

ANALISA AUDIT HUKUM PELAYANAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE BERBASIS E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN CRITICAL LEGAL STUDIES

Immanuel Yefri Aronta Sitepu¹, Listiyowati Sumanto²

^{1,2}Universitas Trisakti

sitepujefri25@gmail.com¹, listiyowati@trisakti.ac.id²,

ABSTRACT; *This research aims to analyze the implementation of the Online Passport Application Queue Registration Application (APAPO) and its impact on compliance with regulations and service procedures provided. Using a legal analysis and information technology approach, this research reviews regulations related to APAPO, including Law no. 24 of 2013 concerning Population Administration, Law No. 30 of 2014 concerning Government Administration, and regulations from the Directorate of Immigration, Ministry of Law and Human Rights Number 8 of 2014 concerning Passports. Furthermore, this research analyzes compliance with regulations, in the context of immigration and personal data protection, and explains the procedures and services provided by APAPO in the context of e-Government principles such as accessibility, reusability and service efficiency. It is hoped that the results of this research will provide a better understanding of the implementation of APAPO and provide recommendations for improving compliance with regulations and service quality in the context of online registration and management of passport applications..*

Keywords: *Online Passport Application Queue Registration Application, e-Government, regulations*

ABSTRAK; Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* (APAPO) dan dampaknya terhadap kepatuhan terhadap regulasi serta prosedur layanan yang disediakan. Dengan menggunakan pendekatan analisis hukum dan teknologi informasi, penelitian ini mengulas regulasi yang terkait dengan APAPO, termasuk UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, UU No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan regulasi dari Direktorat Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis kepatuhan terhadap regulasi, dalam konteks keimigrasian dan perlindungan data pribadi, serta menjelaskan prosedur dan layanan yang disediakan oleh APAPO dalam konteks prinsip-prinsip *e-Government* seperti aksesibilitas, usabilitas, dan efisiensi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang implementasi APAPO serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi dan kualitas layanan dalam konteks pendaftaran dan pengelolaan permohonan paspor secara *online*.

Kata Kunci: Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online, e-Government, regulasi

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah peradaban, termasuk cara pemerintah melayani masyarakat. Salah satu aspek yang merasakan dampak signifikannya adalah sistem pelayanan publik, yang kini bertransformasi menjadi *e-government*. *E-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih efisien, cepat, mudah diakses, dan transparan.

Di Indonesia, pelayanan pembuatan paspor telah ditingkatkan dengan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online* (APAPO) yang dirancang untuk mempermudah proses pengurusan paspor dan mengurangi waktu tunggu di Kantor Imigrasi. Aplikasi ini merupakan contoh nyata implementasi *e-government* yang berusaha mengefisiensikan proses dan meningkatkan pelayanan bagi masyarakat. Namun, transformasi ini tentu menimbulkan tantangan sendiri dalam aspek *legal* dan regulasi. Adanya aplikasi berbasis *online* seperti Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* memaksa pemerintah untuk memastikan bahwa layanan ini dijalankan sesuai dengan regulasi dan hukum yang berlaku. Pada titik inilah pentingnya analisis audit hukum atas regulasi tersebut.¹

Audit hukum merupakan proses peninjauan dan verifikasi legalitas suatu proses atau elemen tertentu.² Dalam konteks Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*, audit hukum merujuk pada evaluasi terhadap regulasi yang berkaitan dengan layanan ini, termasuk perlindungan data pribadi, keandalan sistem, dan kepatuhan terhadap hukum nasional dan internasional terkait. Analisis audit hukum ini membantu dalam mengidentifikasi ruang lingkup potensi permasalahan hukum dan memberikan rekomendasi tentang bagaimana mengelola permasalahan tersebut. Hal ini tidak hanya penting untuk melindungi hak-hak pengguna, tetapi juga penting dalam menjaga integritas dan citra sistem pelayanan publik yang berbasis *e-government*. Kendati demikian, studi mengenai proses audit hukum untuk layanan ini tertinjau masih sedikit dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini akan difokuskan pada analisis mendalam mengenai

¹ Syahrin, M Alvi, and Irsan. 2018, "Law Enforcement of Foreign Workers Abusing Immigration Residence Permit: Case Studies on Energy and Mining Companies." In *International Conference on Energy and Mining Law*, 59:184–189.

