

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Implementasi Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terhadap Peningkatan Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar” ini ditulis oleh Afra Annisa Wiryaningrum Subroto, NIM. 13103193130, Prodi Hukum Tata Negara (HTN), Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, di bimbing oleh Ahmad Gelora Mahardika, M.H.

Kata Kunci: Peningkatan Pelayanan, Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan kebutuhan masyarakat semakin meningkat, terutama di institusi birokrasi. Pemerintah sebagai pihak penyelenggara negara memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sistem pemerintahan berbasis Elektronik yang disingkat SPBE adalah sebuah penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di butuhkan suatu tindakan dengan tujuan dan sasaran sesuai kebijakan.

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah: 1) Apakah Implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar 2) Bagaimana tinjauan Fiqih Siyasah terhadap implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar? Dengan tujuan penelitian ini sebagai berikut : 1) Untuk menganalisis implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. 2) Untuk mendeskripsikan tinjauan Fiqih Siyasah terhadap implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian hukum empiris, menggunakan teknik simple random sampling dengan berlandas teori Slovin mengambil 95 responden dari total populasi 100 masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner dengan skala linkert kemudian dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas dan teknik analisis statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Berdasarkan hasil penelitian diketahui berdasarkan teori peningkatan kualitas pelayanan publik yang memiliki lima dimensi

kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasurman dan Berry peneliti mendapatkan hasil semuanya berada pada kategori presentase Baik (berkualitas) sehingga implementasi peraturan presiden no 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis Elektronik Membuktikan Berpengaruh Baik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Semua poin pelayanan dari dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaaty mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. 2) Berkaitan dengan tinjauan Siyasah Dusturiyah, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sudah baik karena telah memberikan berbagai jenis pelayanan dalam lingkup sistem pemerintahan berbasis elektronik serta menyediakan fasilitas penunjang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih sedikit terdapat kendala.

## Abstract

The thesis with the title "Implementation of Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems to Improve Services at the Class II Non-TPI Blitar Immigration Office" was written by Afra Annisa Wiryaningrum Subroto, NIM. 13103193130, Constitutional Law Study Program (HTN), Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervised by Ahmad Gelora Mahardika, M.H.

Keywords: Service Improvement, Presidential Regulation No. 95 of 2018 Electronic-Based Government Systems.

This research is motivated by the increasingly rapid development of the times resulting in increasing demands for meeting people's needs, especially in bureaucratic institutions. The government as the state administrator has the duty to provide services aimed at improving the welfare of the community. An electronic-based government system, abbreviated as SPBE, is a government administration that utilizes information and communication technology to provide services to the community. Improving the quality of service requires action with goals and objectives in accordance with policy.

The problem formulation of this research is: 1) Does the implementation of Presidential Regulation No.95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems have an effect on improving services at the Class II Non-TPI Blitar Immigration Office 2) What is the Fiqh Siyasa review of the implementation of Presidential Regulation No.95 of 2018 about an electronic-based government system for improving services at the Class II Non TPI Blitar Immigration Office? The aims of this research are as follows: 1) To analyze the implementation of Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning electronic-based government systems towards improving services at the Class II Non-TPI Blitar Immigration Office. 2) To describe the Fiqh Siyasa review of the implementation of Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning electronic-based government systems for improving services at the Class II Non-TPI Blitar Immigration Office.

The method used in this research is quantitative research with the type of empirical legal research, using a simple random sampling technique based on Slovin's theory, taking 95 respondents from a total population of 100 people who provide services at the Class II Non-TPI Blitar Immigration Office. The research instrument used a

questionnaire with a Linkert scale which was then analyzed using validity and reliability tests and descriptive statistical analysis techniques.

The research results show that: 1) Based on the research results, it is known that based on the theory of improving the quality of public services which has five dimensions of public service quality according to Zeithaml, Parasurman and Berry, the researchers found that the results were all in the Good (quality) percentage category so that the implementation of Presidential Regulation No. 95 of 2018 regarding electronic-based government systems has proven to have a good effect on improving services at the Class II Non TPI Blitar Immigration Office. All service points from the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emhpahty dimensions received a good response from the public. 2) In relation to Siyasa Dusturiyah's review, the Class II Non TPI Blitar Immigration Office is good because it has provided various types of services within the scope of an electronic-based government system and provided service support facilities that suit the needs of the community, although in implementation there are still a few obstacles.

