

Administrasi Publik Berbasis Media Digital “Klinik Investasi” dalam Perspektif Maqasid Syariah

Zainil Ghulam¹, Rio Febriannur Rachman²

¹ Universitas Islam Syarifuddin Lumajang, Indonesia; wanlam09@gmail.com

² Universitas Negeri Surabaya, Indonesia; riorachman@unesa.ac.id

IDAROTUNA: Jurnal Administrative
Science

Vol 7 No 1 May 2026

<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v7i1.184>

Received: April 04, 2026

Accepted: April 25, 2026

Published: May 05, 2026

Publisher's Note: Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This study examines digital-based public administration practices through the Klinik Investasi program in Surabaya from the perspectives of public administration and maqāṣid al-sharī'ah. The program represents an innovation in licensing and investment services by utilizing multiple digital platforms to enhance efficiency, transparency, and citizen participation. This research employs a qualitative approach using directed content analysis, combining digital content data with in-depth interviews. The findings indicate that the Klinik Investasi is not merely a technological innovation but a structural transformation toward a more responsive, inclusive, and citizen-centered model of digital governance. From the maqāṣid al-sharī'ah perspective, the program contributes to public welfare by safeguarding economic interests, enhancing public knowledge, and expanding equitable access to services. Furthermore, the program aligns with the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), SDG 9 (Industry, Innovation, and Infrastructure), SDG 10 (Reduced Inequalities), and SDG 16 (Peace, Justice, and Strong Institutions). Therefore, the Klinik Investasi can be understood as a best practice model that integrates digital innovation, normative values, and sustainable development within a comprehensive public service framework.

Keywords: *Digital Public Administration, Investment Clinic, Maqasid al-Shariah, Digital Governance, Sustainable Development Goals.*

Pendahuluan

Pemerintah Kota Surabaya tergolong pioneer dalam pengembangan teknologi komunikasi dan informasi untuk kebutuhan pelayanan publik (Rachman, 2025). Tak terkecuali, dalam sektor perizinan dan investasi yang menuntut kecepatan, transparansi, dan efisiensi tinggi (Rachman, 2022). Transformasi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural, karena teknologi membentuk ulang pola interaksi antara negara dan masyarakat dalam kerangka administrasi publik modern (Tachjan, 2006).

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap dinamika global (Jonek-Kowalska & Wolniak, 2024). Di Indonesia, upaya tersebut diwujudkan melalui berbagai inovasi layanan berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi daerah (Harahap, 2020).

Salah satu inovasi tersebut adalah program *Klinik Investasi* yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Program ini hadir sebagai respons atas kompleksitas regulasi perizinan pasca implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) serta perubahan kebijakan melalui Undang-Undang Cipta Kerja. Klinik Investasi berfungsi sebagai pusat konsultasi dan pendampingan bagi pelaku usaha dalam memahami prosedur perizinan dan investasi, yang kini telah bertransformasi menjadi layanan berbasis digital dengan memanfaatkan berbagai platform seperti website resmi (SIPINTAR atau Sistem Informasi Perizinan dan Investasi), Instagram, WhatsApp, dan chatbot (Mayyala & Romadhan, 2024).

Dalam perspektif administrasi publik, inovasi seperti *Klinik Investasi* dapat dipahami sebagai bagian dari pendekatan *New Public Service* yang menekankan pentingnya partisipasi warga, kolaborasi, dan pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat, bukan sekadar efisiensi birokrasi (Denhardt & Denhardt, 2015). Selain itu, pendekatan *digital governance* juga menunjukkan bahwa teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi sebagai infrastruktur utama dalam membangun hubungan yang lebih transparan dan akuntabel antara pemerintah dan publik (Dunleavy, 2006).

Di samping melalui sudut pandang administrasi publik, pendekatan *maqāṣid syariah* menawarkan kerangka normatif yang relevan untuk menilai sejauh mana kebijakan dan inovasi publik berkontribusi terhadap kemaslahatan masyarakat. Konsep *maqāṣid syariah* yang dikembangkan oleh Al-Shatibi menekankan lima tujuan utama syariah (Al-Syathibi, 2003), yaitu perlindungan agama (*ḥifẓ al-dīn*), jiwa (*ḥifẓ al-nafs*), akal (*ḥifẓ al-‘aql*), keturunan (*ḥifẓ al-nasl*), dan harta (*ḥifẓ al-māl*). Dalam konteks administrasi publik, prinsip-prinsip ini dapat diinterpretasikan sebagai upaya menjaga kesejahteraan sosial, keadilan, dan keberlanjutan dalam pelayanan publik.