² Kelsen, H. 2006. Law, State, and Justice in the Pure Theory of Law. *The Yale Law Journal*, Vol...No..., hal..., <https://doi.org/10.2307/793234>.

proses audit yang dilakukan pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dalam bentuk pelayanan pengadaan dan kepengurusan berbasis e-government, Studi dogmatik pada penelitian ini menjadi wadah teoritis dalam melakukan penelitian terkait. Pendekatan secara empiris dilakukan menggunakan analisis audit hukum terhadap regulasi yang diterapkan dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Studi kasus yang dilakukan akan meninjau proses implementasi setiap peraturan perundang-undangan terkait yang diterapkan pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*³.

Dengan melakukan studi kasus ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana implementasi *e-Government* dalam pelayanan permohonan paspor melalui APAPO di Indonesia. Selain itu, studi kasus ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip hukum dalam praktiknya.⁴

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, terdapat beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus utama:

1. Bagaimana regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* (APAPO) dalam pelayanan Paspor Republik Indonesia berbasis *e-Government*?
2. Bagaimana kepatuhan terhadap regulasi dalam implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* ?
3. Bagaimana penerapan prosedur layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*?
4. Apa saja dampak hukum dan tantangan dalam penerapan regulasi dan administrasi pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*?
5. Bagaimana rekomendasi untuk memperbaiki dan menyempurnakan implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*?

³ Marzuki, P. M. 2015. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, [hal....](#)

⁴ Kelsen, H. 2007. *The Pure Theory of Law and Analytical Jurisprudence*. *Harvard Law Review*. [hal.](#)
<https://doi.org/10.2307/1334739>.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif empiris yang menggunakan data primer dan sekunder. Penelitian hukum normatif empiris adalah pendekatan gabungan antara pendekatan normatif yang pada proses analisisnya melibatkan aspek-aspek empiris yang terjadi di masyarakat.⁵ Penelitian hukum normatif-empiris ini menyelidiki bagaimana penerapan ketentuan hukum normatif (seperti undang-undang) dalam pelaksanaannya pada setiap peristiwa hukum spesifik dalam suatu masyarakat, terutama berkaitan dengan implementasi pelayanan Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*.⁶ Studi ini bersifat deskriptif. Analisis data secara kualitatif untuk melihat kesesuaian penerapan kebijakan oleh Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik seperti yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Metode penelitian ini akan melibatkan beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi termasuk regulasi dan kebijakan Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dan dokumen hukum lainnya yang relevan.
- b. Pengumpulan data primer dikumpulkan melalui Survei *online* dengan cara menyebarkan *questionnaire* kepada pengguna aplikasi untuk mendapatkan umpan balik terkait pengalamannya dalam menggunakan layanan Pendaftaran Permohonan Paspor Secara *Online*.
- c. Analisis data: Setelah pengumpulan data selesai, data dianalisis secara kualitatif. Menyelidiki seperti apa tingkat kepatuhan Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* yang dikaji dari berbagai peraturan perundang-undangan.
- d. Penarikan kesimpulan penelitian ini menggunakan logika deduktif. Penalaran deduktif adalah suatu jenis penalaran atau metode berpikir yang digunakan untuk mencapai kesimpulan logis berdasarkan premis atau asumsi umum, untuk mencapai kesimpulan yang bersifat khusus atau konkret.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*

⁵ Mahmud Kusuma, 2009, *Menyelami Semangat Hukum Progresif, Terapi Paradigma Bagi Lemahnya Hukum Indonesia*, AntonyLib, Yogyakarta, [hal....](#)

