

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
PELAYANAN PENERBITAN PASPOR UNTUK PEMENUHAN
HAK KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SEMARANG)**

TESIS



Oleh:

MARKUS LENGGO RINDINGPADANG

NIM : 20302400588

Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
PELAYANAN PENERBITAN PASPOR UNTUK PEMENUHAN
HAK KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SEMARANG)**

TESIS

**Diajukan untuk penyusunan Tesis
Program Studi Ilmu Hukum**

Oleh:

MARKUS LENGGO RINDINGPADANG

NIM : 20302400588

Konsentrasi : Hukum Pidana

**PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**


**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN
PENERBITAN PASPOR UNTUK PEMENUHAN HAK
KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-PRINSIP GOOD
GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI
SEMARANG)**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis
Program Magister Hukum

Oleh:

Nama : MARKUS LENGGO RINDINGPADANG
NIM : 20302400588
Program Studi : Magister (S2) Ilmu Hukum (M.H.)

Disetujui oleh:
Pembimbing I
Tanggal,


Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN. 06-1507-6202

Dekan
Fakultas Hukum
UNISSULA


Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.
NIDN. 06-2004-6701

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
PELAYANAN PENERBITAN PASPOR UNTUK PEMENUHAN
HAK KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-PRINSIP
GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI SEMARANG)**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 06 November 2025
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua,
Tanggal,


Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.
NIDN. 06-2004-6701

Anggota



Dr. Hj. Sri Kusriyah, S.H., M.Hum.
NIDN. 06-1507-6202

Anggota,



Dr. Moh. Aris Siswanto, S.H., M.H
NIDN. 06-1707-8001

Mengetahui

Dekan
Fakultas Hukum
UNISSULA


Prof. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H.
NIDN: 06-2004-6701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MARKUS LENGGO RINDINGPADANG
NIM : 20302400588

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN
PENERBITAN PASPOR UNTUK PEMENUHAN HAK
KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-PRINSIP GOOD
GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI
SEMARANG)**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 30 Oktober 2025
Yang Membuat Pernyataan.



(MARKUS LENGGO RINDINGPADANG)

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: MARKUS LENGGO RINDINGPADANG
NIM	: 20302400588
Program Studi	: Magister Ilmu Hukum
Fakultas	: Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi~~* dengan judul:

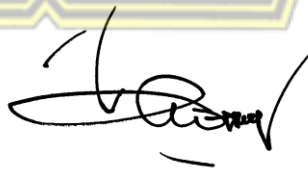
**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN PENERBITAN
PASPOR UNTUK PEMENUHAN HAK KONSTITUSIONAL PUBLIK DALAM PRINSIP-
PRINSIP GOOD GOVERNANCE (STUDI DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI
SEMARANG)**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan.



(MARKUS LENGGO RINDINGPADANG)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor sebagai upaya pemenuhan hak konstitusional publik berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*, dengan studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang. Metode kualitatif dipakai dalam penelitian ini dengan pendekatan yuridis-sosiologis sekaligus analisis deskriptif dalam penyajiannya. Kerangka teori yang digunakan meliputi teori Negara Hukum Konstitusional dan *Good Governance*, serta kerangka konseptual mengenai pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan penerbitan paspor, hak konstitusional publik, dan prinsip-prinsip *good governance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dasar regulasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Implementasi layanan digital melalui aplikasi M-Paspor dan media sosial di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang telah mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperluas akses publik terhadap informasi dan layanan secara lebih akuntabel dan partisipatif.

Namun demikian, hambatan masih ditemukan pada lemahnya regulasi teknis, potensi kebocoran data pribadi, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor merupakan manifestasi tanggung jawab konstitusional negara dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, efektif, dan inklusif sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi teknis, peningkatan keamanan data, serta edukasi literasi digital bagi masyarakat guna mendukung pelayanan publik digital yang aman dan berkeadilan.

Kata kunci: Pemanfaatan Teknologi Informasi, Layanan Penerbitan Paspor, Hak Konstitusional, Good Governance

ABSTRAC

This study aims to analyze the utilization of information technology in passport issuance services as an effort to fulfill the public's constitutional rights based on the principles of good governance, with a case study at the Immigration Office Class I Special TPI Semarang. A qualitative method is employed in this research using a juridical-sociological approach combined with descriptive analysis in its presentation. The theoretical framework includes the Theory of the Constitutional State (Rechtsstaat) and Good Governance, as well as conceptual frameworks concerning the use of information technology, passport issuance services, constitutional rights of the public, and the principles of good governance.

The research findings indicate that the regulatory foundation for the use of information technology in passport issuance services is based on Law Number 6 of 2011 concerning Immigration, Law Number 14 of 2008 concerning Public Information Disclosure, and Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The implementation of digital services through the M-Paspor application and social media platforms at the Immigration Office Class I Special TPI Semarang has accelerated service processes, enhanced transparency, and expanded public access to information and services in a more accountable and participatory manner.

Nevertheless, several challenges remain, including weak technical regulations, potential risks of personal data breaches, and low levels of digital literacy among the public. The study concludes that the utilization of information technology in passport issuance services represents the state's constitutional responsibility to realize public services that are transparent, effective, and inclusive in accordance with the principles of good governance. Therefore, strengthening technical regulations, enhancing data security, and promoting digital literacy education for the public are necessary to support the development of secure and equitable digital public services.

Keywords: *Information Technology Utilization, Passport Issuance Service, Constitutional Rights, Good Governance*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAC.....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
A. Rumusan Masalah	6
B. Tujuan Penelitian	6
C. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
D. Kerangka Konseptual.....	8
1. Pemanfaatan Teknologi Informasi	8
2. Pelayanan Penerbitan Paspor	9
3. Hak Konstitusional Publik	9
4. Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	10
E. Kerangka Teoritis	11
1. Teori Negara Hukum Konstitusional.....	11
2. Teori <i>Good Governance</i>	14
F. Metode Penelitian	18
1. Metode Pendekatan	18
2. Jenis Penelitian.....	19
3. Spesifikasi Penelitian	19
4. Jenis dan Sumber Data.....	20
5. Metode Pengumpulan Data.....	20
6. Metode Analisis Data	21
G. Sistematika Isi Tesis	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22

A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik.....	22
B. Tinjauan Umum Teknologi Informasi dalam Administrasi Negara	30
C. Tinjauan Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	36
1. Pengetian, Sejarah, dan Fungsi Imigrasi Indonesia.	36
2. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	41
3. Penerbitan Paspor RI.....	44
D. Perspektif Keislaman Dalam <i>Good Governance</i> dan Pemenuhan Hak Konstitusional Publik.....	49
1. Konsep Pemerintahan Dalam Islam.....	49
2. Kesesuaian Prinsip <i>Good Governance</i> dan Islam	53
3. Kewajiban negara dalam Islam untuk menjamin hak-hak rakyat.	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
Negara Hukum Indonesia dan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>.....	58
A. Regulasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	68
B. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	76
1. Pemanfaatan TI untuk Hak Publik Atas Informasi Penerbitan Paspor.....	76
2. Pemanfaatan TI untuk Hak Publik Atas Mekanisme Penerbitan Paspor	81
C. Hambatan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	87
1. Hambatan Regulasi dan Keamanan Data.....	87
2. Hambatan Sosio-Kultural.....	91
BAB IV PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peta Area Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	42
Gambar 2 : Muka Depan Paspor RI yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi	46
Gambar 3 : Halaman Identitas Pemegang Paspor RI	47
Gambar 4 : Stempel Dalam Halaman Visa Buku Paspor Oleh Otoritas Imigrasi Sebagai Tanda Ijin Keluar Masuk Suatu Wilayah Negara.....	48
Gambar 5 : Halaman 1 Paspor RI memuat pemberian hak legal kepada WNI pemegang paspor untuk melakukan perjalanan lintas negara.....	49
Gambar 6 : Tampilan Website Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	76
Gambar 7 : Layanan Online Keimigrasian Melalui Website Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	77
Gambar 8 : Tampilan Akun Instagram (IG) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	77
Gambar 9 : Tampilan Akun Twitter (X) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	78
Gambar 10 : Akun Whatsapp Bisnis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	78
Gambar 11 : Informasi Alur Permohonan, Berkas Persyaratan, Ketersediaan Layanan Prioritas serta Biaya Penerbitan Paspor RI Dari Kanal Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	80
Gambar 12 : Tangkapan Layar Komunikasi Antara Publik dengan Admin Pengelola Whatsapp Kanim Kelas I Khusus TPI Semarang	80
Gambar 13 : Mekanisme Pelayanan Penerbitan Paspor RI Melalui Aplikasi M-Paspor	86
Gambar 14 : Testimoni Pemohon Paspor RI an Ningmurti Rahayu Yang Harus Datang Ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang untuk Melakukan Pendaftaran Aplikasi M-Paspor	92
Gambar 15 : Peringatan Bagi Para Pemohon Layanan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Terkait Pemberian Keterangan Secara Benar Dengan Konsekuensinya	93
Gambar 16 : Pertanyaan Awal Pada Proses Pendaftaran M-Paspor Terkait Kepemilikan Paspor.....	94
Gambar 17 : Perlunya Kecermatan Literasi Dalam Proses Pendaftaran M-Paspor Terkait Keadaan Paspor Lama	95
Gambar 18 : Salah Satu Cuplikan Layar Review Penggunaan Aplikasi M-Paspor dari Pemohon Terkait Fotocopy Dokumen.....	96

Gambar 19 : Kemunculan Kanal Media Sosial Palsu Yang Mengatasnamakan Imigrasi Grobogan.....	97
Gambar 20 : Penyampaian Kewaspadaan Bagi Pemohon Layanan Paspor Agar Mewaspadaai Kehadiran Website Palsu Mengatasnamakan Imigrasi.....	98
Foto Lampiran 1 : Wawancara dengan Calon Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang	112
Foto Lampiran 2 : Wawancara dengan Pemohon Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.....	112
Foto Lampiran 3 : Wawancara dengan Kepala Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang (Bpk. Bryan Rakasiwi Haryono). ..	113
Foto Lampiran 4 : Wawancara dengan Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang (Bpk. Prabandono Hadiwidjojo).....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Asas Pemerintahan Yang Baik Menurut Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999	17
Tabel 2 : 12 Asas Pelayanan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	27
Tabel 3 : Komponen Yang Wajib Dicantumkan Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009.....	29
Tabel 4 : Prinsip Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Publik Menurut PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2015	29
Tabel 5 : Kesiapan Infrastruktur Penerapan E-Government.....	35

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan negara tercermin melalui pelaksanaan pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak konstitusional setiap warga negara. Sebagai negara hukum, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) tidak hanya menjalankan fungsi administratif semata, melainkan juga berkewajiban memastikan bahwa pelayanan publik merupakan instrumen nyata dalam menjamin pemenuhan hak-hak konstitusional warga, sebagaimana diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus diawasi dan dikendalikan secara sistematis agar setiap warga negara dapat memperoleh hak-haknya secara optimal.

Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah melalui penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan informasi, partisipasi publik, kepastian hukum, serta efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip *Good Governance* inilah yang akan memastikan layanan publik yang disediakan oleh negara adalah layanan yang berkualitas, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan serta sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab.

Pelayanan penerbitan Paspor RI adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial karena menyangkut pemenuhan terhadap hak konstitusi warga negara Indonesia agar dapat mengakses hak lintas batas atau perjalanan antar negara. Ketentuan ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, khususnya sebagaimana tercantum dalam Pasal 2, —*Setiap warga negara Indonesia berhak melakukan perjalanan keluar dan masuk wilayah Indonesia*ll.

Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar maupun masuk wilayah Indonesia, setiap Warga Negara Indonesia (WNI) diwajibkan membawa dokumen perjalanan yang sah yang dikeluarkan instansi terkait dalam hal ini di Indonesia adalah Ditjen Imigrasi (Direktorat Jenderal Imigrasi) Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI. Dokumen perjalanan tersebut memuat identitas pemegangnya dengan jangka masa waktu tertentu, dokumen inilah yang disebut dengan paspor.

Permintaan terhadap penerbitan paspor di Indonesia menurut catatan Ditjen Imigrasi selaku instansi berwenang dalam hal penerbitan paspor RI menyebutkan telah terjadi peningkatan yang signifikan semenjak terjadinya pandemi Covid-19. Pada triwulan pertama tahun 2023, Direktorat Jenderal Imigrasi mencatat jumlah penerbitan paspor mencapai 1.595.096 buku, yang setara dengan rata-rata harian sebanyak 13.292 paspor. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 38% dibandingkan dengan rata-rata harian penerbitan paspor pada tahun 2019, sebelum masa pandemi, yang saat itu tercatat sebanyak 9.630 paspor per hari, baik yang diterbitkan di dalam negeri maupun di perwakilan luar negeri¹.