## خلاصة

تمت كتابة الأطروحة بعنوان "تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لعام 2018 بشأن الأنظمة الحكومية الإلكترونية لتحسين بواسطة عفرا أنيسا ويريانينجروم سوبروتو، "TPI Blitar الخدمات في مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير ، جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية (HTN) ، برنامج دراسة القانون الدستوري NIM. 13103193130 الحكومية تولونج أجونج، بإشراف أحمد جيلورا ماهايديكا، م

الكلمات المفتاحية: تحسين الخدمة، النظام الرئاسي رقم 95 لسنة 2018 الأنظمة الحكومية الإلكترونية

الدافع وراء هذا البحث هو التطور السريع المتزايد للعصر مما أدى إلى زيادة الطلب على تلبية احتياجات الناس، وخاصة في المؤسسات البيروقراطية. يقع على عاتق الحكومة باعتبارها مسؤول الدولة واجب تقديم الخدمات التي ، هو إدارة حكومية تستخدم SPBE تهدف إلى تحسين رفاهية المجتمع. النظام الحكومي الإلكتروني، والمختصر ب- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات للمجتمع. يتطلب تحسين جودة الخدمة اتخاذ إجراءات ذات أهداف وغايات وفقاً للسياسة

مشكلة صياغة هذا البحث هي: (1) هل تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لسنة 2018 بشأن الأنظمة الحكومية الإلكترونية بليتار (2) ما هو فقه السياسة مراجعة TPI له تأثير على تحسين الخدمات في مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لعام 2018 بشأن النظام الحكومي الإلكتروني لتحسين الخدمات في مكتب الهجرة من بليتار؟ أهداف هذا البحث هي كما يلي: (1) تحليل تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لعام 2018 Non TPI الدرجة الثانية بليتار. TPI بشأن الأنظمة الحكومية الإلكترونية من أجل تحسين الخدمات في مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير (2) وصف مراجعة فقه السياسة لتنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لعام 2018 بشأن الأنظمة الحكومية الإلكترونية بليتار TPI لتحسين الخدمات في مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير

الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي البحث الكمي من نوع البحث القانوني التجريبي، باستخدام تقنية أخذ عينات عشوائية بسيطة تعتمد على نظرية سلوفين، مع أخذ 95 مشاركاً من إجمالي عدد السكان البالغ 100 شخص يقدمون مكتب. واستخدمت أداة البحث استبانة بمقياس لينكرت، ثم تم . بليتار TPI خدمات في الهجرة من الدرجة الثانية غير تحليلها باستخدام اختبارات الصدق والثبات وتقنيات التحليل الإحصائي الوصفي

وتبين نتائج البحث ما يلي: (1) بناء على نتائج البحث من المعروف أنه استناداً إلى نظرية تحسين جودة الخدمات العامة ذات الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة العامة وفقاً لزيتمان وباراسورمان وبيري فقد وجد الباحثون أن كانت النتائج كلها في فئة النسبة المئوية الجيدة (الجودة)، بحيث أثبت تنفيذ اللائحة الرئاسية رقم 95 لعام 2018 بشأن الأنظمة بليتار. Non TPI الحكومية الإلكترونية أن له تأثيراً جيداً على تحسين الخدمات في مكتب الهجرة من الدرجة الثانية وقد حظيت جميع نقاط الخدمة من الأبعاد الملموسة والموثوقية والاستجابة والضمان والإمباھتي باستجابة جيدة من بليتار جيد لأنه قدم TPI الجمهور. (2) فيما يتعلق بمراجعة سياسة الدستور، فإن مكتب الهجرة من الدرجة الثانية غير أنواعاً مختلفة من الخدمات ضمن نطاق النظام الحكومي الإلكتروني وقدم مرافق دعم الخدمة التي تناسب احتياجات المجتمع، على الرغم من أنه لا تزال هناك بعض العقبات في التنفيذ