Regulasi yang mengatur APAPO merupakan landasan hukum yang mengatur berbagai aspek terkait penggunaan atau operasional aplikasi ini yang diatur oleh serangkaian peraturan perundang-undangan yang relevan dengan administrasi kependudukan, administrasi pemerintahan, serta regulasi khusus terkait paspor. Regulasi yang terkait langsung dengan aplikasi ini adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Memperkuat Tata Kelola Berbasis Elektronik Di Indonesia, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMIUM.01.01-4166, tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* (APAPO) di Seluruh Indonesia, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-3153, tanggal 24 Agustus 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Verifikasi Ulang terhadap Pendaftar Antrian Paspor *Online* yang Berkasnya Belum Lengkap, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-3154, tanggal 24 Agustus 2018 tentang Standar Operasional Prosedur Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara *Online*, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-3155, tanggal 24 Agustus 2018 tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* (APAPO) merupakan aplikasi pendaftaran yang didukung oleh prinsip-prinsip *e-Government*. M-Paspor merupakan aplikasi antrian *online* yang digunakan untuk proses pengurusan paspor. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengambil nomor antrian untuk proses pembuatan paspor baru atau penggantian bagi yang sudah pernah memiliki paspor. Melalui M-Paspor, pengguna

⁶ Friedman, L. M. (2015). *Law: Change and Evolution*. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*: Second Edition, [hal....](#)

dapat menghindari antrian panjang di Kantor Imigrasi dan memilih waktu yang sesuai untuk mengurus paspor mereka. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengguna dapat memilih Kantor Imigrasi terdekat, memilih tanggal dan waktu kunjungan. Setelah mendapatkan nomor antrian melalui M-Paspor, pengguna harus datang ke Kantor Imigrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan untuk melengkapi proses pendaftaran dan pengambilan foto, wawancara dan biometrik.

UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan landasan hukum terkait dengan aspek administrasi kependudukan di Indonesia. Dalam konteks Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*, UU No. 24 Tahun 2013 ini mengatur penerbitan Kartu Penduduk elektronik (KTP-el) sebagai lampiran prosedur pendaftaran penduduk untuk memperoleh paspor, serta hak dan kewajiban yang terkait dengan administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, untuk memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan melalui peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Penerapan KTP-el merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi *database* kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun secara nasional. Dengan penerapan KTP-el maka setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari Penduduk.

Selanjutnya, UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan juga memiliki relevansi dalam pengaturan aplikasi ini. Administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien merupakan prasyarat penting dalam implementasi layanan publik berbasis elektronik seperti Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Undang-undang ini mengatur tentang kewenangan dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat, termasuk dalam konteks penggunaan teknologi informasi.⁷ Undang-Undang ini dimaksudkan tidak hanya sebagai payung hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*good*

⁷ Hartono, S. 2017. Perspektif Politik Hukum Nasional Sebuah Pemikiran. *Jurnal Hukum*. [hal., https://doi.org/10.21143/jhp.vol10.no5.828](https://doi.org/10.21143/jhp.vol10.no5.828).

governance) dan untuk mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme bagi semua Badan atau Pejabat Pemerintahan di Pusat dan Daerah.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor menjadi landasan hukum yang spesifik terkait dengan aplikasi ini. Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, mengajukan permohonan Paspor biasa kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas: a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri; b. kartu keluarga; c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis; d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa. Paspor adalah dokumen penting dalam administrasi keimigrasian, dan regulasi ini mengatur tentang prosedur pendaftaran, pengelolaan data, keamanan informasi, dan hal-hal lain yang terkait dengan penerbitan paspor. Penerbitan Paspor biasa dilakukan melalui mekanisme: a. Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan; b. Pembayaran biaya paspor; c. Pengambilan foto dan sidik jari; d. Wawancara; e. Verifikasi; dan f. Adjudikasi. Dalam konteks regulasi tersebut, perlu dipahami bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik seperti yang diwujudkan dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* juga harus mematuhi prinsip-prinsip hukum yang umum, seperti perlindungan data pribadi pengguna, transparansi proses, dan keadilan dalam pelayanan.⁸ Oleh karena itu, selain regulasi yang spesifik terkait dengan aplikasi ini, juga diperlukan kepatuhan terhadap regulasi hukum yang lebih luas yang mengatur *domain* yang relevan.