Pemikiran *maqāṣid syariah* kontemporer yang dikembangkan oleh Ibn Ashur memperluas konsep tersebut ke dalam dimensi yang lebih luas (Ibnu Asyur, 1925, 1985), yaitu **maqāṣid al-‘āmmah** (tujuan umum syariah), yang mencakup nilai-nilai seperti keadilan (*‘adl*), kebebasan (*ḥurriyyah*), kesetaraan (*musāwah*), dan kemaslahatan publik (*maṣlaḥah ‘āmmah*). Perspektif ini sangat relevan dalam menganalisis kebijakan publik modern karena memberikan dasar etik yang menekankan inklusivitas, keadilan sosial, dan kesejahteraan kolektif. Integrasi *maqāṣid syariah* dalam studi administrasi publik memungkinkan analisis yang tidak hanya bersifat teknokratis, tetapi juga normatif dan berbasis nilai (Al-Yubi, 1988).

Pendekatan *maqāṣid syariah* menjadi penting untuk menilai apakah inovasi digital yang dilakukan benar-benar memberikan manfaat luas bagi masyarakat, khususnya dalam meningkatkan akses terhadap layanan, mengurangi ketimpangan informasi, serta mendorong kesejahteraan ekonomi (Thoriquttyas & Rohmawati, 2025). Program ini, yang telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan realisasi investasi, dapat dipandang sebagai upaya konkret dalam mewujudkan kemaslahatan publik melalui pelayanan yang lebih efisien dan inklusif. Namun demikian, analisis berbasis *maqāṣid* juga menuntut evaluasi kritis terhadap aspek keadilan akses, transparansi, dan keberlanjutan manfaat dari inovasi tersebut.

Dalam era digital yang ditandai oleh kesenjangan akses teknologi (*digital divide*), penting untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan publik tidak justru memperlebar ketimpangan sosial. Oleh karena itu, pendekatan *maqāṣid syariah*, khususnya dalam perspektif Ibn Ashur, dapat menjadi alat analisis yang efektif untuk menilai sejauh mana

layanan digital seperti Klinik Investasi mampu menjangkau berbagai kelompok masyarakat secara adil dan merata. Hal ini sejalan dengan prinsip administrasi publik yang menempatkan kepentingan publik sebagai orientasi utama dalam setiap kebijakan dan inovasi pelayanan (Dye, 1972; Sidney, 2007).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana administrasi publik berbasis media digital dalam program Klinik Investasi di Surabaya dapat dipahami tidak hanya sebagai inovasi teknologis, tetapi juga sebagai praktik tata kelola yang berorientasi pada kemaslahatan publik dalam perspektif maqāsid syariah. Dengan mengintegrasikan pendekatan administrasi publik dan maqāsid syariah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan model pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan inovatif, tetapi juga adil, inklusif, dan berkelanjutan.

Artikel ini juga menempatkan program Klinik Investasi dalam kerangka global Sustainable Development Goals (SDGs) sebagai bagian dari upaya menghubungkan inovasi lokal dengan agenda pembangunan berkelanjutan. Layanan berbasis digital yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya tidak hanya berorientasi pada efisiensi administratif, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan yang lebih luas, khususnya SDG 8 (Decent Work and Economic Growth), SDG 9 (Industry, Innovation, and Infrastructure), SDG 10 (Reduced Inequalities), dan SDG 16 (Peace, Justice, and Strong Institutions). Melalui integrasi berbagai platform digital, program ini mampu mempercepat proses perizinan, meningkatkan akses informasi bagi pelaku usaha, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik, yang semuanya merupakan indikator penting dalam pembangunan berkelanjutan.

Keterkaitan dengan SDGs juga menunjukkan bahwa Klinik Investasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi sebagai model tata kelola inovatif yang mendorong inklusivitas dan keadilan sosial. Dengan menyediakan layanan yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk pelaku UMKM yang sebelumnya menghadapi hambatan dalam akses perizinan, program ini berkontribusi dalam mengurangi kesenjangan struktural dan memperluas partisipasi ekonomi. Dalam konteks ini, analisis terhadap Klinik

Investasi menjadi relevan tidak hanya pada level lokal, tetapi juga sebagai representasi praktik baik (best practice) yang menunjukkan bagaimana kebijakan publik berbasis digital dapat diintegrasikan dengan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan secara konkret dan operasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis konten untuk memahami secara mendalam praktik administrasi publik berbasis media digital dalam program Klinik Investasi di Kota Surabaya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menangkap makna, pola komunikasi, serta konteks sosial yang melekat dalam praktik pelayanan publik digital, yang tidak dapat direduksi hanya pada angka atau frekuensi semata (Denzin & Lincoln, 2011). Analisis konten dalam penelitian ini tidak hanya difokuskan pada materi komunikasi digital, tetapi juga diperkaya dengan data wawancara guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi, kebijakan, dan dinamika implementasi program.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan *directed qualitative content analysis* sebagaimana dikemukakan oleh Hsieh dan Shannon, di mana proses analisis dipandu oleh kerangka teoritis yang telah ditentukan sebelumnya (Hsieh & Shannon, 2005). Kerangka tersebut meliputi perspektif administrasi publik, khususnya *digital governance*, serta *maqāsid syariah* sebagai pendekatan normatif. Dengan pendekatan ini, analisis tidak hanya bertujuan mengidentifikasi pola komunikasi, tetapi juga mengaitkan temuan empiris dengan konsep teoritis yang relevan, sekaligus membuka ruang bagi temuan baru yang muncul dari data (Moleong, 2019).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari dua sumber utama, yaitu konten digital dan wawancara mendalam dengan Kepala DPMPTSP Lsd. Konten digital mencakup berbagai kanal resmi Klinik Investasi, seperti website DPMPTSP Surabaya, akun Instagram, layanan WhatsApp, serta chatbot SiPintar. Materi yang dianalisis meliputi teks, visual, serta bentuk interaksi antara pengguna dan pengelola layanan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan dengan Lasidi

