annujum

Annujum: Journal of Humaniora and Law
https://annujum.kjii.org

E-ISSN: 3089-2775
Vol. 2 No. 3 (2026)

Research Article

Implementation of Islamic Communication in E-Government-Based One-Stop Integrated Services (PTSP) in an Effort to Realize Good Governance

Aurelia Devina Prastiyono
Universitas Islam 45 Bekasi
E-mail: rreliavina@gmail.com

Siti Khadijah
Universitas Islam 45 Bekasi
E-mail: siti_khadijah@unismabekasi.ac.id

Copyright © 2026 by Authors, Published by Annujum: Journal of Humaniora and Law. This is an open access article under the CC BY License: (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0).

Received : May 23, 2026
Revised : June 21, 2026
Accepted : July 16, 2026
Available online : July 31, 2026

How to Cite: Aurelia Devina Prastiyono, & Siti Khadijah. (2026). Implementation of Islamic Communication in E-Government-Based One-Stop Integrated Services (PTSP) in an Effort to Realize Good Governance. Annujum: Journal of Humaniora and Law, 2(3), 141–153. https://doi.org/10.63738/annujum.v2i3.35

Abstract
Quality publik service is a change from good governance. This study aims to analyze the implementation of islamic communication in e-government, based public services as an effort to realize good governance through the One-stop Integrated Service (PTSP) ath the Central Jakarta District Court. The method used in this study is a qualitative approach with participatory observation methods through professional practice activites. The results of the study were analyzed using five dimensions of service quality: physical evidence (physical evidence), reloability (reliability) responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The results of the study indicate that the One-Stop Intergrated Service (PTSP) ath the Central Jakarta Disctrict Court has utilized digital technology such as the case Tracking Information System (SIPP), to increase efficiency and transparency. However, the implementation of e-government still faces techical obstacles such as internet network disruptions and non-techical obstacles in the form of low digital literacy among some members of the public. One the other hand, the integrity of islamic communication principles, including qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan ma'rufa, and qaulan layyina, practiced by officers in this service is able to maintain humanistic relationships, reduce conflicts resulting from misunderstandings, and build public trust. This study also concludes that the success of good governance depends not only on techological sophistication, but also on readiness of professional human resources with moral integrity.

Keywords: Public Services, PTSP, E-Government, Good Governance, Islamic Communication.

Implementasi Komunikasi Islam dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis E-Goverment dalam Upaya Mewujudkan Good Governance

Abstrak
Pelayanan publik yang berkualitas merupakan perwujudan dari tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi komunikasi islam dalam pelayanan publik berbasis e-government sebagai upaya mewujudkan good governance melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode observasi partisipatif melalui kegiatan praktik profesi. Hasil penelitian yang dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan: tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat telah memanfaatkan teknologi digital seperti Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Namun, implementasi e-government masih menghadapi hambatan teknis seperti gangguan jaringan internet serta hambatan non-teknis berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Disisi lain ada integritas nilai-nilai komunikasi islam seperti (qaulan sadida, qaulan baligha, qaulan ma'rufa, dan qaulan layyina) yang di praktikkan oleh petugas terhadap pelayanan ini mampu menjaga hubungan yang humanis, merendam konflik akibat kesalahpahaman yang terjadi dann membangun kepercayaan masyarakat. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa keberhasilan good governance tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, melainkan pada kesiapan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas moral.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, PTSP, E-Government, Good Governance, Komunikasi Islam.

PENDAHULUAN

Sesuai dengan sistem pemerintahan indonesia yang memfasilitasi otonomi kepala daerah dan departemen pemerintahan lainnya, daerah di indonesia diberi otonomi untuk bertanggung jawab atas pemerintahannya sendiri. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia 1945 Yang dimana demokrasi, pemerataan, keadilan adalah ciri-ciri pemerintahan lokal, keistimewahan, dan khususnya Republik indonesia. Salah satu bentuk tugas pemerintahan sebagai abdi masyarakat adalah pelayanan publik dan negara. Semua barang atau jasa yang diberikan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah kepada masyarakat baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk mematuhi peraturan perundang-undang disebut sebagai upaya untuk memenuhi persyaratan masyarakat oleh pelayanan publik dan administrasi negara.