Salah satu bentuk pelayanan pengurusan paspor yaitu untuk dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Oleh sebab itu, dilakukan sebuah upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan didalam keimigrasian terhadap warga negara Indonesia dan orang asing. Dalam pelaksanaan pelayanan keimigrasian sering mendapatkan keluhan dari masyarakat khususnya dalam pengambilan antrian permohonan paspor yang lama. Penggunaan program Aplikasi

⁸ Yogi Suwarno, 2008, Inovasi di Sektor Publik, STIA-LAN Press: Jakarta, [hal....](#)

Layanan Paspor *Online* (APAPO) didasari oleh keluhan masyarakat dalam pendaftaran antrian dalam penertiban paspor secara *online*. Pelaksanaan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor *Online* telah disahkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 pada tanggal 16 Oktober 2017 yang dilaksanakan di seluruh Indonesia. Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* merupakan sebuah aplikasi dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam implementasi pendaftaran antrian paspor *online*. Pelaksanaan Aplikasi Layanan Paspor *Online* bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia dan warga negara asing. Berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-GR.01.01-3155 bahwa program Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara *online*. Sehingga pendaftaran menjadi tertib dan pelayanan menjadi sesuai dengan waktu

2. Kepatuhan terhadap Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*

Critical Legal Studies (CLS) menolak anggapan bahwa hukum itu terpisah dari unsur-unsur politik, ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana yang dikonsepskan oleh Hans Kelsen dengan teorinya *The Pure Theory of Law* (Teori Hukum Murni) yang mendambakan hukum harus bebas dari anasir-anasir non-hukum seperti politik, ekonomi, sosial dan lainnya.⁹ Sebaliknya *Critical Legal Studies* menganggap bahwa hukum selalu diintervensi oleh kepentingan-kepentingan di luar hukum sehingga hukum tidak pernah netral dan objektif. Asumsi tersebut ada karena pada kenyatannya hukum bekerja bukan di ruang hampa, tetapi dalam sebuah realitas yang tidak netral dan subjektif. Ini berarti bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari politik karena hukum tidak terbentuk dalam suatu ruang hampa yang bebas nilai. Pemikiran *Critical Legal Studies* terletak pada kenyataan bahwa hukum adalah politik (*law is politics*) sehingga *Critical Legal Studies* menolak keyakinan para positivis dalam ilmu hukum dan mengkritik hukum yang berlaku karena telah memihak ke politik dan tidak pernah netral.¹⁰

⁹ Indra Rahmatullah, Filsafat Hukum Aliran Studi Hukum Kritis (*Critical Legal Studies*); Konsep dan Aktualisasinya Dalam Hukum Indonesia, 'Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan', Vol. 5 No. 3, (2021): 1-10, 10.15408/adalah.v5i3.21393

¹⁰ Masnun Tahir, "Studi Hukum Kritis dalam Kajian Hukum Islam". *Jurnal Hukum Silam*. Vol. 13 No. 2, (Desember 2014): 215.

Analisis kepatuhan terhadap regulasi dimaksud mencakup kepatuhan terhadap regulasi keimigrasian, proteksi data pribadi, dan aspek-aspek terkait di dalamnya. Dalam skenario ini, aspek kepatuhan terhadap regulasi dapat dibahas lebih lanjut, dengan penekanan pada perlindungan data pribadi dan keamanan informasi pengguna, serta sejauh mana regulasi ini sudah diterapkan secara efektif. Selanjutnya, keamanan informasi pengguna juga menjadi fokus utama dalam kepatuhan terhadap regulasi.¹¹ Sistem seperti Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang digunakan memenuhi standar keamanan yang ketat, termasuk dalam hal perlindungan terhadap serangan *cyber* dan kebocoran data. Langkah-langkah seperti penggunaan *firewall*, pemantauan keamanan secara *real-time*, dan pelatihan staff terkait keamanan informasi menjadi kunci dalam menjaga integritas sistem.