Sejalan dengan peningkatan jumlah pemohon paspor RI maka diperlukan Langkah-langkah strategis pembenahan dalam hal proses pengurusan penerbitan paspor RI agar mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat yang juga berarti memenuhi hak konstitusi masyarakat untuk melakukan perjalanan lintas batas antar negara tadi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan suatu keniscayaan yang tidak dapat dihindari, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya proses birokrasi penerbitan Paspor RI adalah upaya mengejar efektifitas dan efisiensi sehingga mampu mempermudah dan memperluas akses masyarakat Indonesia dalam hal memperoleh Paspor RI untuk kebutuhannya.

¹ https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/2023/05/22/kuartal-i-2023-imigrasi-terbitkan-13-292-paspor-setiap-hari-naik-38-sejak-2019?lang=id-ID

Berbicara soal birokrasi dipelayanan publik di Indonesia khususnya seringkali diwarnai isu-isu seperti inefisiensi, korupsi serta kurangnya transparansi dalam setiap prosesnya. Disinilah diperlukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* untuk mengatasi isu-isu yang sering mewarnai birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Upaya penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* telah menjadi bagian dari agenda pemerintah sejak era Reformasi tahun 1998 sebagai langkah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan partisipatif.

Meskipun telah banyak perubahan atau reformasi yang dilakukan Indonesia masih menghadapi tantangan yang besar dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Governance*. Lebih dari dua dekade sejak era reformasi dimulai, Upaya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dan belum menunjukkan hasil yang sepenuhnya optimal. Idealisme reformasi yang menginginkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel belum sepenuhnya terealisasi dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa berbagai bentuk penyimpangan dalam administrasi publik masih kerap terjadi. Fenomena seperti korupsi, praktik suap-menyuap, pungutan liar, hingga penggelembungan anggaran (*mark-up*) menjadi indikator kuat dari masih mengakarnya pola-pola tata kelola pemerintahan yang buruk (*bad governance*). Kondisi ini mencerminkan bahwa transformasi birokrasi ke arah sistem yang lebih bersih dan efisien masih menghadapi tantangan struktural dan kultural yang cukup kompleks².

Dalam IPK (Indeks Persepsi Korupsi) tahun 2020³, Indonesia masih berada pada peringkat yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan Asia Tenggara, sehingga diperlukan upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan posisi tersebut agar proses birokrasi pelayanan publik dapat terus ditingkatkan salah satunya dengan

² Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, Kencana, Jakarta, 2014, hal. 2

³ Transparency International, 2020.

memanfaatkan serta memaksimalkan penggunaan teknologi informasi. Teknologi informasi memiliki potensi besar untuk mengubah cara kerja administrasi, mempercepat prosesnya serta mampu mendukung pengambilan keputusan berdasarkan basis data⁴.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dalam sistem birokrasi memiliki potensi yang signifikan dalam mendorong peningkatan kualitas layanan publik. Di tengah perkembangan Revolusi Industri 4.0, Pemerintah diharapkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam rangka mengembangkan model pelayanan publik yang berlandaskan pada konsep e-Government. Integrasi TIK dalam tata kelola pemerintahan tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administratif, tetapi juga mempercepat proses pembangunan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta memungkinkan penyebaran informasi yang lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, transformasi digital dalam birokrasi menjadi instrumen strategis dalam menciptakan pemerintahan yang modern, responsif, dan inklusif⁵.

Berangkat dari hal tersebut penelitian ini akan menganalisis implementasi pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang. Penerbitan paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang dipilih, salah satunya karena pembukaan kembali status Bandara Internasional Ahmad Yani di Kota Semarang yang menjadi titik balik penting dalam pengembangan ekonomi wilayah Jawa Tengah, khususnya Kota Semarang dan sekitarnya⁶. Sejak ditetapkan kembali sebagai bandara internasional melalui Kepmen Perhubungan No. 26 Tahun 2025, Semarang kini resmi menjadi pintu gerbang udara yang menghubungkan Jawa Tengah dengan pasar dan destinasi global. Langkah ini disambut antusias oleh

⁴ Mohammad Tahir Haning, Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, Vol. 4, No. 1, 2018, hal 25-37.

⁵ Muhammad Reza Fahlevy, et al, Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan Electronic Government dalam Optimalisasi Pelayanan, *GovSci: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4 no 1, 2023, hal 42-57.

⁶ https://regional.kompas.com/read/2025/04/27/054553478/status-bandara-ahmad-yani-semarang-kembali-jadi-bandara-internasional#google_vignette

pemerintah daerah dan pelaku usaha, karena diyakini akan meningkatkan arus wisatawan mancanegara, mempercepat investasi asing, serta membuka akses ekspor langsung bagi pelaku UMKM lokal.

Semarang saat ini berada dalam fase transisi menuju perannya sebagai kota berorientasi global. Perubahan ini diperkirakan akan membawa implikasi ekonomi yang signifikan, antara lain melalui terciptanya lapangan kerja baru, peningkatan kapasitas konsumsi masyarakat, serta penguatan posisi strategis kota tersebut dalam jaringan ekonomi kawasan ASEAN. Kendati demikian, keberlanjutan proses transformasi ini sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola dinamika pertumbuhan, meningkatkan kualitas serta cakupan layanan publik, dan memastikan efektivitas sistem keimigrasian—terutama dalam merespons peningkatan tajam terhadap permintaan paspor di tengah perluasan akses internasional.

Analisis dilakukan terhadap kebijakan serta praktek pelaksanaan termasuk mencakup aspek peraturan, ketersediaan sarana pendukung, kesiapan SDM dalam hal pemanfaatan teknologi informasi sehingga bersifat relevan untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip-prinsip Good Governance telah diintegrasikan dalam proses pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia di Kanim Kelas I Khusus TPI Semarang serta kontribusinya bagi pemenuhan hak konstitusi masyarakat ditinjau dari perspektif Hukum Administrasi Negara.

Selanjutnya penelitian ini nantinya akan mengangkat judul —**Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip *Good Governance* (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang)**).

A. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah dipaparkan diatas dirumuskan sebuah rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaturan regulasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk upaya pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?
2. Bagaimanakah pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?
3. Bagaimana hambatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?

B. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini dapat dituliskan beberapa tujuan dari penelitian, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan regulasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance*?

C. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam kegiatan penelitian ini dapat dibagi 2 yaitu manfaat aspek teoritis dan manfaat aspek praktis. Dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharap memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian Hukum Administrasi Negara, terkait khususnya dengan implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam hal pelayanan publik.
- Penelitian ini diharap memperkaya pendekatan normatif-empiris dalam studi hukum dengan menerapkan analisis secara integratif pada isu pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

2. Manfaat Praktis

- Memberikan masukan dan rekomendasi kebijakan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan Paspor RI dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.
- Menjadi bahan evaluasi dan refleksi bagi pelaksana kebijakan publik dalam memastikan terpenuhinya hak konstitusional masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat akademik, praktisi hukum, dan penyelenggara pelayanan publik tentang tantangan dan solusi integrasi teknologi dalam sistem administrasi negara.

D. Kerangka Konseptual

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut KBBI (kamus besar bahasa Indonesia), pemanfaatan adalah turunan dari kata —manfaat yang berarti guna atau faedah, sehingga ketika masuk dalam kata pemanfaatan berarti suatu proses, cara atau perbuatan untuk memakai kegunaan⁷.

Teknologi informasi terdiri dari dua komponen utama, yakni teknologi dan informasi. Secara etimologis, istilah 'teknologi' berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata *techne* yang berarti seni, kerajinan, atau juga keterampilan, serta *logia* yang berarti merujuk pada pengetahuan. Dalam pengertian terminologis, teknologi dipahami sebagai suatu bentuk pengetahuan untuk menciptakan atau menghasilkan sesuatu⁸. Secara umum, teknologi dipahami sebagai produk ciptaan manusia yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan, mempermudah aktivitas, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja manusia⁹. Selanjutnya Informasi adalah data yang sudah diproses sehingga memiliki makna serta nilai guna bagi penggunanya, khususnya dalam mendukung proses pengambilan keputusan maupun sebagai referensi informasi. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, informasi secara sederhana berarti penerangan atau pemberitahuan kabar atau berita tentang sesuatu¹⁰.

Berdasarkan pengertian sebelumnya, teknologi informasi dapat diartikan sebagai hasil olah rekayasa manusia yang berfungsi untuk membantu dalam pencarian, pengelolaan, serta penyampaian informasi kepada individu maupun masyarakat luas. Informasi yang dihasilkan memiliki nilai guna baik sebagai pengetahuan maupun sebagai dasar dalam pengambilan

⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, <https://kbbi.web.id/manfaat>, diakses 09 Agustus 2025.

⁸ Muhammad Yaumi, *Media Dan Teknologi Pembelajaran*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2018, hlm. 24

⁹ Bambang Hendro Sunarminto, *Pertanian Terpadu Untuk Mendukung Kedaulatan Pangan Nasional*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2015, hlm. 185

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online, <https://kbbi.web.id/informasi>, diakses 09 Agustus 2025.

keputusan. Teknologi informasi mencakup proses perolehan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, distribusi, dan penyajian informasi¹¹.

2. Pelayanan Penerbitan Paspor

Menurut Gronroos dalam Ratminto, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas tidak berwujud yang muncul dari interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan¹². Menurut Sinambela, pelayanan merupakan aktivitas yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak menghasilkan produk fisik. Pelayanan juga dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui jasa yang memiliki sifat tidak berwujud, mudah hilang, bisa dirasakan bukan dimiliki, serta melibatkan partisipasi aktif dari pelanggan dalam proses konsumsi¹³.

Paspor merupakan dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh negara kepada warganya untuk melakukan perjalanan lintas negara atau internasional. Dokumen ini umumnya memuat data penting seperti nama pemegang, tempat dan tanggal lahir, foto, tanda tangan, kewarganegaraan, serta informasi relevan lainnya¹⁴. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2011, paspor didefinisikan sebagai dokumen resmi yang diterbitkan oleh Pemerintah RI kepada warga negaranya sebagai syarat melakukan perjalanan antarnegara, yang berlaku dalam jangka waktu tertentu.

3. Hak Konstitusional Publik

Hak konstitusional merujuk pada segala hak yang dijamin oleh konstitusi atau Undang-Undang Dasar, baik yang secara eksplisit dinyatakan maupun yang tersirat dalam ketentuan

¹¹ Muhajir Affandi, *Teknologi Informasi & Komunikasi Dalam Pendidikan*, Penerbit YNHW, Kuningan, 2018, hlm. 7

¹² Ratminto, *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 2

¹³ Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h 5

¹⁴ Putranto Argi Noviantoko, *Paspor Indonesia Sebagai Tolak Ukur Kedaulatan Negara*, Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian (POLTEKIM) Vol. 2 No. 1, 2019, hlm. 101

hukum tersebut. Karena hak-hak ini tercantum dalam konstitusi, maka secara hukum menjadi bagian integral dari tatanan konstitusional yang wajib dihormati dan dipatuhi oleh seluruh lembaga kekuasaan negara. Hal ini menunjukkan pengakuan dan penghormatan terhadap hak-hak konstitusional tidak hanya mencerminkan perlindungan terhadap warga negara, tetapi juga berfungsi sebagai pembatas kekuasaan negara agar tidak bertindak sewenang-wenang¹⁵.

Publik secara umum dapat dipahami sebagai himpunan orang yang memiliki minat serta kepentingan yang sama terhadap suatu permasalahan atau topik tertentu¹⁶. Istilah publik berbeda dengan 'umum', karena publik ditandai oleh keterlibatan dalam isu tertentu yang menjadi perhatian, dalam beberapa definisi publik juga sering disamakan dengan masyarakat.

4. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Prinsip berasal dari Bahasa latin *principia*, yang berarti titik awal atau dasar mula dari munculnya berbagai hal. Secara umum, prinsip dipahami sebagai asas atau kebenaran fundamental yang dapat menjadi landasan dalam berpikir dan bertindak¹⁷. Selanjutnya *good governance* secara umum dapat diterjemahkan sebagai pemerintahan yang baik. *World bank*¹⁸ mendefinisikan *Good governance* yaitu proses pengelolaan pemerintahan yang dikelola secara solid dan akuntabel, dengan berlandaskan pada prinsip efisiensi pasar serta pencegahan praktik korupsi, baik dalam aspek administratif maupun politis. Konsep ini tidak hanya relevan bagi sektor publik, tetapi juga bagi sektor swasta, karena merupakan sebuah inovasi strategis dalam membangun kredibilitas manajerial yang andal di mata publik.

¹⁵ I Dewa Gede Palguna, *Pengaduan Konstitusional (Constitutional Complaint) Upaya Hukum terhadap Pelanggaran Hak-hak Konstitusional Warga Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013, hlm. 111

¹⁶ Riswandi, *Managemen Publik Relation*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2019, HLM. 90

¹⁷ Abdul Rahman Bahtiar, Prinsi-Prinsip dan Model Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Tarbawi* Vol. 1 No. 2, 2013, hlm. 149-158

¹⁸ Ipan Nurhidayat, Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education & Government* Vol. 1 No. 1, 2023, hlm. 40-52

E. Kerangka Teoritis

Teori merupakan kumpulan gagasan, pendapat, atau tesis yang berkaitan dengan suatu permasalahan atau fenomena tertentu, yang berfungsi sebagai dasar pertimbangan atau acuan konseptual. Teori dapat diterima maupun ditolak, namun tetap digunakan sebagai landasan dalam membangun kerangka berpikir dalam suatu kajian atau penulisan ilmiah¹⁹.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berperan dalam membentuk sistem penalaran yang terstruktur, memungkinkan dilakukannya prediksi berdasarkan temuan-temuan penelitian, serta memberikan penjelasan ilmiah guna menjawab pertanyaan penelitian. Dengan demikian, teori dapat dipahami sebagai suatu konstruksi rasional yang selaras dengan objek yang dikaji dan memerlukan dukungan data empiris agar dapat diakui kebenarannya. Dalam perkembangan ilmu hukum, teori memiliki peranan penting yang tidak hanya bergantung pada metodologi, kegiatan penelitian, dan daya imajinasi sosial, tetapi juga menjadi landasan utama dalam mengarahkan dinamika keilmuannya²⁰. Teori yang kemudian akan dipakai untuk menganalisis rumusan permasalahan adalah Teori Negara Hukum Konstitusional dan Teori *Good Governance*.

1. Teori Negara Hukum Konstitusional

Negara hukum merupakan terjemahan dari —*rechtsstaat*||²¹. Teori negara hukum atau *Rechtsstaat* merupakan konsep dasar bahwa negara harus diselenggarakan berdasarkan hukum, tidak sewenang-wenang. Relevansinya dalam Hukum Administrasi Negaranya adalah setiap tindakan administrasi negara harus memiliki dasar hukum dan dapat diuji keabsahannya secara hukum.

¹⁹ M.Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Madju, Bandung, 1994, hlm. 80

²⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 6

²¹ Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm.30.

Menurut Aristoteles, gagasan tentang negara hukum berakar dari konsep *polis*, yaitu bentuk negara kota dengan wilayah kecil dan jumlah penduduk yang terbatas—berbeda dengan negara modern yang memiliki wilayah luas dan populasi besar (*volkstaat*). Dalam *polis*, seluruh perihal kenegaraan diselenggarakan melalui forum musyawarah yang disebut *ecclesia*, di mana setiap warga negara terlibat secara langsung dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pemerintahan²².

Lebih lanjut pandangan Aristoteles yang dikutip oleh Siti Afiyah, suatu negara bisa dikategorikan sebagai negara hukum apabila terdapat partisipasi aktif dari warga negara dalam proses permusyawaratan. Dalam konteks tersebut, keadilan merupakan elemen esensial yang harus diwujudkan guna membentuk negara yang ideal serta mencapai tujuan bersama seluruh warganya²³.

Pada masa tersebut, negara hukum dipahami sebagai suatu entitas yang berdiri di atas dasar hukum untuk menjamin keadilan bagi seluruh warga negaranya. Keadilan dianggap sebagai prasyarat utama bagi tercapainya kehidupan yang sejahtera dan bahagia bagi masyarakat. Untuk mewujudkan keadilan tersebut, perlu ditanamkan nilai-nilai moral dan etika (rasa susila) kepada setiap individu agar dapat terbentuk pribadi yang berperan sebagai warga negara yang baik²⁴.

Setelah mengalami masa vakum yang panjang akibat dominasi pemerintahan absolut di berbagai belahan dunia, konsep *rechtsstaat* muncul Kembali secara eksplisit pada abad ke-19. Konsep *rechtsstaat* pada hakikatnya berakar pada tradisi hukum Eropa Kontinental. Gagasan mengenai *rechtsstaat* mulai memperoleh perhatian luas pada abad ke-17, sebagai respons terhadap dominasi kekuasaan monarki absolut yang mewarnai dinamika sosial-politik Eropa pada masa itu²⁵.

²² Moh. Kusnardi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Sinar Bakti, Jakarta, hlm. 153

²³ Siti Afiyah, *Buku Ajar Ilmu Negara*, CV. Pustaka Ilalang Group, Lamongan, 2022, hlm.3

²⁴ Rozikin Daman, *Hukum Tata Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 166

²⁵ Padmo Wahjono, *Pembangunan Hukum di Indonesia*, Ind-Hill Co, Jakarta, 1989, hlm 30.

Gagasan ini dikembangkan di kawasan Eropa Kontinental oleh seorang Jerman bernama Frederich Julius Stahl, yang terinspirasi oleh pemikiran filsuf Immanuel Kant. Stahl kemudian mengidentifikasi empat elemen utama dalam konsep *rechtsstaat* klasik, yaitu ²⁶:

- 1) Jaminan atas perlindungan hak asasi manusia sebagai fondasi dari negara hukum.
- 2) Adanya prinsip pemisahan kekuasaan sebagai mekanisme untuk menjamin perlindungan hak-hak tersebut, yang dalam tradisi Eropa Kontinental dikenal dengan istilah *trias politica*.
- 3) Penyelenggaraan pemerintahan yang berlandaskan pada aturan hukum (*wetmatigheid van bestuur*), sehingga tindakan pemerintah dibatasi oleh norma hukum.
- 4) Keberadaan lembaga peradilan administrasi sebagai sarana penyelesaian sengketa antara warga negara dan pemerintah.

Sunaryani Hartono menganggap sama istilah negara hukum dengan konsep *the rule of law* "...supaya tercipta suatu negara hukum yang membawa keadilan bagi seluruh rakyat yang bersangkutan, penegakan rule of law itu harus dalam arti materiil"²⁷. Konsep *The Rule of Law* itu sendiri pertama dikembangkan oleh seorang ahli hukum asal Inggris bernama Albert Venn Dicey. Ia merumuskan tiga prinsip utama yang menjadi fondasi dari *The Rule of Law*²⁸, yaitu :

- 1) Supremasi hukum (*supremacy of law*), yang menegaskan bahwa negara harus dijalankan berdasarkan hukum, di mana setiap individu hanya dapat dikenai sanksi apabila melakukan pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

²⁶ Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1998, hlm 57-58.

²⁷ Sunaryani Hartono, *Apakah The Rule of Law*, Alumni, Bandung, hlm. 35.

²⁸ Jimly Asshiddiqie, *Menuju Negara Hukum yang Demokratis*, PT Buana Ilmu Populer Kelompok Gramedia, Jakarta, 2009, hal. 396

- 2) Persamaan di hadapan hukum (*equality before the law*), yaitu prinsip bahwa setiap warga negara, baik sebagai individu biasa maupun sebagai pejabat publik, tunduk pada hukum yang sama dan diproses oleh lembaga peradilan yang sama tanpa pengecualian.
- 3) Konstitusi yang berlandaskan pada hak-hak individu (*constitution based on individual rights*), yaitu pandangan bahwa konstitusi itu bukanlah merupakan sumber utama hak-hak individu, melainkan hasil dari pengakuan dan penegasan atas hak-hak tersebut oleh lembaga peradilan dan parlemen. Dengan demikian, konstitusi berfungsi sebagai instrumen pembatas kekuasaan negara, termasuk kekuasaan monarki (*the Crown*) dan aparaturanya.

Disini negara perlu secara cermat merumuskan ruang lingkup dan batas-batas tindakannya, serta memastikan bahwa ruang kebebasan individu tetap terjaga dan tidak dilanggar. Dalam kerangka negara hukum, negara memiliki tanggung jawab untuk mewujudkan nilai-nilai moral dari perspektif kenegaraan, namun pelaksanaannya harus tetap berada dalam koridor hukum yang berlaku dan tidak melampaui batas yang ditetapkan. Oleh karena itu, konsep negara hukum tidak sekadar dimaknai sebagai alat untuk mempertahankan tatanan hukum atau melindungi hak-hak individual, melainkan sebagai suatu mekanisme untuk mencapai tujuan negara melalui cara-cara yang sah secara hukum²⁹.

2. Teori *Good Governance*

Isu politik dan pemerintahan saat ini secara fundamental menuntut terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, serta bebas dari KKN (*good governance and clean government*). *Good governance* juga merujuk pada proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam menyediakan barang atau layanan publik secara efektif dan akuntabel. Untuk

²⁹ Oeripan Notohamidjojo, *Makna Negara Hukum Bagi Pembaharuan Negara dan Wibawa Hukum Bagi Pembaharuan Masyarakat Di Indonesia*, Badan Penerbit Kristen, Jakarta, 1970, hlm. 24.

mewujudkannya, dibutuhkan komitmen serta partisipasi aktif dari pemerintah dan masyarakat. Tata kelola pemerintahan efektif menuntut koordinasi yang selaras, integritas, profesionalisme, serta etos kerja dengan moralitas yang tinggi. Oleh karena itu, penerapan prinsip *good governance* merupakan tantangan yang harus dihadapi dalam praktik pemerintahan modern³⁰.

Menurut Jimly, dalam prinsip negara hukum, setiap tindakan pemerintahan wajib berlandaskan aturan perundang-undangan yang sah dan tertulis. Aturan tersebut harus sudah ditetapkan dan berlaku sebelum tindakan administratif dilakukan, sehingga setiap keputusan atau tindakan administratif harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan³¹.

Setiap bentuk intervensi pemerintah harus berlandaskan aturan perundang-undangan sebagai wujud asas legalitas, yang merupakan prinsip utama dalam negara hukum. Sejak diterapkannya konsep *welfare state*, pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga diberi kewenangan untuk turut serta dalam berbagai aspek kehidupan publik. Dalam praktiknya, intervensi tersebut tidak selalu bergantung pada dasar hukum tertulis, melainkan dapat dilakukan atas dasar inisiatif sendiri dalam situasi tertentu. Namun demikian, segala bentuk tindakan pemerintah tetap harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik³².

Tata kelola pemerintahan dari yang baik bersifat dinamis dan terus berkembang seiring dengan perubahan global, sehingga tidak dapat dibatasi hanya pada konteks nasional. Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memberikan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti dinamika politik, kondisi ekonomi, perkembangan teknologi

³⁰ Sedarmayanti, *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* Bagian Kedua Edisi revisi, (Bandung: Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 2-3

³¹ Sadhu Bagas Suratno, Pembentukan Peraturan Kebijakan Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, *Lentera Hukum*, Vol. 4 No. 3, 2017, hlm. 164

³² Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 2

informasi, serta aspek sosial dan budaya, dengan secara keseluruhan membentuk dan memengaruhi kinerja pemerintahan³³.

