanaannya aduh baik dari instansi pusat maupun pemerintah daerah integrasi dalam kerangka kerja arsitektur SPBE

²³ PANRB, Indonesia-Korea Perkuat Pemerintahan Berbasis Digital, diakses pada 05 maret 2025, pukul 18.58, pada situs : <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-korea-perkuat-pemerintahan-berbasis-digital>,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasional. Implementasi arsitektur SPBE diharapkan dapat keterpaduan pelayanan publik yang ingin dicapai melalui mall pelayanan publik dengan lebih erat menerapkan sistem informasi pelayanan public terintegrasi dengan masyarakat (integrated digital public service). Dampak dari integrasi ini yaitu semua orang akan dapat memanfaatkan layanan pemerintah dengan lebih cepat dan mudah.

5. Fikih siyasah

Kemudahan Kata fiqh berasal dari *faqaha-yafqahu fiqhan*. Secara bahasa pengertian fiqh adalah “paham yang mendalam”. Imam al-Tirmidzi, seperti dikutip Amir Syarifuddin, menyebut “fiqh tentang sesuatu” berarti mengetahui batinnya sampai

Kepada kedalaman kata “*faqaha*” diungkapkan dalam Al-Quran sebanyak 20 kali, 19 kali diantaranya digunakan untuk pengertian “kedalaman ilmu yang dapat diambil manfaat darinya.” Berbeda dengan ilmu yang sudah dibentuk pasti (*qathi*), fiqh merupakan “ilmu” tentang hukum yang tidak pasti (*zhanni*). Fiqh mencakup berbagai aspek kehidupan manusia. Disamping mencakup pembahasan tentang hubungan antar manusia dengan tuhan (ibadah), fiqh juga membicarakan aspek hubungan antara sesama manusia secara luas (muamalah). Aspek muamalah ini pun dapat dibagi lagi menjadi jinayah (pidana), munakahat (perkawinan) mawaris (kewarisan) *murafaat* (hukum acara), siyasah (politik/ketatanegaraan) dan *faqaha* (hubungan Internasional).²⁴

²⁴ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah: Kontestualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Gaya Media, 2001), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karena fiqh sebagai ilmu dan merupakan produk pemikiran dan ijtihad para mujtahid yang digali dan dirumuskan dari pokok-pokok atau dasar-dasar (*ushul*) syariat, maka ia bukan pokok ataupun dasar. Sebab spesialisasi fiqh adalah bidah *furu* (cabang-cabang) dari ajaran pokok. Dengan begitu ilmu fiqh terdiri dari dua unsur, yaitu unsur ajaran pokok dan unsur *furu*. Karena itu pula ia dapat menerima perubahan sejalan dengan perkembangan dan kepentingan-kepentingan (*mashalih*) masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan sesuai dengan perubahan zaman dan

Tempat. Sedangkan syariat, yang dasar atau pokok sekali-kali tidak boleh diubah atau diganti.²⁵ Secara etimologi siyasah berasal dari kata yaitu sasa. Kata Siyasah atau *siyasiyah* yang merupakan bentuk masdar atau kata benda abstrak dari kata *sasa*, memiliki banyak makna yaitu mengemudi, mengendalikan, pengendali, cara pengendalian.²⁶

Definisi rukhshah versi mazhab Syafi'i dinilai sebagai yang paling relevan berdasarkan kejelasan dan penunjukannya terhadap makna rukhshah itu sendiri. Definisi itu juga mencakup keringanan dan kemudahan dalam berbagai situasi dan kondisi yang muncul, baik sakit, perjalanan, darurat, maupun uzur-uzur lain meskipun tidak berupa kesukaran (*masyaqqah*).²⁷

²⁵ Suyuti Pulungan, *fiqh Siyasah Ajaran, sejarah dan pemikiran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada 1997), h.23

²⁶ A.Dzazuli, *Fiqh siyasah, Impelementasi Kemaslahatan Umat dalam Ramburambu syar'iyah*, (Bandung: Prenada Media, 2003), h. 41.