Selain itu, aspek kepatuhan terhadap regulasi juga mencakup transparansi dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.¹² Hal ini berarti bahwa pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus diberikan informasi yang jelas tentang bagaimana data mereka digunakan dan diolah, serta hak mereka terkait dengan penggunaan aplikasi ini. Di samping itu, prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa juga harus tersedia untuk memastikan bahwa pengguna dapat mengajukan keluhan atau masalah terkait dengan layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap regulasi yang berlaku, Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dapat menyesuaikan operasinya dengan standar hukum yang berlaku dan menjaga kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan privasi data mereka. Kepatuhan terhadap regulasi juga membantu menghindari risiko hukum dan reputasi yang dapat timbul jika terjadi pelanggaran terhadap regulasi yang berlaku.

3. Prosedur dan Layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*

Proses dan layanan yang disediakan oleh Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus memenuhi prinsip-prinsip *e-Government* yang meliputi aksesibilitas, usability, dan efisiensi. Aksesibilitas mengacu pada kemampuan pengguna untuk dengan mudah mengakses dan menggunakan aplikasi ini tanpa hambatan yang tidak

¹¹ Kelsen, *Pengantar Teori Hukum*. Bandung: Nusa Media, 2018, hal. H. 2018

¹² Agus Prianto, 2006, *Menakar Pelayanan Publik*, Malang: In-Trans. hal.

perlu. Hal ini dapat dicapai melalui antarmuka yang ramah pengguna, dukungan multi-platform, dan penyediaan bantuan akses bagi pengguna dengan kebutuhan khusus. Selanjutnya, usability adalah faktor penting dalam keberhasilan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Aplikasi ini harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami prosedur pendaftaran dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan tanpa mengalami kesulitan.¹³ Desain antar muka yang intuitif, petunjuk yang jelas, dan dukungan pelanggan yang responsif adalah beberapa hal yang dapat meningkatkan usability aplikasi ini.

Efisiensi layanan adalah tujuan utama dari implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Proses pendaftaran dan penataan antrian harus dilakukan secara cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas layanan. Dalam hal ini, teknologi seperti pemrosesan otomatis dan integrasi sistem dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional, sehingga mempercepat proses pendaftaran dan pengambilan paspor bagi pengguna. Komunikasi antara Kantor Imigrasi dan layanan paspor berbasis *e-Government* juga merupakan elemen penting dalam prosedur Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Kantor Imigrasi harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan pengguna melalui aplikasi ini, memberikan informasi yang diperlukan, dan memberikan dukungan jika diperlukan. Di samping itu, integrasi antara Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dan sistem internal Kantor Imigrasi juga diperlukan untuk memastikan bahwa data yang diberikan oleh pengguna dapat diproses dengan cepat dan akurat.

Dengan memastikan bahwa proses dan layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* memenuhi prinsip-prinsip *e-Government* ini, aplikasi ini dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan paspor bagi masyarakat. Dengan demikian, penting untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap prosedur dan layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Dampak Hukum dan Tantangan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*

¹³ Syahrin, M Alvi, Hari Budi Artono, and Faisal Santiago. "Legal Impacts of the Existence of Refugees and Asylum Seekers in Indonesia." *International Journal of Civil Engineering and Technology*. Vol. 9, No. 5 (2018): 1051–1058.

Adanya implementasi hukum dan regulasi tertentu tentu membawa sejumlah dampak, baik positif maupun negatif, juga sejumlah tantangan dalam melaksanakannya. Dalam konteks ini, tantangan dan dampak yang diidentifikasi bisa mencakup dampak secara langsung atau implikasi hukum jangka panjang. Implementasi hukum dan regulasi terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* membawa dampak yang beragam. Dampak positifnya mencakup peningkatan efisiensi dalam proses pendaftaran paspor dengan mengurangi waktu tunggu dan biaya administrasi bagi pengguna. Selain itu, adopsi teknologi ini juga meningkatkan aksesibilitas layanan, memungkinkan masyarakat untuk mengaksesnya dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi. Transparansi proses juga meningkat karena pengguna dapat melacak status permohonan mereka secara lebih mudah.