sebagai informan kunci yang memiliki keterlibatan dalam implementasi program Klinik Investasi. Wawancara ini bertujuan menggali perspektif internal terkait pengelolaan media digital, strategi komunikasi, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi pemerintah, laporan program, serta literatur akademik yang relevan dengan topik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi digital, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi. Dokumentasi digital dilakukan dengan mengarsipkan konten dari berbagai platform dalam bentuk tangkapan layar, transkrip teks, dan metadata yang relevan. Wawancara semi-terstruktur digunakan agar peneliti dapat mengeksplorasi informasi secara mendalam sekaligus tetap menjaga fokus pada isu penelitian. Studi dokumentasi dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari sumber primer. Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi dengan membandingkan berbagai sumber data yang tersedia.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana data yang telah dikumpulkan diseleksi, disusun, dan diklasifikasikan berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian (Miles & Huberman, 1994). Tahap kedua adalah pengorganisasian data melalui kategori analisis yang merujuk pada kerangka teori: administrasi publik dan maqasid syariah. Tahap ketiga adalah interpretasi, di mana data yang telah dikategorikan dianalisis untuk menemukan pola, hubungan, dan makna yang mencerminkan praktik administrasi publik berbasis digital dalam program Klinik Investasi. Hasil wawancara dengan Kepala DPMPTSP Lsd digunakan untuk memperkuat interpretasi terhadap data konten digital serta memberikan konteks institusional yang lebih mendalam.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Administrasi Publik

Paradigma *New Public Service* (NPS) menekankan bahwa peran utama pemerintah adalah melayani warga negara sebagai pemilik kepentingan publik, bukan sekadar mengelola efisiensi organisasi (Denhardt & Denhardt, 2015). Pendekatan ini relevan dalam era digital, di

mana interaksi antara pemerintah dan masyarakat semakin terbuka, dialogis, dan berbasis kebutuhan pengguna. Dunleavy menjelaskan bahwa digitalisasi mendorong integrasi layanan, peningkatan transparansi, serta penyederhanaan proses birokrasi melalui platform digital (Dunleavy, 2006).

Pengelolaan media sosial dalam program Klinik Investasi merepresentasikan adaptasi strategis komunikasi publik terhadap dinamika tata kelola digital. Dalam konteks kontemporer determinisme teknologi, di mana platform media tidak hanya membentuk cara tetapi juga makna interaksi, Pemerintah Kota Surabaya telah mengadopsi model komunikasi multi-platform yang mengintegrasikan website resmi, Instagram, akun WhatsApp, serta aplikasi chatbot. Ekosistem digital ini memungkinkan penyebaran informasi, konsultasi publik, dan fasilitasi layanan berlangsung secara simultan dan interaktif (Rachman, 2017).

Integrasi berbagai kanal tersebut mencerminkan kesadaran institusional bahwa tata kelola yang efektif di era digital tidak dapat dipisahkan dari kemampuan untuk mengelola dan mengoordinasikan berbagai bentuk media yang menjadi bagian dari rutinitas digital masyarakat (Susanto, 2018). Melalui strategi multi-kanal ini, *Klinik Investasi* memosisikan diri tidak hanya sebagai portal informasi, tetapi juga sebagai ruang komunikasi partisipatif yang mendorong transparansi, inklusivitas, dan responsivitas sejalan dengan prinsip-prinsip Sustainable Development Goals (SDGs).

Dari perspektif difusi inovasi, pengelolaan platform media digital ini juga dapat dipahami sebagai proses adaptasi dan normalisasi bertahap terhadap inovasi pelayanan publik di dalam masyarakat (Henry, Stattner, & Collard, 2017). Setiap platform berfungsi sebagai saluran komunikasi yang berbeda dalam memfasilitasi tahapan difusi inovasi, mulai dari kesadaran, minat, evaluasi, hingga adopsi. Website menyediakan legitimasi dan informasi yang bersifat otoritatif; Instagram memperkuat keterlibatan dan branding visual; *WhatsApp* menawarkan konsultasi yang lebih personal; sementara chatbot merepresentasikan otomatisasi dan efisiensi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, platform-platform ini menunjukkan bagaimana program Klinik Investasi mengoperasionalkan inklusivitas digital dan tata kelola partisipatif, sekaligus menjembatani kesenjangan antara institusi birokrasi dan komunitas pelaku usaha.