Negara Indonesia telah mengatur tentang prinsip atau asas dari pemerintahan yang baik, yaitu seperti yang termuat dalam Pasal 3 UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme, yang disebutkan bahwa asas umum penyelenggara negara harus berdasarkan :

Asas Kepastian Hukum	Negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
Asas Tertib Penyelenggaraan Negara	Landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
Asas Kepentingan Umum	Mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan kolektif melalui pendekatan yang responsif terhadap aspirasi masyarakat, terbuka terhadap berbagai kepentingan, serta disertai dengan pemilahan kebijakan yang tepat dan bijaksana
Asas Keterbukaan	Memberikan akses yang terbuka bagi masyarakat terhadap informasi yang akurat, jujur, dan nondiskriminatif mengenai proses penyelenggaraan negara, dengan tetap menjaga perlindungan atas hak privasi individu, kepentingan kelompok tertentu, serta kerahasiaan negara.
Asas Proporsionalitas	Memprioritaskan terciptanya keseimbangan yang proporsional antara hak dan tanggung jawab yang melekat pada setiap

³³ Aju Putrijanti, Lapon T. Leonard, and Kartika Widya Utama, Peran PTUN Dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*), *Mimbar Hukum*, Vol. 30 No. 2, 2018, hlm. 277

	Penyelenggara Negara.
Asas Profesionalitas	Mengutamakan keahlian yang berlandaskan pada kode etik serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Asas Akuntabilitas	Menegaskan bahwa seluruh aktivitas serta output dari penyelenggaraan kekuasaan negara wajib dipertanggungjawabkan secara transparan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tabel 1 : Asas Pemerintahan Yang Baik Menurut Pasal 3 UU No. 28 Tahun 1999

Good Governance merupakan hasil dari pengaturan hubungan antara negara dan masyarakat sebagai suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang saling memengaruhi dan diarahkan pada kerja sama. Inilah esensi baru dari tata kelola pemerintahan. Keterkaitan ini tidak dapat disangkal, namun sering kali kurang mendapat perhatian dalam penelitian. Salah satu potensi terbesar dari hubungan ini adalah kemampuannya dalam menggambarkan dua elemen utama dalam pengorganisasian kehidupan manusia yang berorientasi ke masa depan, terutama dalam mengidentifikasi bidang-bidang ketergantungan dan keselarasan yang krusial, serta bagaimana komunikasi antara negara dan masyarakat dibangun³⁴.

Tujuan utama dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah terciptanya sistem pemerintahan yang dapat menjamin pelayanan publik secara adil dan seimbang melalui kolaborasi antara berbagai aktor, termasuk negara, masyarakat sipil, lembaga-lembaga sosial, dan sektor swasta. Paradigma *good governance* menekankan pentingnya hubungan yang setara antara negara, pasar, dan masyarakat, di mana setiap pihak memahami peran dan tindakan pihak lain serta membuka ruang dialog untuk saling

³⁴ Ralph Schattkowsky, dalam *Good Governance and Civil Society: Selected Issues on the Relations between State, Economy and Society* (Editor: Adam Jarosz), Cambridge, Cambridge Scholars Publishing, 2014, hlm. 3

memahami perbedaan. Melalui proses ini, diharapkan terbentuk konsensus dan sinergi dalam pelaksanaan program-program pemerintahan yang berpihak pada kepentingan masyarakat³⁵.

Teori *Good Governance* digunakan untuk mengevaluasi kualitas tata kelola dalam pelayanan publik. Semua prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan kepastian hukum menjadi indikator dalam menilai apakah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi sudah mencerminkan pemerintahan yang baik. Teori ini sangat relevan untuk mengkaji penerapan teknologi informasi sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan penguatan integritas birokrasi. Penilaian berbasis *good governance* juga berperan penting dalam menghubungkan terselenggaranya pelayanan publik dengan pemenuhan hak konstitusional masyarakat.

F. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto³⁶, metode merupakan suatu bentuk pola pikir yang digunakan dalam kegiatan penelitian dan proses penilaian, serta berfungsi sebagai teknik umum dalam ranah keilmuan dan cara khusus untuk menjalankan suatu prosedur. Sementara itu, penelitian dipahami sebagai alat atau sarana yang digunakan manusia untuk memperkuat, membangun, dan mengembangkan ilmu pengetahuan.

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai adalah yuridis-sosiologis. Penelitian yuridis menitikberatkan pada kajian terhadap penerapan aturan dalam hukum positif yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya³⁷, kemudian penelitian

³⁵ Andre Gioh, Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa, *Jurnal Politico* Vol. 10 No. 1, 2021, hlm. 10

³⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm. 10

³⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Banyumedia publishing, Malang, 2008, hlm. 295

sosiologis berarti mengkaji bagaimana interaksi yang terjadi ketika aturan hukum positif tersebut berjalan di dalam masyarakat³⁸.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini masuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada aspek kualitas atau esensi dari suatu objek, baik berupa barang maupun jasa. Penelitian jenis ini dirancang untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori, praktik, kebijakan, serta untuk memahami dan merespons berbagai persoalan sosial dan tindakan tertentu. Dalam penelitian kualitatif, suatu fenomena sosial atau konteks lingkungan sosial—yang meliputi pelaku, peristiwa, lokasi, dan waktu—dieksplorasi dan dikaji secara mendalam³⁹.

3. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam penelitian ini adalah deskriptif-analitis. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menyajikan gambaran secara sistematis, faktual, dan tepat mengenai fakta-fakta, karakteristik, serta hubungan antara fenomena-fenomena yang menjadi objek kajian⁴⁰. Penelitian analitis bertujuan untuk memberikan penjelasan dan interpretasi terhadap suatu permasalahan secara logis dan tersusun secara sistematis. Dengan demikian, penelitian deskriptif-analitis dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang menyajikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai suatu kondisi atau fenomena yang diteliti⁴¹.

³⁸ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hlm. 47

³⁹ Djam'an Satrio dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 21

⁴⁰ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor, 1985

⁴¹ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo, Jakarta, 1982, hlm.10-12

4. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer : Merupakan data langsung berupa fakta-fakta dan keterangan-keterangan di lapangan, diperoleh melalui wawancara dengan narasumber terkait (pejabat imigrasi, staf pelayanan, pemohon paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.

b. Data Sekunder Terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer: UUD 1945, UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Permen Imigrasi dan Pemasayarakatan, Peraturan Dirjen Imigrasi, dan peraturan pelaksana lainnya.
- 2) Bahan hukum sekunder: literatur hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, artikel akademik, dokumen kebijakan pemerintah.
- 3) Bahan hukum tersier: kamus hukum, ensiklopedia hukum, dan sumber penunjang lainnya.

5. Metode Pengumpulan Data

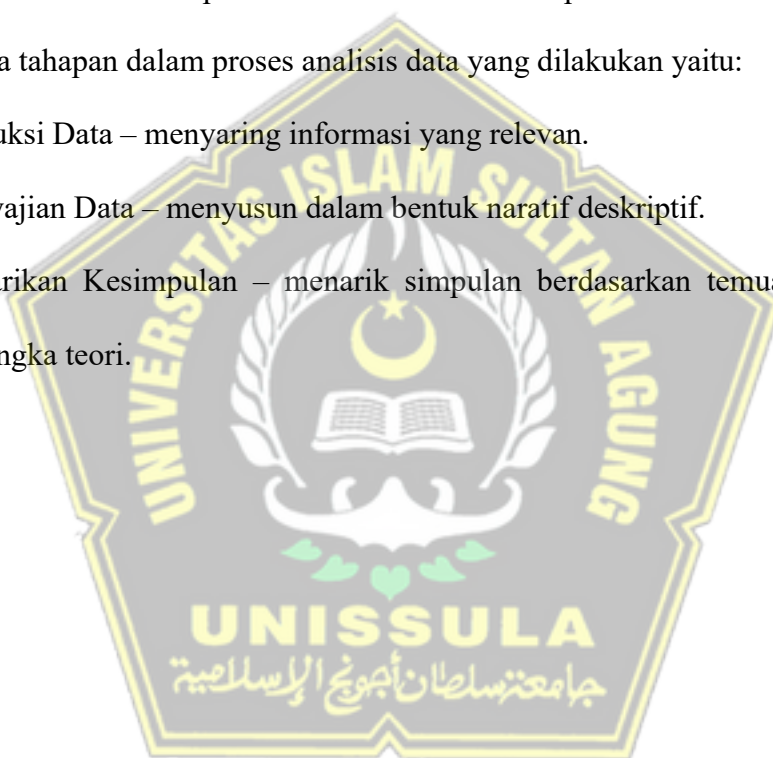
a. Data primer : Data ini diperoleh melalui

- Wawancara (Interview) : Dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur kepada pihak-pihak terkait, seperti: Pejabat dan staf imigrasi terkait, masyarakat pengguna layanan (pemohon paspor), dan pengamat kebijakan publik (jika relevan)
- Observasi Lapangan (Field Observation) : Observasi langsung terhadap proses pelayanan paspor, penggunaan sistem informasi, serta suasana pelayanan di Kantor Imigrasi.

b. Data Sekunder dan Tersier : Diperoleh dengan cara studi kepustakaan (*Library Research*), melalui penelusuran literatur hukum, peraturan serta dokumen akademik.

6. Metode Analisis Data

- a. Data yang diperoleh dari penelitian lapangan dan studi kepustakaan dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan menafsirkan data berdasarkan teori dan norma hukum yang relevan. Peneliti akan mencari kesesuaian atau ketidaksesuaian antara *das Sollen* (norma hukum) dan *das Sein* (praktik pelaksanaan). Selanjutnya hasil penelitian ini akan diuraikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan.
- b. Ada tiga tahapan dalam proses analisis data yang dilakukan yaitu:
 - 1) Reduksi Data – menyaring informasi yang relevan.
 - 2) Penyajian Data – menyusun dalam bentuk naratif deskriptif.
 - 3) Penarikan Kesimpulan – menarik simpulan berdasarkan temuan lapangan dan kerangka teori.



G. Sistematika Isi Tesis

Dalam penulisan tesis nantinya, terdiri dari 4 Bab. Dapat dijabarkan sebagai berikut :

Bab I	: Pendahuluan Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual, kerangka teoritis, metode penelitian dan
-------	--

	sistematika penelitian.
Bab II	<p>: Tinjauan Pustaka</p> <p>Bab ini berisi tentang kajian yang relevan sesuai dengan judul penelitian yang dilakukan. Terdiri atas teori umum yang merupakan dasar pemikiran untuk menjawab permasalahan penelitian, antara lain kajian tentang negara hukum di Indonesia, kajian pelayanan publik tentang penerbitan paspor, kajian <i>good governance</i>, serta kajian tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dari perspektif Islam seperti kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan.</p>
Bab III	<p>: Hasil Penelitian dan Analisis</p> <p>Menguraikan (1) pengaturan regulasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk upaya pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip <i>good governance</i>. (2) pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk upaya pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip <i>good governance</i>. (3) hambatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk upaya pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip <i>good governance</i>.</p>
Bab IV	<p>: Penutup</p> <p>Pada bagian ini akan diuraikan kesimpulan hasil dari penelitian dan juga saran berkaitan dengan hasil penelitian.</p>

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Pelayanan Publik

Menurut KBBI, pelayanan diartikan sebagai suatu upaya dalam membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh pihak lain. Dalam konteks ini, pelayanan dimaknai sebagai suatu proses kegiatan, yang bersifat abstrak namun menghasilkan output berupa jasa atau layanan yang diberikan kepada penerima manfaat atau pengguna layanan (masyarakat).

Secara umum, cakupan pelayanan publik dapat dibedakan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan publik dalam pengertian luas dan pelayanan publik dalam pengertian sempit. Pelayanan publik dalam pengertian luas mencakup seluruh rangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dijalankan oleh lembaga-lembaga birokrasi pemerintah sebagai bagian integral dari fungsi penyelenggaraan negara. Adapun dalam pengertian sempit, pelayanan publik merujuk pada interaksi langsung antara aparatur pemerintah sebagai pelaksana layanan dengan warga masyarakat sebagai penerima manfaat. Bentuk konkret dari pelayanan ini meliputi pengurusan dokumen administrasi pemerintahan, pelayanan dalam bidang pembangunan, serta layanan sosial kemasyarakatan. Kata —publikl berasal dari bahasa Inggris *public*, yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai —umuml, —masyarakatl, atau —negarall. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai suatu proses penyediaan jasa atau fasilitas yang diselenggarakan oleh pemerintah atau institusi resmi lainnya kepada masyarakat luas, baik secara langsung maupun tidak langsung, guna memenuhi hak-hak dasar serta kebutuhan esensial warga negara⁴².

Adapun Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), pelayanan umum dapat diartikan sebagai seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kegiatan pelayanan ini dapat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat,

⁴² Sri Maulidah, 2014, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung, hlm. 10-59

sekaligus sebagai wujud pelaksanaan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku⁴³.

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara melalui aparatur birokrasi. Tinjauan ini penting untuk mengkaji bagaimana hak masyarakat atas layanan paspor — sebagai wujud hak konstitusional — diberikan oleh negara. Hal ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh Humphreys, yang menyatakan bahwa —*public services are defined as those services which are mainly, or completely, funded by taxation* (pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan-pelayanan yang utamanya, atau sepenuhnya, dibiayai oleh pajak)⁴⁴.