Di sisi lain, ada dampak negatif yang perlu diperhatikan, terutama terkait dengan keamanan data. Penggunaan teknologi informasi meningkatkan risiko terhadap kebocoran data pribadi pengguna, yang dapat menimbulkan masalah privasi dan keamanan informasi. Selain itu, tantangan dalam mengimplementasikan regulasi tersebut mencakup kepatuhan terhadap standar keamanan data yang ketat serta pengelolaan potensi konflik hukum dalam jangka panjang.

5. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis data dihasilkan rekomendasi perbaikan dalam regulasi, proteksi data, keamanan informasi, dan tata kelola aplikasi pendaftaran secara lebih umum. Rekomendasi ini akan diformat sehingga relevan dan praktis untuk penerapan dalam implementasi sistem dan layanan paspor berbasis *e-Government*.

Studi kasus ini melibatkan beberapa tahap analisis, antara lain: Pemetaan regulasi yang relevan: Identifikasi peraturan perundang-undangan dan regulasi yang relevan dengan penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*, termasuk peraturan keimigrasian, perlindungan data pribadi, dan hukum yang terkait dengan *e-Government*.

- a. Evaluasi kepatuhan terhadap regulasi: Penilaian kepatuhan praktik Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dengan regulasi yang telah diidentifikasi, termasuk proses pengambilan data, penggunaan data, penyimpanan data, dan keamanan informasi dalam sistem.

- b. Evaluasi prosedur dan layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*: Peninjauan komprehensif terhadap prosedur yang ada dalam aplikasi, termasuk mekanisme pendaftaran, pengaturan antrian, dan komunikasi antara Kantor Imigrasi dan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan yang sesuai dengan prinsip *e-Government*.
- c. Evaluasi dampak hukum: Identifikasi potensi dampak hukum dari penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*, termasuk kemungkinan kontroversi yang mungkin timbul serta langkah yang perlu diambil dalam mengatasi masalah tersebut.
- d. Rekomendasi perbaikan: Berdasarkan temuan di tahap-tahap sebelumnya, penyusunan rekomendasi terhadap perbaikan regulasi, keamanan data, dan penyempurnaan praktik dalam pelayanan paspor berbasis *e-Government* melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) menetapkan sejumlah asas umum pemerintah yang baik, atau yang biasa dikenal dengan istilah "*good governance*". Asas-asas tersebut antara lain mencakup:

- a. Asas hukum: Tindakan apa pun yang dilakukan oleh pemerintah harus didasarkan dan sesuai dengan hukum yang berlaku.
- b. Asas tugas kepentingan umum: Arah dan tujuan tindakan pemerintah harus selalu dalam rangka memenuhi kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi atau kelompok.
- c. Asas keterbukaan: Pemerintah harus selalu transparan dalam setiap tindakannya sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan moral.
- d. Asas profesionalitas: Tindakan pemerintah harus dilandasi oleh pengetahuan dan ketrampilan yang memadai serta kode etik yang berlaku.

Pernyataan "Perumusan kebijakan dalam aplikasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* yang tidak didasarkan atas asas-asas umum pemerintah yang baik sebagaimana ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme", mengindikasikan bahwa kebijakan atau regulasi yang menjadi dasar operasional Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* secara keseluruhan atau sebagian

mungkin tidak memenuhi satu atau lebih asas tersebut. Misalnya, ada kekurangan dalam transparansi berarti pelanggaran asas keterbukaan, atau ada kecurigaan bahwa kebijakan tersebut lebih memenuhi kepentingan pribadi atau kelompok daripada kepentingan umum, berarti pelanggaran asas tugas kepentingan umum. Perincian lebih lanjut tentang bagaimana tepatnya asas-asas ini dilanggar akan memerlukan pemeriksaan yang lebih mendalam tentang kebijakan dan prosedur penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*, serta bagaimana regulasi yang telah ditetapkan dijalankan dalam praktik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* sebagai aplikasi berbasis *e-Government* memiliki regulasi yang mengatur penerapannya, namun tidak sepenuhnya mematuhi asas-asas pemerintahan yang baik seperti yang ditetapkan oleh perundang-undangan
2. Aspek kepatuhan terhadap regulasi, penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* menunjukkan tantangan dalam memastikan proteksi data pribadi dan keamanan informasi pengguna.
3. Aspek prosedur dan layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* perlu peningkatan efisiensi dan usability layanan.
4. Aspek tantangan serta dampak negatif dan positif dari implementasi hukum dan regulasi perlu ditinjau dengan cermat untuk penyempurnaan sistem pelayanan publik berbasis digital ke depannya.