Mirnasari (2013) menjelaskan segala kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dengan memperhatikan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik didefinisikan sebagai pelayanan publik. Ini di atur dalam undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa: "*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan hukum.*" *Oleh karena itu, untuk memastikan kenyamanan bagi*

Masyarakat dan pemerintahan, penyediaan layanan publik harus mengutamakan nilai dan aksesibilitas serta didukung oleh standar pelayanan.

Menurut (S. Ilmu et al., 2017) Ada standar dasar yang ditetapkan untuk menilai kelayakan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik mekanisme ini yang di kenal sebagai Standar Oprasional Pelayanan (SOP), memungkinkan semua orang mengakses informasi tentang layanan yang jelas ini secara tidak langsung untuk mendorong orang-orang untuk berpartisipasi dalam pengawasan selama pelayanan berlangsung. Kegiatan yang dilakukam untuk menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah bisnis yang menyediakan layanan, baik dengan izin maupun tanpa izin dari tahap permohonan dokumen hingga penerbitan izin dokumen secara terpadu di satu tempat.

Dengan cara ini pemohon hanya perlu datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas yang ada di bagian depan pelayanan. Ini dapat meminimalisir interaksi pemohon dan petugas juga membantu mencegah pungutan yang sering terjadi secara tidak resmi selama proses pelayanan (Hukum & Diponegoro, 2019) Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Jakarta Pusat memberikan berbagai jenis pelayanan secara terintegritas dalam pemanfaatan e-government untuk menciptakan good governance yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu (PTSP) itu sendiri bentuk implementasi e-government yang bertujuan untuk mengembangkan sistem pemerintahan yang baik.(Fitriani et al., n.d.)

Good governance adalah usaha untuk mengendalikan penyelengaraan pelayanan publik dengan tujuan mewujudkan birokrasi yang bekerja secara efisien, efektif, dan produktif dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat dari pemerintah (J. Ilmu et al., 2022) sejak reformasi, pemerintahan yang baik telah diterapkan di indonesia. Ini karena perlunya manajemen penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk membangun pemerintahan yang aman dan bertanggungjawab. Oleh karena itu hal ini sangat penting untuk dikembangkan saat melaksanakan pelayanan publik di indonesia.

Pemerintahan juga harus bisa berusaha untuk memperbaiki kualitas pengelolaan pelayanan publik yang baik dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan permaslahan yang terjadi di dalam pengelolaan pelayanan publik. Hal ini disebabkan fungsi utama pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, karena salah satu ciri-ciri good governance adalah pemerintahan memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi. Pada zaman teknologi yang kian maju ini, pemerintahan harus melakukan hal-hal baru untuk memberikan pelayanan publik terbaik dengan menerapkan e-government untuk melakukan inovasi. Untuk memanfaatkan teknologi sangat perlu didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia dan infrastuktur yang memadai.

Teknologi digital saat ini sangat dapat membantu untuk meningkatkan kinerja serta kesejahteraan, menghemat biaya dan konsumsi sumber daya, serta untuk lebih terlihat efektif dalam pelayanan publik. Pemerintahan mengatakan bahwa perubahan ini adalah konsep penataan wilayah yang lebih sistematis yang

di kombinasikan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan perencanaan pengembangan wilayah modern yang pantas untuk ditempati dan mampu menunjukkan peningkatan produktivitas , daya saing ekonomi dan menciptakan dasar untuk pembangunan dimasa yang akan datang.(Garut, 2021)

Digitalisasi merupakan transformasi data dari teknologi informasi dapat mengubah bentuk fisik menjadi bentuk digital. Pemerintahan harus menggunakan platfrom online, aplikasi seluler, dan media sosial yang luas. Langkah ini dilakukan untuk memperkuat sistem e-government dan akses masyarakat ke layanan dan informasi pemerintahan lebih mudah (Irfan, 2023). Digitalisasi pelayanan publik memiliki banyak keuntungan, seperti meningkatkan akses masyarakat terhadap layanann dan informasi, meningkatkan transparansi pemerintahan, dan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Digitalisasi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat pembangunan, dan dukungan pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi, melalui digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan mendukung tata kelola yang baik. (Amrozi et al., 2022)