Merujuk pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Layanan ini ditujukan kepada seluruh warga negara dan penduduk, dalam bentuk penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Pengertian ini sejalan dengan pendapat Mahmudi⁴⁵ yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku.

Fungsi pelayanan dalam pemerintahan modern sangat berkaitan dengan tujuan utama dibentuknya pemerintahan, yaitu untuk menciptakan sistem ketertiban yang memungkinkan masyarakat menjalani kehidupan secara layak. Menurut Rasyid, hakikat pemerintahan modern adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk kepentingan diri

⁴³ Rahman Mulyawan, 2016, Birokrasi dan Pelayanan Publik, Unpad Press, Sumedang, hlm. 33.

⁴⁴ Peter C. Humphreys, Improving Public Service Delivery, Institute of Public Administration, Dublin, 1998, hlm. 6

⁴⁵ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Ke-2)*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2010, hlm. 219

sendiri. Pemerintah bertugas menciptakan kondisi yang kondusif bagi setiap individu agar dapat mengembangkan potensi dan kreativitasnya demi kemajuan bersama⁴⁶.

Dari perspektif pemerintahan, pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan hak-hak dasar, yang diwujudkan melalui pemberian jasa dan layanan. Bagi pemerintah, isu pelayanan publik menjadi semakin penting untuk dibahas karena merupakan salah satu dari tiga fungsi utama pemerintahan, selain fungsi pemberdayaan dan pembangunan⁴⁷.

Menurut Gronroos dalam Ratminto, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas tidak berwujud yang muncul dari interaksi antara konsumen dan penyedia layanan, yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan⁴⁸. Menurut Sinambela, pelayanan merupakan aktivitas yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak menghasilkan produk fisik. Pelayanan juga dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui jasa yang bersifat tidak berwujud, mudah hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta melibatkan partisipasi aktif dari pelanggan dalam proses konsumsi⁴⁹.

Sedangkan menurut Moenir, pelayanan pada hakikatnya merupakan proses yang terdiri dari serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan masyarakat. Pelayanan publik yang ideal mencakup kemudahan dalam pengurusan kepentingan, perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, serta sikap jujur dan terbuka dari petugas. Keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada komitmen petugas terhadap tugasnya, sistem dan prosedur yang memadai, pengorganisasian kerja yang efektif, kesejahteraan pegawai, kompetensi, serta tersedianya sarana kerja yang mendukung⁵⁰.

⁴⁶ Muhammad Ryaas Rasyid, *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Mutiara Sumber Widya, Jakarta, hlm. 11

⁴⁷ Muhammad Ryaas Rasyid, Op. Cit, hlm. 48

⁴⁸ Ratminto, *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 2

⁴⁹ Poltak Lijan Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h 5

⁵⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm. 47

Untuk memastikan pelayanan publik yang memuaskan, Solechan menekankan bahwa penyelenggara layanan wajib mengedepankan sejumlah prinsip fundamental dalam pelaksanaannya. Prinsip-prinsip tersebut meliputi jaminan kepastian hukum, orientasi pada kemanfaatan, sikap tidak memihak, ketelitian dalam proses pelayanan, kebebasan dari praktik penyalahgunaan wewenang, transparansi, berorientasi pada kepentingan umum, serta penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas⁵¹.

Di Indonesia sendiri payung hukum penerapan layanan publik termuat dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan dasar penyelenggaraan pelayanan publik 12 asas pelayanan yang sudah ditetapkan, termuat dalam pasal 4 yaitu:

<p>Kepentingan Umum</p> <p>pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.</p>	<p>Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif</p> <p>setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.</p>
<p>Kepastian Hukum</p> <p>yakni jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan</p>	<p>Keterbukaan</p> <p>setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.</p>
<p>Kesamaan Hak</p> <p>Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.</p>	<p>Akuntabilitas</p> <p>proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.</p>
<p>Keseimbangan Hak Dan Kewajiban</p>	<p>Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi</p>

⁵¹ Solechan, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik, *Jurnal: Administrative Law & Governance*, Vol. 2 No. 3, 2009, hlm. 553-555

<p>pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.</p>	<p>Kelompok Rentan</p> <p>pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.</p>
<p>Keprofesionalan</p> <p>pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.</p>	<p>Ketepatan waktu</p> <p>penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.</p>
<p>Partisipasi</p> <p>peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.</p>	<p>Kecepatan</p> <p>kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.</p>

Tabel 2 : 12 Asas Pelayanan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Selain itu disebutkan dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap pelayanan yang diberikan harus dan wajib mencantumkan beberapa komponen sebagai bentuk transparansi yaitu :

Dasar Hukum	Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan suatu jenis pelayanan.
Persyaratan	Dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk prosedur pengaduan.

Jangka Waktu	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
Produk Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
Pengawasan Internal	Sistem pengendalian dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan secara berkelanjutan.
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut terhadap saran dan masukan dari masyarakat.
Jumlah Pelaksana	Tersedianya pelaksana yang memadai sesuai dengan beban kerja, serta informasi mengenai komposisi dan jumlah petugas yang melaksanakan tugas berdasarkan uraian tugas masing-masing.
Jaminan Pelayanan	Kepastian bahwa pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Komitmen untuk memberikan pelayanan yang aman, bebas dari risiko, bahaya, dan keraguan bagi penerima layanan.

Pelayanan	
Evaluasi Kinerja Pelaksana	Penilaian terhadap pelaksana untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Tabel 3 : Komponen Yang Wajib Dicantumkan Dalam Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009

Selain itu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 15 Tahun 2015, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan publik, yaitu:

Sederhana	Standar pelayanan harus mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, dan diukur, dengan prosedur yang jelas serta biaya yang terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara layanan.
Partisipatif	Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait melalui proses dialog untuk mencapai kesepakatan Bersama.
Akuntabel	Setiap unsur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
Berkelanjutan	Standar pelayanan harus senantiasa diperbaiki secara berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu dan inovasi pelayanan.
Transparan	Standar pelayanan harus dapat diakses secara mudah oleh masyarakat guna menjamin keterbukaan informasi.
Berkeadilan	Standar pelayanan harus memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat, tanpa memandang status ekonomi, jarak, atau lokasi geografis, dapat mengakses pelayanan secara adil.

Tabel 4 : Prinsip Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Publik Menurut PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2015

Berdasar pada prinsip-prinsip dan komponen standar pelayanan publik diatas, setiap instansi atau aparatur negara wajib menyediakan pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta meminimalkan keluhan, sehingga mendukung tercapainya tujuan pemerintahan secara efektif dan efisien⁵².

B. Tinjauan Umum Teknologi Informasi dalam Administrasi Negara

Secara etimologis, istilah "administrasi" berasal dari bahasa Yunani *administrare*, yang berarti melayani, membantu, atau memenuhi. Dalam bahasa Inggris, istilah "*administration*" juga berasal dari akar kata yang sama, yakni *ad* yang berarti intensif, dan *ministrare* yang berarti melayani. Dengan demikian, secara harfiah administrasi dapat dimaknai sebagai proses pelayanan yang dilakukan secara sistematis dan optimal. Dalam pengertian sempit, administrasi banyak dimaksudkan sebagai tata usaha (*office work*), yang mencakup aktivitas-aktivitas seperti surat-menyurat, pendokumentasian, pencatatan atau registrasi, serta pengelolaan arsip. Namun dalam pengertian yang lebih luas, administrasi mencakup tiga perspektif utama, yakni dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan. Dengan pendekatan ini, administrasi tidak dapat hanya dipahami sebagai kegiatan teknis, namun juga sebagai proses sosial yang kompleks serta strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi atau negara.⁵³

1. Dari sudut proses, administrasi dipahami sebagai rangkaian kegiatan terpadu yang meliputi proses berpikir, pengorganisasian, penetapan tujuan, hingga pelaksanaan kegiatan, dengan tujuan akhir tercapainya hasil yang telah direncanakan.

⁵² Dedy Mulyadi, *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung 2016, hlm. 197-198

⁵³ Sahya Anggara, *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*, Pustaka Setia, Bandung, 2016, hlm. 20

2. Dari sudut fungsi, administrasi merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang menjalankan peran administrator atau pemimpin. Dalam konteks ini, administrasi mencakup berbagai fungsi manajerial seperti halnya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.
3. Dari sudut kelembagaan, administrasi dipandang dari aspek pelaku, yaitu individu maupun kelompok yang terlibat dalam pelaksanaan aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama secara terorganisir.

Administrasi negara secara konseptual merujuk pada penyelenggaraan administrasi dalam konteks kenegaraan sebagai bentuk pelaksanaan kekuasaan eksekutif. Konsep ini mencerminkan proses penyelenggaraan pemerintahan oleh berbagai aktor negara, tidak terbatas hanya pada birokrasi profesional dalam jalur karier, tetapi juga mencakup seluruh penyelenggara negara yang terlibat dalam aktivitas pemerintahan. Oleh karena itu, administrasi negara tidak hanya dipandang sebagai cabang ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai suatu profesi yang menuntut keahlian dan kompetensi khusus. Pada hakikatnya, administrasi negara merupakan sistem dan proses kerja sama yang rasional serta berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan antara pemerintah dan warga negara, dengan tujuan untuk mencapai kepentingan bersama dengan peran, tanggung jawab, dan posisi masing-masing dalam kehidupan bernegara. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi negara juga mempelajari fenomena sistemik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan pemahaman tersebut, administrasi negara terdiri dari beberapa komponen utama, yaitu: pertama, proses implementasi kebijakan dalam lingkup kenegaraan; kedua, kerja sama antara lembaga-lembaga negara di tingkat lokal dan nasional; dan ketiga, pencapaian tujuan-tujuan

negara. Optimalisasi dari ketiga komponen ini menjadi kunci dalam memastikan pelaksanaan fungsi administrasi yang efektif dan efisien⁵⁴.

Dalam praktik sehari-hari, fungsi pemerintahan dan administrasi negara kerap kali berjalan secara bersamaan dan tampak tidak terpisahkan. Namun, secara yuridis—terutama dalam konteks Negara Indonesia sebagai negara hukum—keduanya memiliki perbedaan yang prinsipil dan perlu dibedakan secara tegas. Perbedaan ini menjadi penting karena setiap keputusan yang diambil dalam ranah pemerintahan memiliki konsekuensi hukum yang tidak selalu identik dengan keputusan administratif. Oleh karena itu, ketika menggunakan istilah —pemerintahan‖ sebagaimana lazim dipahami dalam wacana publik, perlu disadari bahwa istilah tersebut mencakup dua dimensi: pertama, dimensi politik, yaitu yang berkaitan dengan fungsi pengaturan dan pembinaan masyarakat, termasuk dalam bidang ketertiban umum, kepolisian, serta peradilan; dan kedua, dimensi non-politik, yang bersifat administratif-teknis, yaitu pelaksanaan keputusan pemerintah secara fungsional serta pelayanan publik terhadap individu atau badan hukum sesuai dengan permohonan yang diajukan secara tertulis⁵⁵.

Mewujudkan administrasi publik yang efisien, yang mampu melayani kepentingan sah warga negara maupun lembaga-lembaga negara, merupakan suatu keharusan serta menjadi aspirasi konstitusi nasional. Oleh karena itu, administrasi publik harus dirancang sedemikian rupa agar dapat menghindari praktik birokrasi yang berbelit-belit, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pengelolaan urusan-urusan publik. Dalam kerangka ini, perangkat administrasi negara harus berlandaskan pada seperangkat aturan, prinsip, dan nilai yang sistematis, di mana integritas, kinerja, dan keunggulan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama. Standar-

⁵⁴ Lihat dalam Hildawati dkk, *Sistem Administrasi Negara (Teori dan Praktik)*, PT. Green Pustaka Indonesia, Yogyakarta, 2024, hlm. 10-14

⁵⁵ Siti Marwiyah, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Universita Panca Marga, Probolinggo, 2020, hlm. 20

standar ini diperlukan untuk menjamin tercapainya tujuan kemajuan nasional, harmoni sosial, serta pembangunan yang adil dan merata⁵⁶.

