

Penerapan sistem informasi pada pelayanan pengesahan badan hukum di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) Kementerian Hukum dan HAM RI = Implementation of information system in the legal agency of legal entity at Directorate General of Legal Administration-Ministry of Justice and Human Right RI

Gusthiani Nursyamsi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458850&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam mewujudkan pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi, Ditjen AHU yang berperan sebagai penyedia pelayanan jasa hukum umum secara konsisten berusaha mengoptimalkan pemanfaatan TIK dalam mendukung layanan publik yang diberikan. Analisis dilakukan dengan mengelaborasi konsep pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem informasi sebagai basis pelayanannya serta menggunakan acuan standar orientasi layanan pada pelanggan dan jaminan keberlanjutan pengembangan teknologi yang terdapat pada Best Practice COBIT 4.1. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan positivist dan metode analisis kualitatif.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa kondisi sistem informasi dalam mendukung Pelayanan Pengesahan Badan Hukum Online berada pada tingkat kematangan level 3 "Defined Process"; pada seluruh komponen proses pengukuran. Deskripsi tersebut menggambarkan bahwa mekanisme dan prosedur layanan telah sebagian terdokumentasi. Ada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, namun secara organisasi, diperlukan penyusunan dokumen SOP Layanan, standarisasi program pendidikan dan pelatihan, serta program monitoring dan evaluasi secara berkala.

In realizing prime servicing by utilizing technology, Directorate General of Legal Administration that acts as a provider of general legal services consistently seeks to optimize the utilization of ICT in support of public services provided. This research elaborated the concept of public service by utilizing information system as its service base and used indicator based on customer service orientation standard and sustainability of technology development contained in Best Practice COBIT 4.1.

From the result of the research, it is found that the condition of Information System in supporting the Online Legal Entitlement Service is at maturity level 3 Defined Process on whole process components of measurement. The description illustrates that the service mechanism and procedures has been partially documented. There is an increase felt by the service user community, but organizationally, the preparation of the Service SOP document, the standardization of education and training programs and the regular monitoring and evaluation program.