E-government adalah istilah untuk tata kelola pemerintahan yang menggunakan teknologi yang diharapkan dapat memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Tujuan penerapan e-government untuk menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, mempermudah layanan, dan menciptakan sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Proses penerapan e-government melalui beberapa tahapan, yaitu kehadiran (web presence), interaksi (*Interaction*), transaksi (*Transaction*) dan transformasi (*Transformation*). Dalam implementasi di negara kita masih belum mencapai hasil optimal, timbulnya pro dan kontra pada masyarakat terkait program yang sedang di kembangkan terkait kendala penerapan yang masih memiliki kelemahan, hal ini jadi terus di perhatikan.(Septiani et al., 2022)

Selain menerapkan prinsip *good governance* dan *e-government*, pelayanan publik juga harus di dukung dengan komunikasi yang efektif dan beretika. Dalam perspektif komunikasi islam juga sebagai proses yang tidak hanya menyampaikan informasi saja tetapi juga mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan, kejujuran, tanggung jawab, sikap ramah tamahdan lemah lembut yang berdasarkan prinsip pada Al-qur'an dan sumber referensi Hadits. Untuk menciptakan hubungan harmonis dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, komunikasi islam digunakan untuk menyampaikan atau berbagi informasi. Oleh karena itu penerapaan komunikasi islam menjadi salah satu cara penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat.

Petugas pelayanan harus memberikan informasi yang jelas dan sesuai prosedur kepada masyarakat dan juga memiliki beberapa prinsip komunikasi islam dapat di terapkan dalam pelayanan publik, seperti qaulan sadida berarti berkata benar dan jujur, qaulan baligha yang berarti menyampaikan informasi dengan cara yang tepat dan mudah dipahami supaya masyarakat dapat memahami dengan baik alur pelayanan, qaulan layyina berarti berbicara dengan

halus dan tidak kasar, qaulan ma'rufa berarti berbicara dengan baik dan sopan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman saat melakukan pelayanan publik. (Hasmawati et al., 2023) Dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, penerapan komunikasi islam dapat dilihat melalui pelayanan yang sopan, jujur, transparan, dan bertanggung jawab kepada masyarakat.

Pemanfaatan e-government pada pelayanan publik tidak hanya ingin meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendukung untuk menciptakan komunikasi yang humanis antara petugas pelayanan dan masyarakat dengan menerapkan prinsip komunikasi islam. Selain itu komunikasi islam memiliki hubungan yang kuat dengan prinsip pemerintahan yang baik karena keduanya menekankan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam pelayanan publik berbasis digital ini agar mayarakat dapat memahami tentang prosedur pelayanan dengan mudah. Dengan adanya pelayanan publik e-government dapat memberikan rasa nyaman, aman, serta kepercayaan pada masyarakat terhadap instansi pemerintahan karena memiliki komunikasi islam yang berlandasan akhlak. Oleh karena itu dengan adanya penerapan komunikasi islam dalam berbasis e-government dan bentuk upaya dalam menyujudkan good governance adalah pembentukan untuk menciptakan pelayanan publik yang memiliki kualitas dan berintegritas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kualitatif dan menggunakan observasi partisipatif karena mampu memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana proses komunikasi, interaksi, serta penerapan nilai-nilai pelayanan ke masyarakat di tempat praktik magang (Zalukhu, 2026). Jenis penelitian studi kasus ini untuk bisa lebih memahami implementasi Komunikasi Islam dalam pelayanan publik berbasis e-government sebagai upaya untuk mewujudkan *good governance* melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat.

Selama penelitian, penulis tidak hanya mengamati tindakan petugas pelayanan dan masyarakat tetapi penulis juga membantu dalam tugas administratif seperti mencari data perkara, *input data*, dan membantu proses memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu peneliti juga mendapat pengalaman baru yang di mana bisa merasakan secara langsung mekanisme pelayanan publik yang di mana mencakup petugas berkomunikasi dengan masyarakat dan mengatasi permasalahan yang muncul selama pelayanan.

