

Urgensi Hukum dari Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Aplikasi M-Passport pada Kantor Imigrasi Jakarta Timur = The Legal Urgency of Public Services based on E-Government through M-Passport Application on East Jakarta Immigration Office

Ruth Maria Kezia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920548974&lokasi=lokal>

Abstrak

Berbagai kasus keimigrasian menunjukkan bahwa untuk meminimalisir timbulnya permasalahan, ketentuan hukum yang diatur tetap memerlukan pelayanan yang efektif, oleh karena itu peningkatan pelayanan paspor di bidang keimigrasian juga mengharuskan warga negara Indonesia untuk menyelenggarakannya. Melalui aplikasi M-Passport Indonesia saat ini telah menerapkan sistem administrasi dan antrian online sesuai dengan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini memungkinkan penyelesaian prosedur pelayanan paspor dalam tiga hari dan hanya membutuhkan dua kali perjalanan ke kantor imigrasi. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah pelaksanaan M-Passport pada Kantor Imigrasi Jakarta Timur telah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku yaitu UU No. 25 Tahun 2009 atau tidak. Metode penelitian yang diterapkan adalah doktrinal dengan melalui teori-teori yang ada serta pengumpulan data melalui wawancara. Penelitian ini mengadopsi teori yang diprakarsai oleh Harvard JFK School of Government. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, pelayanan e-Government dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur telah cukup efektif. Meskipun demikian, terdapat sejumlah hambatan yang perlu diperhatikan, dapat diatasi oleh pemerintah dengan memperluas kapasitas sistem secara teknis untuk menampung lebih banyak permohonan secara berkala. Hal ini memungkinkan implementasi sistem penjadwalan antrian yang lebih efisien dan transparan, sehingga pengguna mendapatkan waktu yang tepat untuk pengajuan paspornya.

.....Through the Online Passport application, Indonesia has now implemented an online administration and queue system in accordance with the One Stop Integrated Service system. This makes it possible to complete the passport service procedure in just three days and only requires two trips to the immigration office. This study aims to evaluate and explain whether the implementation of the M-Passport at the East Jakarta Class I Immigration Office is in accordance with applicable laws, namely the Law No. 25 of 2009 or not. The research method applied is doctrinal using existing theories and data collection through interviews. This research adopts the theory initiated by Harvard JFK School of Government by Indrajit. The findings from this research show that overall, e-Government services in making passports at the East Jakarta Class I Immigration Office have been quite effective. However, there are still a number of obstacles that need to be considered. The government can overcome this by expanding the system's technical capacity to accommodate more requests on a regular basis. This allows the implementation of a more efficient and transparent queue scheduling system, ensuring users get the right time to apply for their passport.