Orkestrasi yang efektif dari berbagai kanal media ini tidak hanya menandakan kemampuan adaptasi teknologi pemerintah, tetapi juga komitmennya dalam mendukung pencapaian SDGs, khususnya Tujuan 8, 9, 10, dan 16, melalui pengelolaan komunikasi yang inovatif, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Kondisi ini juga selaras dengan teori determinasi teknologi, yang bila dikontekstualisasikan dengan fenomena kepadatan maupun kemajemukan di Surabaya, pemanfaatan teknologi adalah keniscayaan.

Kerangka dasar determinisme teknologi diperkenalkan oleh Marshall McLuhan melalui pernyataannya yang terkenal bahwa “the medium is the message.” (McLuhan, 1962). Perspektif ini menegaskan bahwa teknologi bukan sekadar alat, melainkan kekuatan independen yang membentuk perilaku manusia, struktur sosial, dan interaksi kelembagaan (Budiati, 2006). Dalam konteks komunikasi publik, perubahan teknologi secara mendasar mentransformasi cara-cara pemerintahan dan keterlibatan warga, serta memengaruhi bagaimana informasi diproduksi, didistribusikan, dan diterima. Dalam program *Klinik Investasi*, gagasan McLuhan tercermin melalui penggunaan platform digital (Instagram, WhatsApp, dan situs web resmi) yang merekonstruksi alur komunikasi antara Pemerintah Kota Surabaya dan masyarakat. Medium itu sendiri (media sosial dan sistem digital) pada akhirnya menentukan tingkat efisiensi, transparansi, dan inklusivitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Pengembangan lebih lanjut dari kerangka ini dapat ditemukan dalam Teori Masyarakat Jaringan yang dikemukakan oleh Manuel Castells, yang menekankan bahwa teknologi melahirkan bentuk-bentuk baru organisasi sosial berbasis jaringan informasi (Castells, 2004, 2012). Castells menjelaskan bahwa kekuasaan dan partisipasi di era digital sangat ditentukan oleh konektivitas serta akses terhadap jaringan komunikasi. *Klinik Investasi* dapat dipahami sebagai manifestasi lokal dari masyarakat jaringan, di mana interaksi digital antara pemerintah dan warga mentransformasi relasi birokrasi menjadi lebih dinamis, partisipatif, dan terdesentralisasi.

Dimensi proses sosial dari transformasi yang ada dapat dijelaskan melalui Teori Difusi Inovasi yang dipelopori oleh Everett M. Rogers. Rogers menjelaskan bahwa inovasi menyebar

melalui tahapan kesadaran, minat, evaluasi, uji coba, hingga adopsi, dengan ditentukan oleh elemen-elemen seperti saluran komunikasi, waktu, sistem sosial, serta karakteristik pengguna (Rogers, 2000). Difusi layanan publik digital (seperti OSS-RBA, SiPintar, dan konsultasi berbasis WhatsApp) menunjukkan bagaimana inovasi tersebut diadopsi secara bertahap oleh pelaku usaha dan masyarakat. Pemerintah dalam hal ini berperan sebagai agen perubahan yang mendorong proses adopsi melalui komunikasi digital yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Pendekatan ini kemudian diperkaya oleh model “Crossing the Chasm” dari Geoffrey Moore, yang menyoroti adanya kesenjangan antara kelompok adopter awal dan mayoritas awal dalam proses difusi inovasi (Moore, 1998). Dalam program *Klinik Investasi*, strategi ini tercermin pada upaya menghadirkan layanan digital dan mobile (KLIK) yang mampu menjangkau beragam segmen pengguna (mulai dari pelaku UMKM hingga investor besar) dengan pendekatan komunikasi yang disesuaikan.

Upaya ini memastikan bahwa transformasi digital tidak bersifat eksklusif, melainkan inklusif dan merata, sekaligus mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam peningkatan kesejahteraan ekonomi dan pengurangan kesenjangan. Klinik Investasi menegaskan pergeseran paradigma dari model birokrasi konvensional menuju tata kelola digital (digital governance) yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada warga (citizen-centered governance). Pemanfaatan teknologi komunikasi tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas, transparansi, serta kualitas interaksi antara negara dan masyarakat.

Keterkaitan antara konsep administrasi publik, pemikiran McLuhan, Rogers, dan Castells membentuk landasan analitis yang utuh dalam memahami dinamika *Klinik Investasi*. Teknologi sebagai medium (McLuhan) membentuk struktur interaksi, proses difusi (Rogers) menjelaskan bagaimana inovasi diterima dan dinormalisasi dalam masyarakat, sementara jaringan digital (Castells) menjadi ruang di mana kekuasaan, partisipasi, dan aliran informasi berlangsung. Ketiganya berkelindan secara harmonis, memperlihatkan bahwa pengelolaan media sosial dalam Klinik Investasi bukan sekadar adaptasi teknis, melainkan sebuah

transformasi struktural menuju tata kelola digital yang lebih partisipatif, transparan, dan berkelanjutan.