Dengan memilih menggunakan metode observasi partisipatif penulis dapat memberikan data yang lebih alami karna sesuai dengan kondisi lapangan, dengan melakukan praktik profesi ini peneliti jadi lebih dapat belajar banyak tentang pola interaksi, etika pelayanan, dan penerapan komunikasi pelayanan publik di lingkungan pengadilan dengan melakukan terjun langsung di lingkungan kerja (Adinda et al., 2024) . Pengalaman ini juga sangat membantu peneliti secara mendalam dengan memahami situasi dibandingkan hanya mengandalkan data tertulis atau dokumentasi administratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui metode observasi partisipatif dengan keterlibatan langsung selama kegiatan praktik profesi, mengamati bagaimana penerapan pelayanan publik berbasis e-government di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, khusus pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), telah berupaya menerapkan prinsip Komunikasi Islam dan *good governance* dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga mengedepankan sikap profesional, transparan, ramah, dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Era & Industri, 2023). Dalam pelaksanaan Praktik Profesi, penulis ikut membantu proses pelayanan administrasi, *input data*, pengarsipan berkas perkara.

Tangible (Bukti Fisik Pelayanan)

Pelayanan publik berbasis e-government memiliki banyak dimensi tangible untuk upaya mewujudkan pelayanan yang *good governance*, termasuk ketersediaan fasilitas fisik, sarana pendukung pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk membantu proses administrasi pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan selama praktik profesi di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menggunakan teknologi digital, seperti komputer pelayanan, dan aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Penggunaan teknologi digital telah meningkatkan efisiensi proses administrasi dan pencarian data perkara.

Karena sebagian besar data administrasi telah disimpan secara digital, penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi membantu mengurangi penggunaan dokumentasi fisik secara berlebihan (Suprianto, 2023). Dengan digitalisasi pelayanan publik ini menjadi sangat mudah dalam pencarian data perkara, informasi sidang, dan layananan administrasi lainnya di banding pendataan secara manual. Dalam penggunaan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, akan tetapi juga membantu karyawan mengelola dokumen mereka untuk lebih terorganisir.

Meskipun demikian, masih ada beberapa hambatan dalam penggunaan nyata beberapa di antaranya adalah pengetahuan masyarakat tentang penggunaan sistem pelayanan digital dan kondisi jaringan sistem yang kadang-kadang mengalami gangguan selama pelayanan berlangsung. Dalam keadaan yang seperti ini petugas akan terus berusaha membantu masyarakat dengan memberikan arahan langsung agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tertib.

Reliability (Keandalan Pelayanan)

Kemampuan pelayanan publik dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur dikenal sebagai *reliability* atau keandalan. Keandalan yang sangat penting dalam pelayanan publik berbasis e-government karena berhubungan langsung dengan kemampuan petugas dan sistem pelayanan untuk memberikan informasi dan proses administrasi yang jelas, cepat. Berdasarkan hasil penelitian penulis selama praktik magang di Pengadilan

Negeri Jakarta Pusat menunjukkan bahwa pelayanan publik telah menggunakan sistem digital melalui aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Penggunaan sistem digital ini untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi perkara, pencarian data, tentang jadwal sidang, dan penyediaan salinan putusan. Teknologi dalam pelayanan publik merupakan bentuk implementasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menggunakan sistem pelayanan digital akan tetapi pada kenyataannya, masih ada beberapa hambatan yang mengganggu kendala. Permasalahan yang sering terjadi pada saat pelayanan publik berlangsung adalah gangguan pada jaringan internet dan sistem pelayanan, yang menyebabkan proses *input data* menjadi terhambat untuk sementara waktu dan menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak berjalan secara maksimal.

Selain kendala teknis dan permasalahan lain muncul dari masyarakat yang terkadang tidak memahami prosedur pelayanan berbasis digital, karena beberapa masyarakat masih belum mengalami alur pelayanan administrasi serta penggunaan sistem pelayanan elektronik, sehingga petugas harus memberi penjelasan berulang kali. Meskipun proses administrasi masih membutuhkan tahapan verifikasi data sesuai prosedur, tidak jarang masyarakat merasa terburu-buru dan meminta petugas untuk mempercepat pelayanan.

Petugas pelayanan publik PTSP tetap berusaha menjalankan pelayanan secara profesional dan bertanggung jawab meskipun menghadapi berbagai hambatan. Jika sistem mengalami gangguan petugas tetap memberikan informasi kepada masyarakat secara terbuka mengenai alasan pelayanan tertunda agar tidak terjadi kesalah pahaman. Menurut perspektif penulis pada pelayanan publik dilakukan secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat ini untuk mencerminkan prinsip good governance. Oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi pada kesiapan sumber daya manusia, kualitas komunikasi pelayanan, dan kemampuan petugas untuk menghadapi beberapa kendala pada pelayanan publik secara profesional.

