

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan kebutuhan masyarakat semakin meningkat, terutama di institusi birokrasi. Indonesia merupakan Negara Kesatuan, maka konsep negara Indonesia yaitu semua daerah berada didalam satu kesatuan pemerintah, salah satu dari tujuan berdirinya suatu negara adalah untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dan pemerintahlah sebagai pihak penyelenggara negara. Pemerintah sebagai penyelenggara negara melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang menjelaskan bahwa sistem penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam Pasal 1 ayat (26) Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam pasal 2 ayat (1), Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilaksanakan dengan 7 prinsip yaitu a. efektivitas; b. keterpaduan; c. kesinambungan; d. efisiensi; e.

akuntabilitas; f. interoperabilitas; dan g. keamanan.<sup>1</sup> Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasim maka dalam pelayanan publik diharapkan dapat menunjang segala aspek dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<sup>2</sup> Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan adanya pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik akan mempermudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam pemerintahan diperkuat dengan Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional, serta dengan penjelasan pada ayat (4) yang menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik.<sup>3</sup>

Kantor Imigrasi Blitar Kelas II Non TPI Blitar merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melayani pembuatan paspor bagi Warga

---

<sup>1</sup> Pasal 1 ayat (26) Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018

<sup>2</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>3</sup> Pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Negara Indonesia dan Warga Negara Asing dengan dua jenis bentuk paspor yakni, paspor biasa dan elektronik paspor (e-pasport). Pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) meliputi: pembuatan paspor baru, pengantian paspor baru karena hilang atau rusak dan pengantian paspor baru karena habis masa berlaku serta peneraan keterangan tambahan. Layanan bagi Warga Negara Asing (WNA) meliputi: izin kunjungan, izin masuk kembali, izin tinggal terbatas, izin tinggal tetap serta perubahan status dari izin kunjungan terbatas ke izin tinggal terbatas.

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dapat melayani seluruh daerah di ekskarisidenan Blitar, sehingga dapat peningkatan jumlah permintaan pembuatan surat dokumen perjalanan seperti paspor dan perizinan keimigrasian lainnya. Hal ini menyebabkan antrian yang tidak menentu sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memanfaatkan teknolgi pada pelayanan berbasis online dengan melaksanakan inovasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu menggunakan aplikasi layanana antrin online yang sebelumnya bernama APAPO menjadi aplikasi pendaftaran paspor online bernama M-Paspor. Dengan adanya M-Paspor, pemohon dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Fitur-fitur M-Paspor antara lain Pembayaran PNBPN di Awal, Cek Status Permohonan Paspor, Validasi NIK Dukcapil, Reschedule Jadwal Kedatangan dan Integrasi Dokumen Perjalanan RI. Aplikasi M-Paspor hanya dapat melayani pembuatan dan penggantian paspor. Untuk paspor hilang, rusak,

perbaikan identitas dapat dilakukan secara walk in.<sup>4</sup> Kantor Imigrasi Blitar membuka kuota sebanyak 120 permohonan paspor/hari dari hari senin hingga jumat. Selain terdapat fitur yang modern aplikasi M- Paspor memiliki kekurangan seperti. Sebelum adanya sistem antrian online, terlihat antrian panjang pemohon untuk melakukan verifikasi pendaftaran paspor.

Di dalam Islam terdapat prinsip-prinsip atau nilai-nilai yang harus dipraktikan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, yang ternyata juga merupakan prinsip universal yang didukung oleh negara-negara yang beradab pada umumnya, meskipun substansi tidak sama persis antara konsep Islam dengan konsep lain. Menurut Islam pemerintahan ideal adalah pemerintahan yang melaksanakan prinsip-prinsip atau nilai-nilai kehidupan bernegara yakni kejujuran dan akuntabel (*al-amanah*), keadilan (*al-adalah*), persamaan (*almusawah*), kontrol (*amr bi al-ma'aruf nahy al-munkar*). Dari prinsip-prinsip tersebut Islam berusaha menyesuaikan diri secara substantif terhadap negara yang mengadopsi sistem hukum barat salah satunya Indonesia.<sup>5</sup> Oleh karena itu pemerintah harus menjalankan tugas sesuai dengan yang di amanatkan agar terciptanya pemerintahan yang baik. Dari hal tersebut telah masuk kriteria dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berasas kejujuran dan

---

<sup>4</sup> Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia Mulai 27 Januari 2022. <https://www.imigrasi.go.id/en/2022/01/23/aplikasi-m-paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesiamulai-27-januari-2022/%20diakses%20pada%2012%20Juni%202022> diakses pada 12 Juni 2023.