Maqāṣid Syariah

Pendekatan maqāṣid syariah memberikan kerangka normatif yang komprehensif untuk menilai sejauh mana inovasi pelayanan publik, seperti program *Klinik Investasi*, benar-benar berorientasi pada kemaslahatan masyarakat. Dalam perspektif klasik, sebagaimana dirumuskan oleh Abu Ishaq al-Shatibi (Thoriquttyas & Rohmawati, 2025), maqāṣid syariah berpusat pada lima perlindungan utama (*al-darūriyyāt al-khams*), yaitu perlindungan agama (*ḥifẓ al-dīn*), jiwa (*ḥifẓ al-nafs*), akal (*ḥifẓ al-‘aql*), keturunan (*ḥifẓ al-nasl*), dan harta (*ḥifẓ al-māl*). Jika dikontekstualisasikan dalam administrasi publik berbasis digital, kelima prinsip ini dapat dibaca sebagai indikator etis dalam menilai kualitas layanan publik modern, termasuk efektivitas, keadilan akses, serta keberlanjutan manfaat yang dihasilkan oleh program *Klinik Investasi*.

Dalam aspek *ḥifẓ al-māl* (perlindungan harta), *Klinik Investasi* memainkan peran yang sangat signifikan. Layanan konsultasi perizinan, pendampingan usaha, serta penyederhanaan prosedur melalui platform digital seperti OSS-RBA dan SiPintar membantu pelaku usaha menghindari kerugian akibat kesalahan administratif, keterlambatan izin, atau informasi yang tidak akurat. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga melindungi kepentingan ekonomi masyarakat secara langsung. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 188 yang melarang memakan harta orang lain secara batil, yang dalam konteks modern dapat dimaknai sebagai keharusan menciptakan sistem ekonomi yang adil, transparan, dan bebas dari praktik merugikan.

Selanjutnya, aspek *ḥifẓ al-‘aql* (perlindungan akal) tercermin dalam penyediaan informasi yang jelas, edukatif, dan mudah diakses melalui berbagai kanal digital. Klinik Investasi tidak hanya berfungsi sebagai layanan administratif, tetapi juga sebagai sarana literasi publik mengenai prosedur investasi dan perizinan. Hal ini memperkuat kapasitas

kognitif masyarakat dalam mengambil keputusan ekonomi yang rasional dan terinformasi. Prinsip ini sejalan dengan QS. Az-Zumar ayat 9 yang menekankan perbedaan antara orang yang mengetahui dan yang tidak mengetahui, serta pentingnya pengetahuan sebagai dasar tindakan.

Dalam konteks *hifz al-nafs* (perlindungan jiwa), digitalisasi layanan publik juga berkontribusi dalam mengurangi beban fisik dan psikologis masyarakat, seperti antrean panjang, ketidakpastian layanan, dan potensi praktik maladministrasi. Dengan adanya layanan berbasis WhatsApp, chatbot, dan platform online lainnya, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih aman, cepat, dan nyaman. Hal ini mencerminkan prinsip kemudahan (*taysir*) dalam syariah, sebagaimana ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah ayat 185 bahwa Allah menghendaki kemudahan dan tidak menghendaki kesulitan bagi manusia.

Sementara itu, *hifz al-din* (perlindungan agama) dalam konteks ini dapat dimaknai sebagai upaya memastikan bahwa praktik pelayanan publik berjalan sesuai dengan nilai-nilai etika, kejujuran, dan integritas. Transparansi informasi, akuntabilitas layanan, serta keterbukaan akses yang diusung oleh Klinik Investasi mencerminkan nilai amanah dalam Islam. Hal ini sejalan dengan QS. An-Nisa ayat 58 yang memerintahkan untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak dan menetapkan hukum dengan adil. Dalam konteks administrasi publik, ayat ini memberikan legitimasi normatif bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab moral untuk melayani masyarakat secara adil dan profesional.

Adapun *hifz al-nasl* (perlindungan keturunan) dapat diinterpretasikan secara lebih luas sebagai upaya menjaga keberlanjutan kesejahteraan sosial dan ekonomi masyarakat. Dengan mempermudah akses perizinan dan mendorong pertumbuhan usaha, *Klinik Investasi* berkontribusi dalam menciptakan stabilitas ekonomi keluarga dan generasi mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya berdampak jangka pendek, tetapi juga memiliki implikasi jangka panjang terhadap kualitas kehidupan masyarakat.