***Responsiveness* (Daya Tanggap Pelayanan)**

Dalam proses pelayanan publik, responsivitas menunjukkan seberapa cepat, sigap, dan membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu agar masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan dengan baik, petugas pelayanan berusaha memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang alur pelayanan, pelayanan administrasi, dan proses pengambilan dokumen.

Selain itu penulis juga mengamati ada tantangan baru dalam pelayanan publik yang di mana itu berkaitan dengan karakteristik individu dan cara komunikasi masyarakat. Terkadang ada kesalahpaham dalam komunikasi pelayanan karena beberapa masyarakat menggunakan nada bicara yang cukup tinggi ketika mengajukan pertanyaan atau keluhan. Untuk memastikan pelayanan tetap kondusif petugas pelayanan berusaha bersikap profesional saat menanggapi dengan bertindak tenang, sopan, agar tidak terpancing emosi. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) penggunaan e-government tidak hanya meningkatkan

kecepatan pelayanan administrasi akan tetapi juga ikut serta mensupport pembentuk kan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif, dan hal ini juga sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan bahwa pelayanan publik harus responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1. *Assurance* (Jaminan Pelayanan)

Faktor keamanan lebih menekankan pada bagaimana petugas mampu membuat masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang mereka berikan, dengan penampilan petugas yang rapih, penggunaan identitas kerja, dan pelaksana kan prosedur operasi standar (SOP). Pelayanan merupakan membangun keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengadilan. Hal ini sangat membantu pelayanan yang lebih transparan dan mendukung prinsip *good governance* dalam hal administrasi dan kualitas pelayanan. Penulis juga sering memperhatikan kondisi dalam pelayanan publik ini khususnya di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang di mana di pelayanan itu bukan hanya menyelesaikan administrasi, tetapi juga memberikan ketenangan pikiran kepada masyarakat sehingga mereka merasa yakin bahwa proses pelayanan sedang di lakukan dengan baik.

2. *Empathy* (Empati Pelayanan)

Empati pada pelayanan yang bertujuan untuk menunjukkan empati, perthatian, dan pemahaman tentang kebutuhan masyarakat selama proses pelayanan. Dengan adanya pelayanan publik berbasis e-government melihat empati tidak hanya dari bagaimana petugas yang bersikap ramah, akan tetapi juga dari seberapa cepat nya dalam proses pelayanan dapat membantu masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang digunakan dalam sistem pelayanan. Namun terkadang penulis suka melihat petugas yang sedang mengalami kesulitan dalam menjelaskan prosedur pelayanan kepada petugas yang kurang memahami alur pelayanan, selain itu beberapa masyarakat terkadang datang dalam keadaan berburu-buru dan tidak sabar bahkan berbicara dengan nada yang cukup tinggi. Dalam menghadapi hal tersebut petugas berusaha tetap menjaga suasana yang profesional dan ramah pada pelayanan yang sedang berlangsung. Hal ini untuk menunjukkan bahwa pemanfaatan e-government dan *good governance* yang di mana tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi digital tetapi harus tetap menjaga kualitas pada pelayanan publik yang lebih humanis kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, penerapan teknologi informasi dapat diidentifikasi melalui 5 dimensi yang menjadi indikator. Meskipun masih banyak yang perlu di perbaiki, ditingkatkan dalam kualitas pelayanan publik ini dengan e-government untuk mewujudkan *good governance* di dalam lembaga instansi pemerintahan oleh Karena itu situasi nyata di lapangan menunjukkan bahwa masih ada banyak tantangan baik bersifat teknis maupun non-teknis. Pelayanan publik berfungsi sebagai pengukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan pengukuran kinerjanya melalui birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam good governance yang baik menganggap pelayanan publik sebagai pergerakkan utama. Dalam tulisannya (Lailiyah & Sri, 2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kumpulan tindakan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan menghadapi banyak masalah, seperti prosedur yang tidak teratur, ketidakpastian waktu, dan biaya untuk membuat masyarakat sulit mendapatkan pelayanan yang sulit di jangkau. Akibatnya masyarakat menjadi tidak percaya pada memberikan layanan dalam situasi ini, birokrasi mencari alternatif dalam melayani publik. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat perlu di lakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance.*