Salah satu perkembangan yang tidak bisa dihindari adalah terjadinya Revolusi Industri 4.0 yang telah mendorong perubahan signifikan di bermacam sektor, termasuk birokrasi atau administrasi publik di Indonesia. Dalam menghadapi era ini, pemerintah memiliki peran strategis untuk mengantisipasi dinamika yang ditimbulkan, terutama terkait berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta derasnya arus globalisasi yang kini telah menjadi realitas di tingkat nasional⁵⁷. Hal inilah yang kemudian melahirkan sistem penyelenggaraan administrasi negara dan pemerintahan berbasis elektronik atau yang cepat dikenal dengan istilah *E-Government* (*Electronic Government* atau pemerintahan berbasis elektronik).

Menurut Indrajit, konsep *e-Government* berkembang berdasarkan tiga kecenderungan utama. Pertama, masyarakat memiliki kebebasan untuk menentukan waktu dan tempat dalam berinteraksi dengan pemerintah, termasuk melakukan berbagai transaksi atau layanan secara simultan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Kedua, masyarakat dapat memilih berbagai saluran akses (*multiple channels*) untuk berinteraksi, baik melalui media tradisional maupun modern, yang disediakan pemerintah secara langsung maupun melalui kerja sama dengan sektor swasta atau lembaga non-komersial lainnya. Ketiga, pemerintah berperan sebagai koordinator utama—layaknya seorang konduktor orkestra—yang menciptakan kondisi yang mendukung terwujudnya sistem pemerintahan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat⁵⁸.

⁵⁶ Carolina Da Cruz, dkk, The Implementation of Good Governance Principles in Admission of Prospective Civil Servants, *Jurnal Daulah Hukum* (UNISSULA), Vol. 5 No. 1, hlm. 45

⁵⁷ Surasa, Tata Kelola Pemerintahan Berbasis E-Government, *JIMK (Jurnal Ilmiah Multimedia dan Komunikasi)*, Vol. 4 No. 1, 2019, hlm 11-22

⁵⁸ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, APTIKOM, Jakarta, 2006, hlm. 10

E-Government dapat diartikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi-Komunikasi (TIK), terutama melalui berbagai aplikasi yang dirancang untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut William dan Sawyer (2003), teknologi informasi merujuk pada pemanfaatan perangkat keras, seperti komputer, yang memungkinkan terjadinya komunikasi dengan kecepatan tinggi serta mampu mengelola berbagai bentuk informasi, termasuk data, suara, video, dan gambar. Teknologi ini memiliki peranan strategis dalam mendukung upaya reformasi birokrasi, khususnya dengan membuka ruang kebebasan berekspresi dan berpendapat bagi masyarakat. Melalui berbagai platform digital, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses demokratisasi. Dalam konteks ini, teknologi informasi berfungsi sebagai sarana yang mempermudah pencapaian tujuan, sekaligus memberikan peluang bagi publik untuk turut mengawasi dan mengevaluasi kinerja birokrasi⁵⁹.

Tujuan utama dari penerapan *E-Government* adalah untuk memperkuat hubungan pemerintah dengan sesama institusi pemerintah (*G2G*), antara pemerintah dengan sektor dunia usaha (*G2B*), serta antara pemerintah dengan masyarakat (*G2C*). Melalui implementasi ini, diharapkan terjadi peningkatan dalam kualitas layanan publik, sekaligus mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, akuntabel, dan transparan⁶⁰.

Dalam pengembangan *e-Government*, terdapat urutan prioritas yang mencakup hubungan *Government to Government* (*G2G*), *Government to Business* (*G2B*), dan *Government to Citizen* (*G2C*). Keberhasilan implementasi *e-Government* sangat bergantung pada kesiapan sejumlah aspek infrastruktur pendukung⁶¹, yaitu:

⁵⁹ Alhababy, A. M. , Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi publik (Kantor Desa Kebonagung). *Journal on Education*, Vol. 14, No. 5, 2016, hlm. 1–23.

⁶⁰ Yunni Susanty dan Yuyu Yuningsih, E-Gov Implementation Analysis Through SILPa KAMI Application in DISKOMINFOARPUS Cimahi City, *Jurnal Wacana Kinerja*, Vol. 24 No. 2, 2021, hlm. 1-23

⁶¹ Muhammad Reza Fahlevy, Muhammad Hairul Saleh, dan Niken Nurmiyati, *Op. Cit*, hlm. 44

Infrastruktur Legal (Legal Infrastructure) Diperlukan kerangka regulasi yang mampu mengantisipasi dan menanggulangi kejahatan siber serta melindungi data pribadi, keamanan informasi pengguna, dan integritas lembaga, baik pemerintah maupun sektor swasta.	Infrastruktur Kelembagaan (Institutional Infrastructure) Harus tersedia lembaga khusus yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan e-Government, terutama dalam menyediakan layanan informasi yang terintegrasi kepada masyarakat era digital.
Infrastruktur Sumber Daya Manusia (Human Resource Infrastructure) Diperlukan SDM yang profesional, kompeten, dan memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem pemerintahan berbasis digital agar pelaksanaan e-Government dapat berjalan secara optimal.	Infrastruktur Teknologi (Technology Infrastructure) Meskipun investasi dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) relatif mahal, peluang kerja sama dengan pihak ketiga, termasuk sektor swasta, dapat dimanfaatkan untuk membangun infrastruktur teknologi yang mendukung pelaksanaan e-Government secara berkelanjutan.

Tabel 5 : Kesiapan Infrastruktur Penerapan E-Government

E-Government adalah bentuk pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi-komunikasi demi menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat serta akurat. Penerapan *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas di dalam penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap citra birokrasi dan kualitas layanan pemerintah⁶².

⁶² Andre Gioh, Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa, Jurnal Politico Vol. 10 No. 1, 2021, hlm. 1-14

E-Government merupakan bentuk transformasi dalam pola interaksi antara pemerintah dan para pemangku kepentingannya, yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi⁶³. Penerapan sistem *Electronic Government* memberikan berbagai manfaat strategis bagi institusi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi-komunikasi (TIK) dalam operasional pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pelayanan publik. E-government menjadi instrumen penting dalam mendorong peningkatan kinerja organisasi sektor publik beserta para aparaturnya⁶⁴.

Lembaga yang menjalankan prinsip akuntabilitas berperan penting dalam mendorong pembangunan berkelanjutan dengan menjamin kesetaraan akses bagi seluruh warga negara. Selain itu, lembaga tersebut turut berkontribusi terhadap pemajuan HAM, perlindungan terhadap lingkungan, stabilitas makro-ekonomi, peningkatan tingkat kesehatan masyarakat, serta pengelolaan mobilisasi sumber daya secara optimal guna mendukung penyediaan layanan publik yang mendasar⁶⁵.

C. Tinjauan Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang⁶⁶

1. Pengetian, Sejarah, dan Fungsi Imigrasi Indonesia.

Istilah "imigrasi" berakar dari kata Latin *migratio*, yang secara umum mengacu pada pergerakan individu dari satu wilayah atau negara ke wilayah atau negara lain. Dalam ranah linguistik, dikenal pula istilah *emigratio*, yang menggambarkan proses perpindahan penduduk dari suatu negara atau wilayah ke luar negeri. Sebaliknya, istilah *immigratio* dalam bahasa

⁶³ Edwin Okey Ijeoma dan Nnamdi Nwaodu, *Third World Development Strategies, Decades of Fascination and Frustrations : A Reader on African Vistas*, Verity Publishers, Pretoria, 2013, hlm. 14

⁶⁴ Tafadzwa.C. Maramura, Pardon Dambaza & Hilda Jaka Mabiza, *Realizing E-government access for socio-economic development in rural areas*, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, Vol. 15 No. 26, hlm 597-609

⁶⁵ Vita Jukneviene dan Roberta Kareivaite, *Good Governance as the Instrument for the Implementation of the Sustainable Development's Conception*, *Sodaliniai tyrimai (Sosial Research Siauliai University)*, Vol. 3 No. 28, hlm. 28-42.

⁶⁶ <https://kanimsemarang.kemenkumham.go.id/>

Latin merujuk pada proses masuknya penduduk dari luar ke dalam suatu negara atau wilayah tertentu⁶⁷.

Secara etimologis, istilah *emigrasi*, *imigrasi*, dan *transmigrasi* berasal dari bahasa Latin *migration*, yang secara umum mengandung makna perpindahan penduduk. Konsep ini mencakup mobilitas manusia dari satu tempat ke tempat lain, baik dalam lingkup geografis yang sempit maupun luas. Oleh karena itu, migran dapat dipahami sebagai individu atau kelompok yang melakukan perpindahan secara signifikan dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Imigrasi dipandang sebagai bagian dari hak asasi manusia, khususnya hak untuk memasuki wilayah negara lain. Di sisi lain, emigrasi merujuk pada tindakan meninggalkan suatu negara untuk bermukim di negara lain. Negara tujuan dari para migran akan mengalami proses yang dikenal sebagai imigrasi⁶⁸.

Istilah *imigrasi*, *emigrasi*, dan *transmigrasi* merujuk pada bentuk perpindahan penduduk yang bersifat legal dan memiliki tujuan yang jelas. Dalam konteks kehidupan bernegara, setiap individu memiliki hak untuk berpindah tempat, namun hak tersebut tetap dibatasi oleh ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas wilayah tertentu. Oleh karena itu, melintasi suatu wilayah tanpa memperoleh izin resmi dari pihak berwenang dapat dianggap sebagai tindakan yang melanggar kedaulatan suatu negara dan berpotensi dikategorikan sebagai bentuk intervensi terhadap yurisdiksi negara tersebut⁶⁹.

Menurut Nasution⁷⁰ kebebasan bergerak antarnegara merupakan hak fundamental atau hak asasi manusia yang juga dilindungi oleh konstitusi. Hak untuk bermigrasi ini diatur secara eksplisit dalam Pasal 28E Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945 (amandemen), dimana yang menyatakan bahwa setiap individu memiliki kebebasan untuk menjalankan

⁶⁷ Herlin Wijayanti, *Hukum Kewarganegaraan dan keimigrasian*, Malang, Bayumedia Publishing, 2011, hlm. 129

⁶⁸ Departemen Hukum dan HAM RI, *Lintas Sejarah Imigrasi Indonesia*, Direktorat Jenderal Imigrasi, Jakarta, 2005, hlm. 10

⁶⁹ Op. Cit., hlm. 130

⁷⁰ Dalam M. Alvi Syahrin, *Hak Asasi Bermigrasi*, Majalah Bhumi Pura, Jakarta, 2015, hlm. 45-48

agama dan ibadahnya, memilih pendidikan atau pengajaran, menentukan pekerjaan bagi dirinya, memilih kewarganegaraan untuk dirinya, menentukan dimana tempat tinggal di suatu wilayah negara, meninggalkan wilayah tersebut, serta berhak pula untuk kembali.

Secara geografis, Indonesia memiliki posisi yang sangat strategis karena terletak pada jalur persilangan lalu lintas perdagangan internasional serta berada di kawasan khatulistiwa yang membentang di antara dua samudra, yakni Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Kondisi ini mendorong pemerintah kolonial Belanda untuk mulai mengatur masuknya penduduk asing ke wilayah Indonesia (saat itu dikenal sebagai Hindia Belanda).

Sejak tahun 1913, pemerintah kolonial membentuk kantor Sekretaris Komisi Imigrasi sebagai lembaga yang bertugas mengelola urusan keimigrasian. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya fungsi kelembagaan, pada tahun 1921 lembaga ini mengalami restrukturisasi dan berubah nama menjadi *Immigratie Dienst* atau Dinas Imigrasi. Kebijakan keimigrasian yang diterapkan oleh pemerintah Hindia Belanda pada masa itu dikenal dengan istilah *opendeur politiek* atau politik pintu terbuka. Melalui kebijakan ini, pemerintah kolonial memberikan kebebasan yang luas bagi warga negara asing untuk masuk, menetap, dan berintegrasi dalam masyarakat Hindia Belanda. Kebijakan tersebut bertujuan utama untuk menarik mitra dagang serta investor asing demi mendukung ekspansi sektor ekspor, khususnya dalam bidang perkebunan. Selain itu, kehadiran pendatang asing juga dimanfaatkan sebagai instrumen untuk memperkuat kontrol kolonial, termasuk dalam hal eksploitasi sumber daya alam dan pembatasan peran strategis penduduk pribumi⁷¹.

Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, terjadi transformasi mendasar dalam kebijakan keimigrasian. Jika pada masa pemerintahan kolonial Belanda kebijakan imigrasi dirancang untuk memenuhi kepentingan kolonial, maka pada era pascakemerdekaan, orientasi kebijakan tersebut beralih untuk mendukung kepentingan nasional. Kebijakan yang

⁷¹ Galang Asmara & Baniswati, *Hukum Keimigrasian*, Pustaka Bangsa, Mataram, 2020, hlm. 4-5

sebelumnya menganut prinsip *opendeur politiek* atau keterbukaan, digantikan dengan pendekatan yang lebih selektif.