Saran

Dalam konteks peningkatan pelayanan publik melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online*, ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Evaluasi Kebijakan: Kebijakan yang menjadi dasar Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus dievaluasi secara komprehensif untuk memastikan seluruh regulasi dan hukum yang berlaku telah dipatuhi. Ini mencakup pengecekan terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik.
2. Perbaikan Proteksi Data dan Keamanan Informasi: Potensi kerentanan data pribadi dan informasi dalam sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*

perlu ditangani dengan serius. Ini bisa melibatkan pembaruan kebijakan, perbaikan teknis, atau peningkatan pelatihan dan kesadaran bagi staf pemerintah dan pengguna aplikasi.

3. Pelatihan dan Sosialisasi: Agar masyarakat bisa memanfaatkan layanan ini dengan maksimal, pelatihan dan sosialisasi terhadap penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus dilakukan secara berkala.
4. Meningkatkan Kemudahan dan Efisiensi Layanan: Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* harus terus dievaluasi dan diperbaharui untuk memastikan layanan menjadi lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, sekaligus lebih efisien dalam memproses pengajuan permohonan paspor.
5. Kerja Sama antar Instansi: Pendekatan kolaboratif antara berbagai instansi pemerintah dapat membantu dalam menjaga integritas Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* dan mementingkan kepentingan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Prianto, 2006, *Menakar Pelayanan Publik*, Malang: In-Trans.

Friedman, L. M. (2015). *Law: Change and Evolution*. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*: Second Edition,

Hartono, S. 2017. Perspektif Politik Hukum Nasional Sebuah Pemikiran. *Jurnal Hukum*. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol10.no5.828>.

Indra Rahmatullah, Filsafat Hukum Aliran Studi Hukum Kritis (*Critical Legal Studies*); Konsep dan Aktualisasinya Dalam Hukum Indonesia, '*Adalah: Buletin Hukum dan Keadilan*, Vol. 5 No. 3, (2021): 1-10, 10.15408/adalah.v5i3.21393

Kelsen, H. 2006. Law, State, and Justice in the Pure Theory of Law. *The Yale Law Journal*, <https://doi.org/10.2307/793234>.

Kelsen, H. 2007. The Pure Theory of Law and Analytical Jurisprudence. *Harvard Law Review*. <https://doi.org/10.2307/1334739>.

Kelsen, *Pengantar Teori Hukum*. Bandung: Nusa Media, 2018.

Mahmud Kusuma, 2009, *Menyelami Semangat Hukum Progresif, Terapi Paradigma Bagi Lemahnya Hukum Indonesia*, AntonyLib, Yogyakarta.

Marzuki, P. M. 2015. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Masnun Tahir, “Studi Hukum Kritis dalam Kajian Hukum Islam”. *Jurnal Hukum Silam*. Vol. 13 No. 2, (Desember 2014): 215.

Syahrin, M Alvi, and Irsan. 2018, “Law Enforcement of Foreign Workers Abusing Immigration Residence Permit: Case Studies on Energy and Mining Companies.” *In International Conference on Energy and Mining Law*, 59:184–189.

Syahrin, M Alvi, Hari Budi Artono, and Faisal Santiago. “Legal Impacts of the Existence of Refugees and Asylum Seekers in Indonesia.” *International Journal of Civil Engineering and Technology*. Vol. 9, No. 5 (2018): 1051–1058.

Yogi Suwarno, 2008, *Inovasi di Sektor Publik*, STIA-LAN Press: Jakarta.