Good governance sering di artikan "sistem pemerintahan yang baik dan pemerintahan" berartii proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam barang dan jasa publik. Sementara itu arti "baik" dalam "pemerintahan" memiliki dua arti: yang pertama mengacu pada nilai-nilai yang dapat membantu masyarakat mencapai tujuan nasional seperti kemandirian, keberlanjutan, dan keadilan sosial. Penerapan e-government pada akhir tahun 2000-an terutama dinegara industri maju, e-government juga mulai digunakan dalam institusi publik ini sebagai upaya untuk meningkatkan pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik termasuk pengelolaan kebijakan dalam menyediakan layanan sebagai tanggapan terhadap perubahan lingkungan strategis yang membutuhkan administrasi publik (Kasus et al., 2020).

Dalam era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan termasuk tata kelola pemerintahan. Bahwa era digital saat ini ditandai dengan akses informasi yang cepat dan mudah serta perkembangan teknologi yang membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Era digital adalah suatu kondisi kehidupan yang di mana teknologi membuat semua hal yang mendukung kehidupan menjadi lebih mudah. Pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia itu sendiri terus berusaha untuk meningkatkan layanan publik mereka dengan menggunakan teknologi digital melalui konsep e-government. Digitalisasi pemerintahan itu sendiri bertujuan untuk mewujudkan standar pemerintahan *good governance* itu sendiri untuk lebih baik seperti transparansi, akuntabilitas, efektifitas, dan efisiensi, serta meningkatkan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. (Sukorina, 2025).

Salah satu komponen paling dari ajaran Islam yaitu etika sosial kemanusiaan didunia dan akhirat karena agaama Islam adalah agama *rahmatal lilaa'lamiin*, yang berarti rahmat bagi sekalian alam (QS. al-Anbiya: 107). Dalam hal karakteristik atau sifat etika Islam, tidak ada yang berubah dari zaman klasik hingga saat ini etika Islam terus menggunakan dan merujuk pada Hadits dan Al-Qur'untuk menentukan benar dan salah. Dalam etika Islam, untuk menentukan kebenaran terletak pada diri kita sendiri dan memiliki hati yang baik dengan menerapkan sumber Qur'an dan Hadits dengan tujuan sebagai bentuk ketaatan kepada sang khalik (pencipta) kebahagian sesama makhluk dan alam semesta (Hidayat et al., 2025)

Etika komunikasi Islam dalam pelayanan publik memiliki efek normatif dan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Perilaku aparatur yang

profesional dan berintegritas didasarkan pada prinsip-prinsip dasar seperti kejujuran (*sidq*), amanah, keadilan (*'adl*), dan tanggung jawab. Dalam administrasi publik, kualitas pelayanan ditentukan oleh prinsip-prinsip moral yang mendorong perilaku aparatur selain faktor- faktor teknis, hal ini sejalan dengan gagasan reformasi pelayanan publik yang menekankan betapa pentingnya profesionalitas dan integritas aparatur saat melayani masyarakat.

Pertama, "*siddiq*" yang berarti kebenaran, nyata dan kebenaran antara perkataan dan kebenaran antara perbuatan antara informasi dan peristiwa dan kesesuian hati tanpa kebohongan. Jujur adalah setiap tindakan yang dilakukan dengan hati dan setiap kata yang di ucapkan dengan benar. Kejujuran juga dapat menentukan karakter seseorang. Di dalam Islam kejujuran adalah hal yang paling penting karena merupakan dasar dari pembentukan akhlak manusia. Jujur mencerminkan bagaimana perilaku seseorang yang baik dan perilaku yang adil, bertanggung jawab, dapat dipercaya. Kejujuran memiliki banyak bentuk termasuk kejujuran dalam muamalah karena kejujuran adalah sifat penting yang harus di terapkan oleh setiap orang.

Kejujuran akan membuat seseorang lebih di hormati dan dicintai oleh orang-orang sekitar mereka. Kejujuran juga dapat meningkatkan transparansi pada pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Sementara itu, sikap amanah juga mendorong staff di pelayanan publik untuk melakukan pekerjaan mereka dengan penuh tanggung jawab dan menghindari penyalahgunaan wewenang mereka. Kedua prinsip etika sosial yang paling penting (*'adl*) yang berarti keadilan yang menekankan perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif dalam pelayanan publik. Pelayanan yang adil harus diberikan oleh aparat negara kepada semua orang, tanpa mempertimbangkan status sosial, ekonomi, atau hal lainnya. Pelayanan publik yang berkualitas tinggi yang berfokus pada kepuasan masyarakat dapat dicapai dengan menerapkan prinsip keadilan.