²⁷ Siroj, A. M. (2019). Konsep Kemudahan dalam Hukum Perspektif Al-Qur'an dan Hadis. *At-Turas: Jurnal Studi Keislaman*, 6, 145.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hukum rukshah menggunakan kaidah al-Masyaqqah Tajlibu at-Taisir yakni kesulitan mendatangkan kemudahan berdasarkan sumber al-Qur'an seperti firman Allah yang berarti, "Allah menghendaki kemudahan..." (Qs. al-Baqarah [2]: 185) dan sabda Nabi Muhammad saw., artinya, "mudahkan, jangan mempersulitkan." Namun ruksah hanya berlaku pada tujuh kondisi yaitu dalam perjalanan, keadaan sakit, kondisi yang terkait kelangsungan hidup, lupa, ketidaktahuan, umum al-balwa dan ketidakmampuan tindakan secara hukum. Kaidah ini digunakan karena kehidupan manusia tidak akan lepas dari keadaan yang mengharuskannya melakukan pilihan- pilihan yang serba sulit dan dilematis. Pernyataan tersebut bermakna bahwa agama Islam mengharuskan umatnya untuk menghadapi kesulitan. Kedua, perintah Nabi saw. agar meninggalkan kondisi yang bahaya dan memilih jalan yang lebih ringan. Ketiga, kekhawatiran Nabi saw terhadap umat-umat yang menghadapi kesulitan²⁸

Menurut Imam al-Mawardi, ruang lingkup kajian fiqh siyasah mencakup :

- a. Kebijakan pemerintah tentang peraturan perundang undangan (*siyasah dusturiyah*)
- b. Ekonomi dan moneter (*siyasah malliyah*)
- c. Peradilan (*siyasah qodhiyah*)
- d. Hukum perang (*siyasah harbiyah*)
- e. Administrasi negara (*siyasah idariyah*)

²⁸ Eja Armaz Hardi, Kaidah Al-Masyaqqah Tajlibu at-Taisir dalam Jurnal Nizham No. 02, 2018, h 102-103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Ibn Taimiyah meringkasnya menjadi empat bidang kajian, yaitu:

- a. Peradilan (*siyasah qadhiyah*)
- b. Administrasi negara (*siyasah idariyah*)
- c. Ekonomi dan moneter (*siyasah malliyah*)
- d. hubungan internasional (*siyasah dauliyyah/ siyasah kharajiyyah*)

Sementara Abd al-Wahab Khallaf lebih mempersempitnya menjadi tiga bidang kajian saja, yaitu:

- a. Peradilan
- b. Hubungan internasional
- c. Keuangan negara

Berbeda dengan tiga pemikiran diatas, T.M Hasbi Ash Shiddieqymalah membagi ruang lingkup fiqh siyasah menjadi delapan bidang, yaitu:

- (1) Politik Pembuatan Perundang-undangan (*Siyasah dusturiyah Syariyyah*)
- (2) Politik Hukum (*Siyasah Tasyriyyah Syariyyah*)
- (3) Politik Hukum Peradilan (*Siyasah Qadhaiyyah Syariyyah*)
- (4) Politik ekonomi dan moneter (*siyasah malliyah syariyyah*)
- (5) Politik Administrasi Negara (*Siyasah Idariyyah Syariyyah*)
- (6) Politik Hubungan Internasional (*Siyasah Dauliyyah/Siyasah Kharajiyyah Syariyyah*)

- (7) Politik Pelaksana Perundang-undangan (*Siyasah Tanfidziyyah Syariyyah*)
- (8) Politik Peperangan (*Siyasah Harbiyyah Syariyyah*).²⁹

B. Tinjauan Pustaka

1. Kajian terdahulu

Penelitian ini tentang efektivitas implemtasi e-government terhadap mal pelayanan public telah banyak dilakukan, berikut ini beberapa penelitian yang mempunyai reverensi dengan judul penelitian penulis antara lain:

- a. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Penelitian oleh Neneng Siti Maryam, program studi administrasi bisnis, politeknik Kridatama Bandung. Penelitian ini berfokus pada bagaimana konsep good governance dapat diterapkan di pelayanan publik di Indonesia. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa birokrasi di Indonesia belum mampu menyelenggarakan pelayanan publik efisien adil responsif dan akuntabel Sesuai dengan prinsip dari good governance. Sehingga ada 5 cara perbaikan pada sektor pelayanan publik yang patut dipertimbangkan yaitu dengan mempercepat terbentuknya kebijakan pelayanan publik berupa undang-undang, pembentukan pelayanan publik Satu Atap,

²⁹ Mujaar Ibnu Syarif, *Fiqh Siyasaah: Doktrin dan Pemikiran politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

transparansi biaya pengelolaan pelayanan publik, membuat sop dan Reformasi pegawai yang berkecimpung di pelayanan publik.³⁰

- b. Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan leok 1 Kecamatan biau Kabupaten Buol. Penelitian oleh Andi Nuraini Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas madako tolitoli. Pengertian ini berfokus pada efektivitas organisasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Leok 1 pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kumpulan dari penelitian ini yaitu tingkat keefektifan pada birokrasi di Kantor Kelurahan lok 1 masih belum terlihat karena kurangnya ketepatan waktu, kedisiplinan, dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan publik. Meskipun begitu gaya pemberian layanan publik pada Kantor Kelurahan leok 1 sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan mekanisme yang sudah ditentukan.³¹
- c. Amatulloh, Dhani. "Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro." *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 3.2 (2021): 87-107.³² Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektifitas terhadap pelayan public

³⁰ Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017)

³¹ Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.

³² Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 87-107.

dengan menggunakan layanan jaringan di mal pelayanan publik di bojonegoro. Berbeda dengan penelitian saya penulis lakukan, penulis juga memasukkan dengan konsep kemudahan (syur) dalam islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

Sebagai karya ilmiah maka tidak bisa dilepaskan dari penggunaan metode, karena metode merupakan pedoman agar kegiatan penelitian terlaksana secara sistematis.³³ Dengan demikian, metode merupakan pijakan agar penelitian dapat mencapai hasil maksimal, dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan lapangan (field research) yaitu dengan mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju untuk memperoleh data yang benar dan terpercaya. Pada penelitian ini peneliti mengambil jenis penelitian yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.³⁴

Di mana penelitian ini menguraikan tentang “efektivitas implementasi e-government terhadap mal pelayanan publik pekanbaru”. Untuk itu pendekatan deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

³³ Anton Bekker Dan Ahmad Charis Zubair, *Metode Penelitian Filsafat*, (Yogyakarta: Kanisius, 1999), Cet. Ke-3, h.10.

³⁴ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta, PT Rineka Cipta, 2011), h. 96.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di mal pelayanan publik (MPP) di kota pekanbaru provinsi riau.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah staf mal pelayanan public pekanbaru dan beberapa Masyarakat yang menggunakan pelayanan dari MPP kota pekanbaru.

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda atau orang yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian, atau yang hendak diselidiki di dalam kegiatan penelitian. dan objek penilitan ini efektivitas implementasi e-government terhadap mal pelayanan publik pekanbaru

D. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket. Contoh pengumpulan data primer meliputi wawancara dengan subjek penelitian, observasi langsung dilapangan, dan penggunaan kuesioner yang disebarkan kepada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden.³⁵ Sumber data premier penelitian ini adalah staff dan Masyarakat yang menggunakan layanan mal pelayanan public pekanbaru.

2. Data skunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain.³⁶ Dalam hal ini seluruh buku, kitab, artikel, jurnal yang berkaitan dengan pokok penelitian serta intrepertasi pihak lain terhadap penelitian ini

3. Data tersier

Data tersier adalah bahan-bahan materi penjelasan terhadap data primer dan sekunder yang ada. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jurnal dan Skripsi terdahulu.

E. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan data yang diperlukan dalam suatu penelitian dan sekaligus hal itu menjadi subyeknya.³⁷ Jadi populasi pada penelitian ini staff mal pelayanan publik, dan beberapa Masyarakat pekanbaru yang menggunakan layanan mal pelayanan publik .

³⁵ Undari Sulung, Mohamad Muspawi, *Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier*, R Volume 5 Nomor 3 September 2024 h. 113

³⁶ *Ibid*, h.114.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 119.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel juga berasal dari bahasa Inggris “sample” yang berarti “satu contoh kecil yang mempresentasikan keseluruhan isinya persis sama dengannya.”³⁸ Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.³⁹ Sampel yang diambil di penelitian ini adalah staf MPP pekanbaru dan beberapa Masyarakat yang menggunakan pelayanan dari MPP pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data, diperlukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Yang dimaksud dengan observasi adalah teknik pengumpulan data dimana penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti. Jadi metode observasi merupakan suatu metode pengumpul data dengan pengamatan dan pencatatan langsung. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap lokasi penelitian di lapangan dan melakukan pencatatan terhadap data yang diperlukan untuk proses penelitian. Adapun data yang diperoleh dalam observasi tersebut

³⁸ *Ibid*, h.,120.

³⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: Syakir Media Press, 2021), h. 137.

berkaitan dengan identitas dan jumlah subyek dalam penelitian ini. Penulis memperoleh data tersebut dari pengamatan secara langsung guna mendapatkan data tentang efektivitas implementasi e-government terhadap mal pelayanan publik pekanbaru.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti.⁴⁰ Adapun jenis wawancara pada penelitian ini adalah wawancara Semi Terstruktur, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori wawancara mendalam (in-depth interview), yaitu dalam wawancara mendalam ini melakukan proses informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian, dan di dalam wawancara semi terstruktur ini pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ideidenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.⁴¹ Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan staff MPP pekanbaru, beberapa Masyarakat yang menggunakan layanan MPP pekanbaru.

⁴⁰ *Ibid.*, h.143.

⁴¹ *Ibid.*, h. 146.

3. Dokumentasi

Teknik lain yang dapat digunakan penulis selama mengadakan penelitian untuk memperoleh data di lapangan adalah menghimpun dokumen-dokumen. Serta dalam teknik dokumentasi ini penulis juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar dilakukan di lokasi dimaksud.

G. Teknik Analisa Data

Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Analisis data *kualitatif* adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.⁴²

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta memperoleh pembahasan yang lebih mengarah dalam penelitian ini, maka penulis mengklasifikasikan nya sebagai berikut:

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 89.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, dan Manfaat Penelitian.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini membahas tentang pengertian efektivitas implementasi e-government terhadap mal pelayanan publik serta konsep kemudahan (syur) dalam islam.

BAB III METODE PENELITIAN DAN KAJIAN TERDAHULU

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, seperti jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis, teknik penulisan, kajian terdahulu serta sistematika penulisan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian efektivitas e-governance terhadap pelayanan di mal pelayanan publik menurut inpres nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-governance perspektif fikih siyasah

Pada bab ini penulis membahas beberapa point :

- A. Apakah pelayanan e-governance efeektif terhadap pelayanan bagi Masyarakat di mal pelayanan publik Kota Pekanbaru?