Dalam perkembangan kontemporer, pemikiran maqāsid syariah diperluas oleh Muhammad al-Tahir Ibn Ashur yang menekankan maqāsid *al-‘āmmah* (Al-Ghali, 1996; Ibnu Asyur, 1925), yaitu tujuan umum syariah yang mencakup keadilan (*‘adl*), kebebasan (*ḥurriyyah*), kesetaraan (*musāwah*), dan kemaslahatan publik (*maṣlaḥah ‘āmmah*). Perspektif

ini sangat relevan dalam membaca fenomena Klinik Investasi sebagai bagian dari tata kelola digital yang inklusif. Program ini membuka akses layanan bagi berbagai kelompok masyarakat, termasuk pelaku UMKM yang sebelumnya menghadapi hambatan struktural dalam mengakses layanan perizinan. Dengan demikian, prinsip musāwah (kesetaraan) dan ‘adl (keadilan) terwujud melalui distribusi layanan yang lebih merata dan tidak diskriminatif.

Konsep kebebasan (*hurriyyah*) dalam kerangka Ibn Ashur dapat diartikan sebagai kebebasan masyarakat untuk mengakses informasi, berpartisipasi dalam proses administratif, serta mengembangkan usaha tanpa hambatan birokrasi yang berlebihan (Surono, Nurjanah, Zulaikha, & Hermanto, 2025). *Klinik Investasi*, melalui pendekatan digitalnya, memberikan ruang partisipasi yang lebih luas bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Hal ini juga sejalan dengan prinsip *maṣlahah ‘āmmah*, di mana kebijakan publik harus diarahkan untuk menghasilkan manfaat kolektif yang lebih besar dibandingkan kepentingan individu atau kelompok tertentu.

Dalil-dalil normatif dalam Islam juga menegaskan pentingnya peran pemerintah dalam melayani masyarakat. Dalam sebuah hadis riwayat Bukhari dan Muslim disebutkan bahwa “setiap kalian adalah pemimpin dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya.” Hadis ini menegaskan bahwa pemerintah sebagai pemegang otoritas memiliki tanggung jawab langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Selain itu, dalam hadis riwayat Muslim disebutkan bahwa “sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya,” yang memberikan landasan etis bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kemanfaatan sosial.

Al-Qur’an juga menegaskan prinsip pelayanan dan keadilan dalam pemerintahan, sebagaimana dalam QS. Al-Ma’idah ayat 8 yang memerintahkan untuk berlaku adil karena keadilan lebih dekat kepada ketakwaan. Dalam konteks administrasi publik, ayat ini menegaskan bahwa kebijakan dan layanan pemerintah harus didasarkan pada prinsip keadilan dan tidak diskriminatif. Selain itu, QS. Al-Hajj ayat 41 menggambarkan peran pemerintah dalam menegakkan kebaikan dan mencegah kemungkaran, yang dalam konteks modern dapat diinterpretasikan sebagai penyediaan layanan publik yang berkualitas dan

berintegritas. Jika dianalisis melalui perspektif maqāsid syariah, program *Klinik Investasi* tidak hanya memenuhi aspek teknokratis dalam administrasi publik, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai normatif Islam yang berorientasi pada kemaslahatan. Integrasi teknologi dalam pelayanan publik, sebagaimana terlihat dalam program ini, dapat dipahami sebagai ijtihad kontemporer dalam mewujudkan tujuan-tujuan syariah di era digital.

Sustainable Development Goals (SDGs)

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan agenda pembangunan global yang diadopsi oleh United Nations pada tahun 2015 melalui dokumen *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. SDGs dirancang sebagai kerangka komprehensif yang mengintegrasikan dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan dalam pembangunan berkelanjutan hingga tahun 2030 (United Nation, 2015). Berbeda dengan agenda sebelumnya (MDGs), SDGs bersifat universal, inklusif, dan menekankan prinsip *leave no one behind*, yakni memastikan bahwa seluruh kelompok masyarakat memperoleh manfaat pembangunan tanpa terkecuali.

Secara ringkas, SDGs terdiri atas 17 tujuan utama: (1) tanpa kemiskinan, (2) tanpa kelaparan, (3) kehidupan sehat dan sejahtera, (4) pendidikan berkualitas, (5) kesetaraan gender, (6) air bersih dan sanitasi, (7) energi bersih dan terjangkau, (8) pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi, (9) industri, inovasi, dan infrastruktur, (10) berkurangnya kesenjangan, (11) kota dan komunitas berkelanjutan, (12) konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab, (13) penanganan perubahan iklim, (14) ekosistem laut, (15) ekosistem daratan, (16) perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh, serta (17) kemitraan untuk mencapai tujuan. Meskipun seluruh tujuan tersebut saling berkaitan, implementasi pada tingkat lokal sering kali menitikberatkan pada beberapa tujuan yang paling relevan dengan konteks kebijakan yang dijalankan.

Dalam konteks Indonesia, komitmen terhadap SDGs dilembagakan melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Regulasi ini menegaskan bahwa pemerintah pusat dan daerah memiliki tanggung jawab untuk mengintegrasikan SDGs ke dalam perencanaan pembangunan,

termasuk melalui inovasi pelayanan publik. Selain itu, arah kebijakan pembangunan nasional juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan lokal. Dalam sektor perizinan dan investasi, transformasi digital yang menjadi dasar *Klinik Investasi* juga berkelindan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 yang menekankan penyederhanaan regulasi dan percepatan layanan investasi melalui sistem berbasis elektronik.