Berdasarkan nilai-nilai ketuhanan, kemanusiaan, dan keseimbangan, kebijakan harus berorientasi pada keadilan. Diskriminasi terhadap orang berdasarkan suku, ras, agama, golongan, atau status sosial tidak boleh ada. Pelayanan juga harus diberikan secara merata dan adil kepada seluruh masyarakat. Penekanan berulang pada (*'Adl*) keadilan sebagai "landasan" serta "fondasi" untuk menunjukkan bahwa keadilan bukan hanya salah satu prinsip di antara banyak akan tetapi merupakan kerangka etis yang luas yang mendasari semua aspek dalam pelayanan publik Islam lainnya. Keadilan juga untuk memastikan bahwa keuntungan pelayanan publik dibagi secara adil dan bahwa kerugian dicegah atau di perbaiki.

Ini juga membuatnya sebagai etis di mana semua prinsip lain dibangun. Ini berarti proses layanan harus adil, bukan hanya hasil saja menurut prinsip keadilan Islam pelayanan publik harus diberikan secara adil tanpa diskriminasi hal ini penting untuk membangun layanan yang merata dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Keadilan distribusi yang dikaitkan dengan bagaimana dengan sumber daya, kekayaan dan kesempatan ini penting untuk mengurangi kesenjangan antar kelompok.

Ada beberapa prinsip *Fiqh Siyasah* yang jika dilihat dari sudut pandang *Fiqh Siyasah* dan hubungannya dengan hukum islam (Yati, 2024), berkaitan dengan pelaksanaan transparansi Pelayanan Publik seperti :

1. Prinsip Amanah

Dalam bahasa Arab kata "amanah" yang berarti ketenangan, keamanan, dan keharmonisan secara moral, amanah yang berarti menghormati kepercayaan orang lain dengan memenuhi kewajiban yang melekat pada kepercayaan tersebut. Amanah juga dapat berarti tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang yang di harapkan untuk memenuhinya dengan sungguh-sungguh sesuai dengan yang telah di tetapkan.

2. Prinsip keadilan dan Musyawarah

Dalam Al-Qur'an ada beberapa ayat yang membahas konsep keadilan. Terkait prinsip-prinsip Islam tentang tata kelola pemerintahan pada ayat-ayat surat An-Nisa ayat 135 yang penting untuk menekankan pentingnya menegakkan keadilan bagi setiap orang di muka bumi, khususnya bagi orang-orang yang beriman, dan menyatakan bahwa setiap orang yang beriman yang menjadi saksi harus melakukannya dengan kejujuran dan keadilan.

3. Prinsip Amar MA'ruf Nahi Mungkar

Yang di mana ini adalah jalan menuju transparansi pelayanan publik menuju penerapan prinsip amar ma'ruf nahi mungkar, yang bertujuan untuk menghentikan hal-hal yang tidak diinginkan dan mendorong masyarakat untuk membuat pilihan yang lebih baik. Seperti yang di jelaskan dalam Al-Imran ayat 114 dan hubungan antara keduanya, yang di jelaskan dalam Al-Baqarah ayat 256. Prinsip kebebasan dapat mengarah pada penerapan transparansi dalam pelayanan publik. Sudah jelas bahwa transparansi pelayanan publik dam relevansinya dalam hukum Islam sangat terkait erat. Prinsip-prinsip Islam memberikan panduan kepada kita tentang bagaimana memerintah dengan baik untuk mencapai kepentingan bersama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi komunikasi islam dalam pelayanan publik berbasik e-government di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat telah berhasil mengintegrasikan teknologi digital salah satu nya melalui aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Berdasarkan analisis 5 dimensi kualitas pelayanan (servqual), digitalisasi ini secara signifikan untuk meningkatkan efisiensi waktu, transparansi, keterlibatan administrasi (tangible, reliability) serta meminimalisir potensi pungutan liar. Dengan demikian efektivitas sistem in masih kerap terhambat oleh kendala teknis (gangguan jaringan internet) dan kendala non- teknis (rendahnya literasi digital sebagai masyarakat). Ditengah dinamika pelayanann digital yang kaku serta tantangan menghadapi masyarakat yang tidak sabar atau emosional (responsiveness, empathy), penerapan nilai-nilai komunikasi islam menjadi instrumen krusial dengan berlandaskan qaulan sadida (jujur), qaulan baligha (tepat/mudah dipahami), qaulan ma'rufa (sopan), dan qaulan layyina (lemah lembut) oleh petugas terbukti mampu meredam konflik akibat