- B. Apa saja faktor Pendukung dan penghambat partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan e-governance pada Mal Pelayanan Publik pekanbaru
- C. Bagaimana tinjauan fikih siyasah terhadap kebijakan e-governance di mal pelayanan publik Pekanbaru

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan dalam upaya kesempurnaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam memenuhi hak-hak dasar rakyat, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan ramah terhadap masyarakat sebagai upaya perwujudan birokrasi yang lebih baik. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah indikator keberhasilan pemerintah sebagai upaya memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat. Sehingga peningkatan pelayanan publik perlu dilakukan dalam mewujudkan keberhasilan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Faktor-faktor yang menjadi keluhan masyarakat ialah antrian yang panjang, ramainya masyarakat yang datang, tidak terpenuhinya fasilitas pelayanan publik, sering terjadi gangguan di website saat waktu pengambilan antrian, dan loket setiap tenan tidak berjalan secara maksimal.
2. Pelayanan publik termasuk ke Dalam Fikih Siyasah idariyah, pemerintahan dituntut untuk mengelola urusan rakyat secara adil, akuntabelitas, transparansi, amanah, dan profesional. E-Governance menjadi salah satu instrumen siyasah 'ammah (kebijakan publik) modern yang relevan, karena memfasilitasi negara dalam menunaikan tugasnya sebagai pelayan umat (ri'ayah syu'un al-ummah). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan di MPP Pekanbaru mencerminkan ijtihad administratif yang sesuai dengan maqashid syariah,

khususnya dalam menjaga hak dan kemaslahatan masyarakat ('hifz al-haqq' dan 'tahqiq al-maslahah').

3. Implementasi e-Governance di Mall Pelayanan Publik (MPP) Pekanbaru terbukti meningkatkan efektivitas pelayanan publik, baik dari segi kecepatan, transparansi, akuntabilitas, maupun kemudahan akses layanan. Digitalisasi proses administrasi mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi potensi praktik birokrasi yang tidak efisien. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dan kemaslahatan dalam pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana ditekankan dalam Fikih Siyasah

B. Saran

Peneliti menyadari masih banyak keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini, oleh karena itu hasil penelitian ini masih belum dapat dikatakan sempurna. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat dan instansi terkait. Sehingga berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang dapat penulis sarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di mal pelayanan publik pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Pekanbaru perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kehadiran dan kinerja setiap instansi yang membuka tenant di MPP. Loket yang tidak beroperasi secara maksimal perlu diberikan teguran administratif, atau dilakukan perbaikan sistem kerja agar pelayanan publik benar-benar berjalan secara optimal sesuai fungsi awal MPP sebagai pusat pelayanan terpadu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Gangguan pada website akibat lonjakan akses menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas server, bandwidth, dan sistem back-end yang lebih stabil. Pemerintah harus berinvestasi pada infrastruktur teknologi yang lebih andal agar pelayanan digital tetap istiqamah (konsisten) dan tidak mengganggu hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.
3. Permasalahan instansi yang terdaftar namun tidak terdaftarnya layanan menunjukkan lemahnya koordinasi antar lembaga. Fikih Siyasah menekankan bahwa tanggung jawab pelayanan bukan hanya pada satu pihak, melainkan merupakan bentuk tanggung jawab kolektif (jama'i) antara pemerintah pusat, daerah, dan unit pelayanan teknis.