<sup>5</sup> Yudi Latif, "Islam, Negara dan Society: Gerakan dan Pemikiran Islam Kontemporer ", (Jakarta: Paramadina, 2005), 89.

akuntabel (*al- amanah*), karena dalam pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) membutuhkan sikap transparan kepada masyarakatnya, asas tersebut juga telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Siyasah juga memiliki pengertian mengatur dan memimpin sesuatu dengan cara membawa kepada hal yang mendatangkan kebaikan. Dasar hukum yang dipakai dalam fiqh Siyasah yaitu Alquran dan Hadis.<sup>6</sup> Fiqh Siyasah Dusturiyah adalah Siyasah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak nyang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguassa dan rakyat.<sup>7</sup>

Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **Implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam peneliti ini sebagai berikut.

---

<sup>6</sup> Suyuti Pulungan, “Fiqh Siyasah”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1994), 22.

<sup>7</sup> Ibid. hal 40

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?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah 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.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, peneliti berharap hasil penelitian yang dilakukan dapat berguna, baik bagi peneliti maupun bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun kegunaan hasil penelitian yang diharapkan oleh peneliti sebagai berikut.

1. Kegunaan Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta menambah ilmu pengetahuan mengenai Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik.
2. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar serta menambah wawasan bagi masyarakat mengenai Sistem Pemeritahan Berbasis Elektronik dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

#### **E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

##### 1. Ruang Lingkup

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menganalisis *Tangibles* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsivitas* ( Respon dan Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) terhadap Implementasi Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 Tenatang Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

##### 2. Keterbatasan Penelitian

- a. Sampel penelitian merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
- b. Variabel Dependen yang digunakan adalah Implementasi Peraturan Presiden
- c. Variabel Independen yang digunakan untuk alat ukur adalah *Tangibles/* Bukti Langsung (X1), *Reliability/* Kehandalan (X2), *Responsivitas/*

Respon dan Tanggapan (X3), *Assurance/* Jaminan (X4), dan *Empathy/* Empati (X5).

## **F. Definisi Operasional**

Dalam memudahkan memahami Judul guna untuk menghindari kesalahan dalam pengertian istilah dalam penelitian “Implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Dengan Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar” agar terhindar dari perbedaan penafsiran terhadap judul penelitian, Adapun istilah yang perlu dijelaskan, sebagai berikut:

### 1) Secara Konseptual

Adapun definisi secara konseptual dari proposal ini adalah sebagai berikut:

#### a. Implementasi

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini pihak yang dimaksud adalah kantor imigrasi kelas II Non TPI Blitar.

#### b. Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berbunyi, “Sistem Pemerintahan

---

<sup>8</sup> Budi Winarno, Kebijakan Publik Teori Dan Proses, (Yogyakarta: Media Presindo, 2007), hal.146.



Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE”.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik digunakan dalam pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

c. Peningkatan Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dengan tujuan memenuhi harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.<sup>10</sup> Sementara itu, peningkatan pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masing-masing instansi secara berhalal sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini peningkatan pelayanan dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

2) Secara Operasional

Secara operasional, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di kantor imigrasi, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Selain itu,

---

<sup>9</sup> Ibd, hal 25.

<sup>10</sup> Ibd,hal 38.

<sup>11</sup> Maani, K. D, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah” *Demokrasi*, IV.

penelitian ini juga bermaksud 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.

#### **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika pembahasan merupakan gambaran dalam skripsi secara keseluruhan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi pembahasan. Adapun sistematika dalam skripsi ini dibagi ke dalam beberapa bagian bab sebagai berikut.

**Bab I Pendahuluan**, pada bab ini terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, dan sistematika penulisan terkait dengan implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

**Bab II Kajian Pustaka**, pada bab ini terdiri dari kajian pustaka, penelitian terdahulu, terkait dengan implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

**Bab III Metode Penelitian**, pada bab ini terdiri dari gambaran umum terkait metode yang akan digunakan dalam penelitian terkait dengan implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis

elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

**Bab IV Paparan Hasil dan Pembahasan Penelitian**, pada bab ini terdiri dari paparan data dan pembahasan mengenai hasil penelitian yang dilakukan secara langsung terkait dengan implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

**Bab V Penutup**, pada bab ini terdiri dari kesimpulan yang berkaitan dengan Implementasi Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.