Program *Klinik Investasi* dapat diposisikan sebagai praktik konkret implementasi SDGs pada level lokal, khususnya dalam empat tujuan utama. Pertama, kontribusi terhadap SDG 8 (*Decent Work and Economic Growth*) terlihat dari upaya pemerintah dalam memfasilitasi kemudahan berusaha melalui layanan konsultasi dan pendampingan perizinan. Dengan memanfaatkan platform digital, *Klinik Investasi* membantu pelaku usaha memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) secara lebih cepat dan efisien, sehingga mendorong formalitas usaha, meningkatkan produktivitas, serta membuka peluang kerja baru. Efisiensi ini tidak hanya berdampak pada percepatan investasi, tetapi juga memperkuat ekosistem ekonomi lokal yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

Kedua, relevansi dengan SDG 9 (*Industry, Innovation, and Infrastructure*) tercermin dari pemanfaatan teknologi digital sebagai infrastruktur utama pelayanan publik. Klinik Investasi tidak hanya mengandalkan satu kanal, tetapi mengintegrasikan berbagai platform seperti website resmi, sistem informasi perizinan (SiPintar), media sosial, hingga chatbot. Integrasi ini menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya terletak pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada desain sistem pelayanan yang mampu menghubungkan berbagai aktor secara simultan. Dalam kerangka global, pendekatan ini sejalan dengan prinsip *digital public infrastructure* yang semakin ditekankan oleh berbagai lembaga internasional sebagai fondasi transformasi pemerintahan modern.

Ketiga, kontribusi terhadap SDG 10 (*Reduced Inequalities*) dapat dilihat dari upaya memperluas akses layanan kepada kelompok yang sebelumnya mengalami keterbatasan,

khususnya pelaku UMKM. Digitalisasi layanan memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan konsultasi tanpa harus hadir secara fisik, sehingga mengurangi hambatan geografis, biaya, dan waktu. *Klinik Investasi* berperan dalam mengurangi kesenjangan akses terhadap layanan publik, sekaligus memperkuat inklusi ekonomi. Namun demikian, implementasi ini juga menuntut perhatian terhadap kesenjangan digital (*digital divide*), sehingga perlu diimbangi dengan strategi literasi digital dan pendampingan bagi kelompok rentan.

Keempat, hubungan dengan SDG 16 (*Peace, Justice, and Strong Institutions*) tercermin dalam peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas kelembagaan melalui digitalisasi layanan. Sistem berbasis teknologi memungkinkan proses perizinan menjadi lebih terstandarisasi, terdokumentasi, dan dapat dilacak, sehingga meminimalkan potensi praktik korupsi dan maladministrasi. Selain itu, interaksi yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat melalui media digital memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi negara. Hal ini sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menekankan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai pilar utama.

Praktik seperti *Klinik Investasi* juga selaras dengan berbagai kerangka kebijakan internasional, seperti *UN E-Government Development Index (EGDI)* yang menilai kesiapan digital pemerintah dalam memberikan layanan publik, serta prinsip *Open Government Partnership (OGP)* yang mendorong transparansi dan partisipasi publik. Integrasi teknologi dalam pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas institusi dan kapasitas negara dalam merespons kebutuhan masyarakat di era digital.

Klinik Investasi tidak hanya dapat dipahami sebagai inovasi administratif pada tingkat lokal, tetapi juga sebagai bagian dari ekosistem pembangunan global yang lebih luas. Program ini menunjukkan bagaimana kebijakan publik berbasis digital mampu menghubungkan tujuan pembangunan ekonomi, inovasi teknologi, keadilan sosial, dan penguatan institusi dalam satu kerangka yang terintegrasi. Tanpa harus mengulang pendekatan teknokratis semata, analisis berbasis SDGs memperlihatkan bahwa keberhasilan layanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi, tetapi juga dari sejauh mana layanan

tersebut mampu menciptakan dampak yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulan

Transformasi administrasi publik berbasis digital di Kota Surabaya bukan sekadar inovasi teknis, melainkan perubahan struktural dalam tata kelola pemerintahan. Melalui integrasi berbagai platform digital, layanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan partisipatif, sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam kerangka teoritik, pendekatan determinisme teknologi, masyarakat jaringan, dan difusi inovasi menjelaskan bahwa teknologi berperan sebagai faktor kunci yang membentuk pola komunikasi, distribusi informasi, serta adopsi layanan publik secara luas di masyarakat. Dari perspektif normatif dan pembangunan, Klinik Investasi selaras dengan prinsip maqāsid syariah (khususnya dalam perlindungan harta, peningkatan kapasitas masyarakat, serta keadilan akses) dan sekaligus berkontribusi pada pencapaian SDGs, terutama tujuan 8, 9, 10, dan 16. Hal ini menegaskan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik dapat menjadi instrumen strategis untuk mendorong kesejahteraan, inklusivitas, dan penguatan institusi. Dengan demikian, Klinik Investasi dapat dipandang sebagai model praktik baik yang mengintegrasikan efisiensi administratif, nilai etis, dan agenda pembangunan berkelanjutan dalam satu kerangka kebijakan yang utuh.