kesalahpahaman, memberikan ketenangan psikologis bagi masyarakat (assurance), sekaligus menjaga interaksi pelayanan tetap humanis. Integrasi antara sistem administrasi berbasis e-government dan etika komunikasi islam menciptakan sinergi yang kokoh dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan tranformasi birokrasi di era digital tidak hanya bertumpu pada kecanggihan infrastruktur teknologi semata, melainkan pada kesiapan, profesionalisma, dan integritas moral sumber daya manusia (SDM) yang bertugas sebagai pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sistem pelayanan publik, penguatan literasi digital kepada masyarakat, serta pengembangan etika komunikasi pelayanan berbasis nilai-nilai komunikasi islam agar pelayanan publik dapat berjalan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adinda, P., Mashalani, F., Hafizhah, M., & Batrisyia, A. (2024). *Mengungkap Metode Observasi Yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL*. *2*(1).

Amrozi, Y., Devi, E. C., & Rosida, L. A. (2022). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI E-kios IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT OF PUBLIC SERVICES ON E-kios APPLICATION*. *13*(3), 310–316.

Era, P., & Industri, R. (2023). *PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNANCE*. *14*, 192–201.

Fitriani, V., Pelita, Y., Islam, H., Athfal, R., Samal, A. L., & Lundeto, A. (n.d.). *DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR PELAKSANA PENDIDIKAN ISLAM DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN AGAMA Pendahuluan*. 121–139.

Garut, D. I. K. (2021). *PEMANFAATAN WEBSITE SEBAGAI BENTUK DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK*. *3*(1), 78–93.

Hasmawati, F., Kunci, K., Islam, K., & Pelayanan, K. (2023). *PENGGUNAAN KOMUNIKASI ISLAMI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. *7*(1), 21–32.

Hidayat, R., Setiabudi, A., Nuriman, E. J., & Dewi, M. P. (2025). *Implementasi Etika Islam : Upaya Revitalisasi Etika Aparatur Birokrasi sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik*. *8*(1), 118–134.

Hukum, F., & Diponegoro, U. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *2*(1), 143–154.

Ilmu, J., Negara, A., & Malang, U. I. (2022). *UPAYA MEREALISASIKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN*. *4*, 55–59.

Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Politik, I., & Surabaya, U. N. (2017). *TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PENGADILAN NEGERI SURABAYA KELAS 1A KHUSUS Baitty Aqilatun Nufus Meirinawati Eva Hany Fanida Neny Ayu Nourmanita*.

Irfan, B. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL : STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES : LITERATURE REVIEW ,*. *4*(1), 23–31.

Kasus, S., Pelayanan, M. A. L., Kabupaten, P., Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*. *11*, 101–112.

Lailiyah, K., & Sri, U. S. (2022). *RISTEK : Jurnal Riset , Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*. *6*(2), 26–34.

Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. *1*, 71–84.

Septiani, A., Aulia, A. R., Resti, A., & Fazira, V. (2022). *Peranan E-government dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , 3*(5).

Sukorina, D. (2025). *Good Governance di Era Digital : Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia*. *8*(1), 220–234.

Suprianto, B. (2023). *Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *8*(2), 123–128.

Yati, L. M. (2024). *Transparansi Pelayanan Publik dalam UU No . 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Relevansinya dengan Hukum Islam : Studi Kasus Nagari Tapakis , Kecamatan Ulakan Tapakis , Kabupaten Padang Pariaman*. *14*(1).

Zalukhu, A. R. (2026). *Integrasi Nilai-Nilai Islami dalam Pembentukan Karakter Siswa di Songserm Sasana School Thailand : Studi Kasus Kualitatif Melalui Observasi Partisipatif*. *18*(1), 233–246. https://doi.org/10.35457/konstruk.v18i1.5552