Dalam konteks pengelolaan keimigrasian, dimulai periode ini Pemerintah Indonesia memiliki kewenangan penuh untuk meninggalkan kebijakan *opendeur politiek* yang diterapkan pada masa kolonial dan menggantinya dengan kebijakan yang lebih selektif. Kebijakan selektif ini dirancang dengan tujuan untuk melindungi kepentingan nasional, dengan penekanan pada peningkatan perlindungan terhadap warga negara Indonesia. Pelaksanaannya didasarkan pada dua pendekatan yang dijalankan secara berkesinambungan, yakni pendekatan kesejahteraan (*prosperity approach*) dan pendekatan keamanan (*security approach*).

Pendekatan baru ini bertujuan untuk memperkuat perlindungan terhadap kepentingan nasional, khususnya dalam memberikan prioritas perlindungan kepada warga negara Indonesia. Secara resmi, pengalihan wewenang dinas imigrasi dari pemerintahan Hindia Belanda kepada pemerintah Indonesia terjadi pada 26 Januari 1950. Pada saat itu, Mr. H.J. Adiwinata ditunjuk sebagai Kepala Jawatan Imigrasi pertama dari kalangan pribumi. Pada Tahun 1963, melalui Keppres No. 44/1963 nama Jawatan Imigrasi berubah menjadi Direktorat Jenderal Imigrasi yang berada di bawah Departemen Kehakiman.

Memasuki era Reformasi, tepatnya pada tahun 2001, terjadi perubahan nomenklatur Departemen Kehakiman menjadi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Sejak saat itu, regulasi terkait keimigrasian diatur secara lebih sistematis melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Dalam Pasal 1 ayat (1) undang-undang tersebut dinyatakan bahwa keimigrasian merupakan segala hal yang berkaitan dengan lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia, serta pengawasan terhadap pergerakan tersebut sebagai bagian dari upaya menjaga kedaulatan negara. Berdasarkan pengertian tersebut, maka tugas utama institusi keimigrasian adalah

mengelola arus keluar masuk orang ke dan dari wilayah Indonesia, serta melakukan pengawasan terhadap keberadaan dan aktivitas orang asing di dalam negeri.

Terkait fungsi keimigrasian Indonesia secara rinci dijelaskan dalam Pasal 2 UU No. 6 Tahun 2011, yaitu:

- Pelayanan Keimigrasian : Memberikan pelayanan administratif kepada orang yang akan masuk atau keluar wilayah Indonesia, termasuk penerbitan paspor, visa dan izin tinggal, izin masuk Kembali serta Alih status dan perpanjangan izin tinggal
- Penegakan Hukum : Melakukan penegakan hukum keimigrasian melalui penyidikan terhadap pelanggaran hukum keimigrasian, penindakan terhadap orang asing yang melanggar izin tinggal atau melakukan kejahatan serta deportasi dan penangkalan.
- Keamanan Negara : Mendukung keamanan nasional melalui pengawasan terhadap lalu lintas orang asing, pengawasan terhadap aktivitas orang asing yang dianggap berpotensi mengganggu stabilitas nasional, dan Pencegahan terhadap penyusupan, spionase, serta aktivitas terlarang lainnya.
- Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat : Memberikan kemudahan bagi arus keluar masuk orang dalam rangka pariwisata, investasi, Pendidikan serta kegiatan sosial dan budaya

Adapun prinsip Dasar Pelaksanaan Keimigrasian seperti yang termuat dalam Pasal 3 UU No. 6 Tahun 2011 disebutkan bahwa pelaksanaan fungsi keimigrasian harus berdasarkan pada kedaulatan negara; keamanan; ketertiban umum; perlindungan hak asasi manusia; keadilan dan kepastian hukum; serta manfaat.

Sebagai hasil restrukturisasi Kemenkumham dan lembaga lainnya dalam rangka Kabinet Merah Putih periode 2024–2029, berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 139 Tahun 2024, pemerintah membentuk Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Kemenimipas).

Saat ini terdapat 33 Kantor Wilayah Imigrasi diseluruh Indonesia yang membawahi total 133 Kantor Imigrasi di berbagai kota di Indonesia. Di Kota Semarang sendiri berdiri Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang yang berada dibawah Kantor Wilayah Jawa Tengah Direktorat jendral Imigrasi.

2. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

Kantor Imigrasi Kelas I Semarang didirikan pada tahun 1981 dan mulai beroperasi secara efektif sejak tahun 1982. Instansi ini berada di bawah koordinasi langsung Direktorat Jenderal Imigrasi dan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas keimigrasian, izin tinggal dan perubahan status keimigrasian, intelijen, penyidikan dan penindakan, pengawasan lalu lintas orang lintas batas, serta kerja sama luar negeri dan sistem informasi keimigrasian.

Dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor 04.PR.07.10 Tahun 1982 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Kehakiman, terjadi perubahan struktural pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi, yang kemudian ditetapkan menjadi Kantor Imigrasi Semarang sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah naungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Provinsi Jawa Tengah. Transformasi ini selanjutnya diperkuat melalui Keputusan Menteri Kehakiman Nomor M.02.PR.07.04 Tahun 1983 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman, yang kemudian mengalami penyempurnaan melalui Surat Keputusan Nomor M.03.PR.07.04 Tahun 1991. Berdasarkan ketentuan tersebut, wilayah yurisdiksi Kantor Imigrasi Semarang pada masa itu mencakup 18 kabupaten dan 5 kotamadya di wilayah Provinsi Jawa Tengah.

Namun demikian, dengan diterbitkannya SK Menteri Kehakiman dan HAM Nomor M.05.PR.07.04 Tahun 2002 tentang pembentukan Kantor Imigrasi Pemalang, Wonosobo, dan Pati, terjadi pengurangan cakupan wilayah kerja Kantor Imigrasi Semarang. Sejak akhir

tahun 2002, wilayah kerja Kantor Imigrasi Semarang terbatas pada tujuh kabupaten/kota, yaitu Kabupaten Kendal, Kota Semarang, Kabupaten Semarang, Kota Salatiga, Kabupaten Demak, Kabupaten Kudus, dan Kabupaten Grobogan.



Gambar 1 : Peta Area Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

Dalam perjalanan operasionalnya sejak tahun 1982 hingga saat ini, Kantor Imigrasi Semarang telah mengalami sembilan kali pergantian kepemimpinan dan peningkatan jumlah personel yang cukup signifikan, dari awalnya 24 pegawai menjadi 132 orang. Peningkatan juga dilakukan secara bertahap terhadap sarana dan prasarana, termasuk gedung kantor dan fasilitas penunjang. Sebelumnya, kantor ini sempat menempati berbagai lokasi, seperti di Jalan Kolonel Sugiono dan Jalan H.A Salim, sebelum akhirnya menempati gedung permanen di Jln. Siliwangi No. 514, Krapyak, Semarang, sejak tahun 1977.

Fasilitas yang tersedia saat ini meliputi ruang arsip, ruang pelayanan, ruang karantina, , bagian tata usaha, serta mushola. Fokus utama pelayanan keimigrasian meliputi penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI), pemberian serta perpanjangan izin tinggal bagi orang asing, serta pengawasan keimigrasian. Dalam aspek penegakan hukum, Kantor Imigrasi Semarang melaksanakan Sistem Pengawasan Orang Asing sebagai upaya preventif terhadap pelanggaran keimigrasian. Sejak tahun 1998, sistem pelayanan dan pelaporan telah

menggunakan perangkat komputerisasi sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi.

Melalui Kepmen Hukum dan HAM Nomor M.HH-03.OT.01.03 Tahun 2024, status Kantor Imigrasi Semarang resmi ditingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi). Peningkatan ini mencerminkan peningkatan beban kerja dan kompleksitas layanan, seiring dengan peran wilayah kerja Semarang sebagai pusat aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Dengan status baru ini, instansi dituntut untuk memberikan layanan yang lebih prima, memperkuat pengawasan terhadap keberadaan dan kegiatan orang asing, serta terus berinovasi dalam penyelenggaraan layanan publik.

Perubahan kelembagaan juga terjadi dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2024 yang menetapkan restrukturisasi Kementerian Hukum dan HAM menjadi tiga kementerian, salah satunya adalah Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Restrukturisasi ini menekankan pentingnya spesialisasi tugas, sehingga Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat fungsi pengawasan, serta bersinergi dengan sektor pemasarakatan guna mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang modern, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Tahun 2025, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang resmi berpindah ke gedung baru yang beralamat di Jalan Tugu Asri, Kelurahan Tambak Aji, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Gedung lama di Jalan Siliwangi No. 514 kini difungsikan sebagai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Provinsi Jawa Tengah. Namun demikian, sejumlah layanan keimigrasian seperti permohonan paspor, pengajuan izin tinggal bagi orang asing, dan layanan teknis lainnya masih dilaksanakan di gedung lama untuk sementara waktu.

Sebagai Unit Pelaksana Teknis, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Imigrasi dan

Pemasyarakatan, khususnya di bidang pelayanan keimigrasian. Pelaksanaan tugas teknis mengacu pada petunjuk pelaksanaan dari Direktorat Jenderal Imigrasi, sedangkan dalam hal administrasi, kantor ini bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Jawa Tengah.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang memiliki mandat untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan Republik Indonesia dalam bidang keimigrasian,. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Semarang menjalankan fungsi-fungsi strategis sebagai berikut:

- Penyelenggaraan layanan dan pengelolaan informasi serta sarana komunikasi di bidang keimigrasian, guna mendukung transparansi dan efisiensi layanan keimigrasian.
- Pelaksanaan tugas di bidang lalu lintas keimigrasian, termasuk pengelolaan keluar-masuk orang melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), penerbitan dokumen perjalanan, serta pengaturan izin masuk dan keluar wilayah Indonesia.
- Pengelolaan status keimigrasian, yang mencakup pemberian, perpanjangan, dan perubahan status izin tinggal bagi orang asing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Pelaksanaan fungsi pengawasan dan penegakan hukum keimigrasian, melalui pemantauan keberadaan dan kegiatan orang asing, serta penindakan terhadap pelanggaran keimigrasian dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan nasional.

3. Penerbitan Paspor RI

Menurut Soekadijo⁷², paspor adalah dokumen perjalanan, berupa buku kecil, yang dikeluarkan oleh pejabat instansi pemerintah yang berwenang, yang berisi keterangan-keterangan tentang identitas pemegangnya dan di mana pemerintah yang mengeluarkannya

⁷² R.G. Soekadijo, *Anatomi Pariwisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 192

mengakui hak pemegang paspor untuk mengadakan perjalanan ke luar negeri, asal negara yang akan dikunjungi menyetujuinya.

Menurut *Travel Information Manual* (Panduan Informasi Perjalanan), paspor diartikan sebagai dokumen perjalanan resmi yang diterbitkan oleh otoritas publik yang berwenang kepada warga negara atau penduduk asing yang tidak memiliki kewarganegaraan namun menetap di wilayah negara penerbit. Paspor dipakai sebagai identitas dan izin resmi untuk melakukan perjalanan antarnegara. Secara umum menurut Bagyono, paspor memiliki beberapa fungsi utama, yaitu: pertama, sebagai dokumen pokok yang wajib dimiliki dalam melakukan perjalanan internasional; kedua, sebagai bukti resmi yang menyatakan kebangsaan dan status kewarganegaraan seseorang; dan ketiga, sebagai dokumen yang memuat informasi pribadi pemegangnya, seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, agama, pas foto, serta tanda tangan⁷³.

Di Indonesia, terdapat tiga jenis paspor yang secara resmi diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia, yaitu Paspor Diplomatik, Paspor Dinas, dan Paspor Biasa. Paspor Diplomatik diberikan kepada warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri dalam rangka menjalankan tugas atau penempatan yang bersifat diplomatik. Sementara itu, Paspor Dinas ditujukan bagi warga negara Indonesia yang melaksanakan perjalanan luar negeri untuk kepentingan penugasan resmi yang tidak berkaitan langsung dengan misi diplomatik. Kedua jenis paspor ini diterbitkan oleh Kementerian Luar Negeri. Sementara itu, Paspor Biasa—yang juga dikenal sebagai Paspor RI—diperuntukkan bagi warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri untuk kepentingan umum, dan penerbitannya dilakukan oleh Menteri atau pejabat imigrasi yang berwenang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁷³ Bagyono, *Pengetahuan Dasar Pariwisata & Perhotelan*, Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 42-43.