Referensi

- Al-Ghali, B. (1996). *Syaikh al-Jamī' al-A'zam Muḥammad al-Ṭāhir ibn 'Asyūr; Ḥayātuh wa Āsāruh*. Beirut: Dar Ibn Hazm.
- Al-Syathibi, A. I. (2003). *Al-Muawâfaqat Fi Ushul al-Syari'ah*. Beirut: Dar al-Kutub al-Ilmiyah.
- Al-Yubi, M. S. (1988). *Maqasid Asy-Syari'ah al-Islamiyah wa 'Alaqatuha bi al-Adillah asy-Syar'iyah*. Riyadh: Dar al-Hijrah.
- Budiati, A. (2006). IT governance sektor publik di Indonesia: Konsep dan kebijakan. *Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Untuk Indonesia*, 57–61.
- Castells, M. (2004). *The Network Society: A Cross-Cultural Perspective*. Northampton: Edward Elgar.
- Castells, M. (2012). *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age*. Cambridge: Polity Press.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. London: Routledge.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. London: Sage Publications Ltd.
- Dunleavy, P. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford: Oxford University Press.
- Dye, T. R. (1972). *Understanding Public Policy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Harahap, P. P. (2020). Pembangunan Berkelanjutan: Dampak Pengembangan Apartemen Di Daerah Sleman Terhadap Kehidupan Masyarakat. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 8(2), 135–146.
- Henry, D., Stattner, E., & Collard, M. (2017). Social media, diffusion under influence of parameters: Survey and perspectives. *Procedia Computer Science*, 109, 376–383. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.05.404>
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288.
- Ibnu Asyur, M. T. (1925). *Naqd Al-'Ilmi Li Kitab Al- Islam Wa Usul Al-Hukmi*. Cairo: Al-Salafiyah.
- Ibnu Asyur, M. T. (1985). *Usul Al-Nizam Al-Islamy Fi Al-Mujtama'*. Tunisia: Syirkah Al-

Tunisiyah Li Al-Tauzi.

- Jonek-Kowalska, I., & Wolniak, R. (2024). *Smart Cities in Poland: Towards sustainability and a better quality of life?* Milton Park: Taylor & Francis.
- Mayyala, A. D., & Romadhan, M. I. (2024). Membangun Community Relations Dalam Upaya Pendampingan Perizinan Pelaku UMKM di Kota Surabaya. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL MAHASISWA KOMUNIKASI (SEMAKOM)*, 2(2, Juli), 50–56. Surabaya: Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographical Man*. Toronto: University of Toronto Press.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage Publishing Inc.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. 39). Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moore, G. A. (1998). *Crossing the chasm*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Rachman, R. F. (2017). Menelaah Riuh Budaya Masyarakat di Dunia Maya. *Jurnal Studi Komunikasi*, 1(2), 206–222.
- Rachman, R. F. (2022). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 6(2), 1428–1441. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v6i2.161>
- Rachman, R. F. (2025). Manajemen Media Komunikasi Pada Aplikasi ASSiK Di Surabaya Dalam Perspektif Islam. *Idarotuna: Journal of Administrative Science*, 6(1), 78–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.54471/idarotuna.v6i1.133>
- Rogers, E. M. (2000). The extensions of men: The correspondence of Marshall McLuhan and Edward T. Hall. *Mass Communication & Society*, 3(1), 117–135. https://doi.org/https://doi.org/10.1207/S15327825MCS0301_06
- Sidney, M. S. (2007). Policy Formulation: Design and Tools. In F. Fischer, G. J. Miller, & M. S. Sidney (Eds.), *Public Policy Analysis: Theory, Politics and Methods*. Florida: CRC Press.
- Surono, Y., Nurjanah, S., Zulaikha, S., & Hermanto, A. (2025). Pemikiran Ibnu Asyur Terhadap Modernisasi Hukum Islam. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(6), 11–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15356169>
- Susanto, E. H. (2018). Media Sosial, Kebijakan Publik Dan Kinerja Badan Publik. In D. H. Santoso (Ed.), *Media dan Komunikasi Politik*. Yogyakarta: Mbridge Press.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI.

Thoriquttyas, T., & Rohmawati, N. (2025). Maqasid al-Sharia and the digital data ownership: From al-Shatibi to Jasser Auda. *Journal of Islamic Law on Digital Economy and Business*, 168–181.

United Nation. (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Retrieved April 21, 2026, from United Nation website: <https://sdgs.un.org/2030agenda>