DAFTAR PUSTAKA

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- A. Cahyadi, (2003). *E-Government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan. The Winners*, 4(1)
- A. Meier & Terán, L. (2012). *EDemocracy & eGovernment*. Springer
- A. V. Anttiroiko, (Ed.). (2008). *Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (Vol. 3)*. IGI Global.
- A. Dzazuli, *Fiqih siyasah, Impelementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-rambu syar'iyah*, (Bandung: Prenada Media, 2003),
- Abu Hamid Muhammad bin Muhammad Al-Ghazali, Al-Mustashfa, ed. by Muhammad Abd al-Salam Abd Al-Syafi, cet. I (Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1413).
- Amatulloh, D. (2021). Analisis Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2),
- Eja Armaz Hardi, Kaidah Al-Masyaqqah Tajlibu at-Taisir dalam Jurnal Nizham No. 02, 2018,
- Eja Armaz Hardi, Kaidah Al-Masyaqqah Tajlibu at-Taisir dalam Jurnal Nizham No. 02, 2018,
- Eko Indrajit, "Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi", APTIKOM, 2006,
- Eko Prasajo & Teguh Kurniawan, "*Reformasi Birokrasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*", (International Symposium of Jurnal Antropologi Indonesia, Banjarmasin: 2008)
- Indrayani, E. (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.
- Khader bin Ahmad, dkk, *Fanatik Beragama Dalam Kalangan Masyarakat Islam di Malaysia* (Kuala Lumpur: Universiti Malaya, 2016)
- Leslie D. Simon, "*demokrasi dan internet kawan atau lawan?*" (Yogyakarta, Tiara Wacana: 2003),.
- Muhammad Iqbal, *Fiqih Siyasah: Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*, (Jakarta: Gaya Media, 2001)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Muhammad Khoirul Anwar & Satriya Nugraha, “*Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Bukan Sebuah Mimpi*”, (Narotama University Press, Surabaya: 2011)
- Muhammadong, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Makassar: Edukasi Mitra Grafika, 2017)
- Mujar Ibnu Syarif, *Fiqh Siyasah: Doktrin dan Pemikiran politik Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2008),
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2),
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- PANRB, Indonesia-Korea Perkuat Pemerintahan Berbasis Digital, diakses pada 05 maret 2025,pukul 18.58, pada situs : <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-korea-perkuat-pemerintahan-berbasis-digital>,
- Prahima, P., Al-Wajir, D. Q., Rachman, A., Atomy, S., & Manurung, Z. (2023). Efektivitas E-Government di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, vol.2 no. 2 tahun 2013
- Siroj, A. M. (2019). Konsep Kemudahan dalam Hukum Perspektif Al-Qur'an dan Hadis. *At-Turas: Jurnal Studi Keislaman*,
- Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017)
- Sudrajat, R. K. .*Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang* (Doctoral dissertation, Brawijaya University). *jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. *Bandung : alfabeta*
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3),
- Sumeru, A. (2016). Kedudukan pejabat kepala desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 4(1),

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suwanda, D., Syafri, W., & Supriatna, T. (2021). *Mal Pelayanan Publik Percepatan Peningkatan Kualitas dan Inovasi Layanan Masyarakat*.

Suyuti Pulungan, *fiqih Siyasa Ajaran, sejarah dan pemikiran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada 1997),

Tedi Sudrajat, “*Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*”, (Jurnal Dinamika Hukum Vol. 9 No. 2 Mei 2009),

Wakhid A. A., *Administrasi dan Pembangunan. Bandar Lampung: Sentot alibasya*

Yasonna H. Laoly, *Birokrasi Digital*, Pustaka Alvabet, Jakarta, 2019,

Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). *Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E Government di Indonesia: Analisis Website*. In Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi E. Indrayani (2020). *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*. Solok: Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan Cendekia.

LAMPIRAN



Wawancara dengan bapak Muhammad Ramli staff bagian umum mal pelayanan public pekanbaru



Wawancara dengan bapak jumian masyarkat 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan bapak Muhammad Rusli masyarakat 2



Loket pelayanan di gedung C mal pelayanan publik pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tenan yang ada di gedung C mal pelayanan publik pekanbaru



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Efektivitas E-Governance Terhadap Pelayanan Di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Menurut Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Governance Perspektif Fikih Siyasah** yang ditulis oleh:

Nama : Kiki kurniawan
 NIM : 12120410882
 Program Studi : Hukum Tatanegara siyasah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10 Juli 2025
 Waktu : 08.00 WIB s/d Selesai
 Tempat : Ruang Munaqasyah Lantai 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *Munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Ahmad Zikri, B.Ed, Dipl. AI, MH.

Sekretaris
Yuni harlina SHL., M.Sy

Penguji I
Dr. H. Johari, M.Ag

Penguji II
Dr. Zulfahmi Nur, M.Ag

Mengetahui:

Wakil dekan satu Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA.
 NIP: 197110062002121003

1. Hak cipta dilindungi Undang-undang
 - a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.