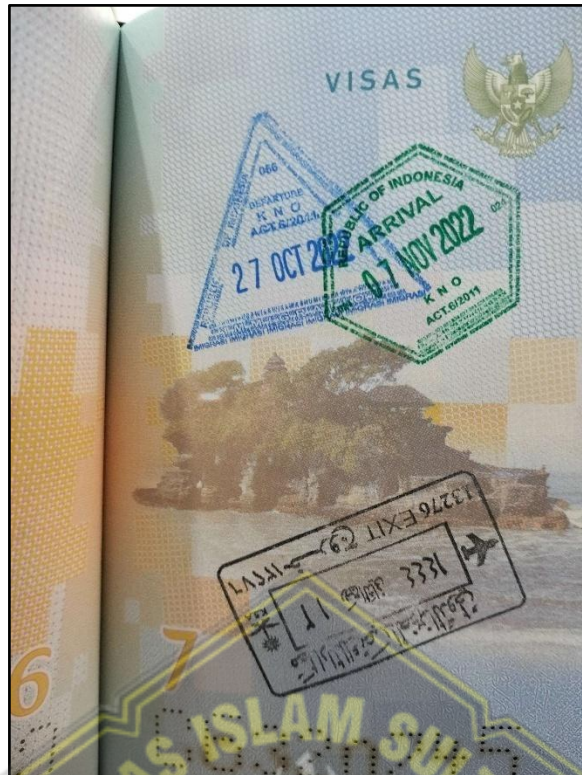
Salah satu kewenangan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang adalah penerbitan paspor RI. Berdasarkan Pasal 1 angka 16 UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Paspor RI merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia bagi warga negara Indonesia, yang berfungsi untuk melakukan perjalanan antarnegara dalam jangka waktu tertentu. Lebih lanjut, dalam Pasal 35 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 yang merupakan peraturan pelaksana dari UU Keimigrasian, menegaskan bahwa paspor berfungsi tidak hanya sebagai dokumen perjalanan lintas negara, namun juga sebagai bukti identitas diri dan kewarganegaraan Indonesia bagi si pemegang paspor saat ada di luar wilayah negara.



Gambar 2 : Muka Depan Paspur RI yang diterbitkan oleh Kantor Imigrasi



Sesuai dengan Pasal 25 UU Keimigrasian, ditegaskan bahwa paspor merupakan dokumen milik negara, meskipun secara fungsi digunakan oleh individu pemegangnya. Dalam konteks perjalanan internasional, paspor menjadi dokumen yang lazim dan sering kali wajib ditunjukkan di perbatasan negara lain. Meskipun terdapat pengecualian berdasarkan perjanjian bilateral atau regional tertentu yang memungkinkan penggunaan dokumen alternatif, secara umum paspor tetap menjadi alat utama untuk memperoleh izin masuk ke suatu negara. Sebagai bagian dari prosedur imigrasi, paspor diberi stempel, cap, atau visa oleh otoritas imigrasi negara tujuan sebagai tanda legalitas dan persetujuan masuk.



Gambar 4 : Stempel Dalam Halaman Visa Buku Paspor Oleh Otoritas Imigrasi Sebagai Tanda Ijin Keluar Masuk Suatu Wilayah Negara.

Individu yang menjadi pemegang paspor merupakan warga negara dari negara yang mengeluarkan dokumen tersebut dan oleh karena itu memiliki hak legal untuk menggunakan paspor dalam rangka melakukan perjalanan lintas negara. Pemegang paspor berhak untuk bepergian ke luar negeri serta kembali ke negara asal, sepanjang sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku di negara tersebut. Untuk memperoleh paspor, individu harus melalui prosedur administratif yang telah ditetapkan, termasuk pemenuhan berbagai persyaratan hukum sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara penerbit. Pemegang paspor juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga keaslian dan integritas dokumen, serta berkewajiban untuk menaati seluruh ketentuan hukum dan aturan yang berlaku selama melakukan perjalanan internasional.

Dapat dikatakan paspor secara fisik merujuk pada dokumen resmi yang memuat informasi identitas pemegangnya, termasuk foto, nama, tempat dan tanggal lahir, serta data

identifikasi lainnya yang bersifat personal. Paspor berfungsi sebagai representasi hukum dan administratif atas hak seseorang untuk bepergian ke luar negeri, dan menjadi alat utama dalam verifikasi identitas kewarganegaraan seseorang di tingkat internasional. Paspor juga berfungsi strategis memfasilitasi mobilitas global bagi pemegangnya serta memberikan jaminan keamanan dan perlindungan terhadap pemegangnya selama berada di luar negeri.



Gambar 5 : Halaman 1 Paspor RI memuat pemberian hak legal kepada WNI pemegang paspor untuk melakukan perjalanan lintas negara.

D. Perspektif Keislaman Dalam *Good Governance* dan Pemenuhan Hak Konstitusional Publik

1. Konsep Pemerintahan Dalam Islam

Pada hakekatnya, pemerintahan merupakan instrumen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan pemerintahan didasarkan pada mandat dan kehendak rakyat. Oleh karena itu, fungsi utama pemerintahan bukanlah untuk kepentingan internalnya, melainkan untuk memenuhi kebutuhan publik serta menciptakan lingkungan yang kondusif

bagi setiap individu dalam mengembangkan potensi dan kreativitasnya guna mewujudkan tujuan kolektif⁷⁴.

Dalam literatur politik dan ketatanegaraan Islam, konsep pemerintahan dikenal dengan beragam istilah, seperti *imāmah*, *khilāfah*, dan *imārah*. Abd Muin Salim menjelaskan bahwa pemerintahan merupakan salah satu komponen esensial dalam struktur politik Islam, yang berperan sebagai institusi pelaksana kekuasaan. Institusi ini dikendalikan oleh seorang pemimpin atau pejabat yang dalam tradisi politik Islam disebut dengan berbagai istilah, seperti *walī*, *amīr*, atau sebutan lain yang sesuai dengan konteks keilmuan dan praktik pemerintahan dalam Islam⁷⁵.

Menjadi pejabat atau pemimpin dalam perspektif Islam merupakan sebuah amanah besar yang mengandung tanggung jawab moral dan spiritual, yang harus dipertanggungjawabkan tidak hanya di hadapan masyarakat yang dipimpinnya, tetapi juga di hadapan Allah SWT. Konsep ini berakar pada ajaran bahwa manusia tidak lain diciptakan sebagai *khalifah* di muka bumi, dengan mandat untuk mengelola, memelihara, dan memakmurkan bumi.

Keimanan manusia merupakan landasan utama dalam membentuk pemerintah beserta perangkatnya yang bersih dan berintegritas. Iman yang menyadari bahwa setiap tindakan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT di akhirat menjadi motivasi moral yang kuat bagi para penyelenggara negara, tertama baik bagi penguasa maupun aparatur birokrasi, dalam menjalankan amanahnya.

Seorang pejabat yang memiliki keimanan yang kokoh tidak akan mudah terjerumus dalam praktik korupsi, suap, penggelapan, atau pengkhianatan terhadap kepentingan rakyat. Hal ini didasari oleh kesadaran spiritual bahwa Allah senantiasa mengawasi setiap perbuatan

⁷⁴ Muhammad Ryaas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia, LP3ES, Jakarta, 1998, hlm. 13*

⁷⁵ Abdul Muin Salim, *Fiqh Siyasaah Konsepsi Kekuasaan Politik dalam Al-Qur'an*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 294

hamba-Nya dan bahwa setiap individu akan dimintai pertanggungjawaban atas amanah yang telah diembannya pada Hari Pembalasan.

Hal ini seperti termuat dalam *Al-Qur''an*, Surat *Al-Ahzab* ayat 72 yang berbunyi dan artinya sebagai berikut:

***Innā 'araḍnāl-amānata 'alassamāwāti wal-arḍi wal-jibāli fa'abaina
ay yaḥmilnahā wa 'ashfaqna minhā, wa ḥamalahāl-insānu. Innahū
kāna zalūman jahūlā.***

Artinya : *"Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan sangat bodoh."*

Ciri-ciri dan kualifikasi Kepemimpinan ideal dalam Islam selanjutnya sangat dipengaruhi oleh pribadi Nabi Muhammad SAW sebagai rujukan utama. Seorang pemimpin atau pemegang Amanah kekuasaan yang mengaku dirinya sebagai muslim tidak hanya dituntut memiliki kompetensi manajerial, tetapi juga harus menunjukkan integritas moral yang bersandar pada sifat-sifat kenabian yang dimiliki oleh Rasulullah SAW untuk menjadi teladan utama, antara lain:

- *Shidiq* (kejujuran): Pemimpin dituntut untuk bersikap jujur dan tulus, baik dalam ucapan maupun perbuatan, serta menunjukkan konsistensi antara pernyataan dan tindakan.
- *Amanah* (dapat dipercaya): Seorang pemimpin harus mampu menjaga dan menunaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan penuh integritas, kejujuran, dan rasa tanggung jawab.

- *Fathonah* (kecerdasan/kebijaksanaan): Pemimpin hendaknya memiliki kecerdasan intelektual dan emosional, mampu memahami situasi dengan tepat, mengambil keputusan yang bijak, serta memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjalankan tugasnya secara efektif.
- *Tabligh* (kemampuan menyampaikan): Pemimpin harus mampu berkomunikasi secara terbuka dan jujur kepada publik, menyampaikan informasi dan kebijakan secara transparan, guna membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

Hasan al-Banna memandang bahwa dalam Islam, pemerintahan merupakan bagian integral dari tatanan sosial yang dirancang untuk mengatur kehidupan manusia. Islam menolak segala bentuk kekacauan dan anarki, serta menegaskan pentingnya kepemimpinan dalam setiap komunitas (*jamaah*). Oleh karena itu, menurutnya, anggapan bahwa Islam tidak memberikan perhatian atau penjelasan mengenai persoalan politik merupakan bentuk kesalahan konseptual yang tidak hanya menyesatkan diri sendiri, tetapi juga merupakan bentuk pengkhianatan terhadap ajaran Islam itu sendiri⁷⁶.

Tujuan utama dibentuknya negara dan pemerintahan dalam perspektif Islam berkaitan erat dengan cita-cita umat Islam, yaitu meraih kesejahteraan di dunia serta keselamatan di akhirat. Karena tujuan tersebut tidak dapat diwujudkan secara individual, Islam menegaskan urgensi pendirian negara dan pemerintahan sebagai instrumen kolektif yang memungkinkan tercapainya tujuan kehidupan yang paripurna, baik dalam aspek duniawi maupun ukhrawi⁷⁷.

Pemerintahan dalam Islam tidak sekadar dipahami sebagai instrumen kekuasaan, melainkan merupakan amanah yang bersifat ilahiyah, yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab moral dan spiritual. Hal inilah yang membuat prinsip-prinsip dasar seperti

⁷⁶ Hasan al-Banna, "*Konsep Pembaruan Masyarakat Islam*", Terjemahan Su'adi Sa'ad, Media Da'wah, Jakarta, 1986, hlm. 374-375.

⁷⁷ Muhammad Iqbal, *Fiqh Siyasah Kontektualisasi Doktrin Politik Islam*, Gaya Media Pratama, Jakarta, 2007, hlm. 134

keadilan, akuntabilitas, dan orientasi pada kesejahteraan masyarakat menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan pemerintahan. Tujuan esensial dari pemerintahan Islam adalah untuk mewujudkan *maqāṣid al-syarīʿah*, yaitu pemeliharaan atas 5 (lima) aspek fundamental kehidupan manusia yaitu terkait aspek: agama (*dīn*), jiwa (*nafs*), akal (*aql*), keturunan (*nasl*), dan harta (*māl*)⁷⁸.

2. Kesesuaian Prinsip *Good Governance* dan Islam

Konsep *governance* atau tata kelola pemerintahan merupakan pengembangan dari konsep *government* atau pemerintahan. Hal ini mencerminkan pergeseran paradigma bahwa penyelenggaraan pemerintahan tidak lagi menjadi tanggung jawab eksklusif aparatur negara, melainkan melibatkan berbagai aktor di luar struktur formal pemerintahan, termasuk masyarakat sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*). Pandangan ini muncul dari kesadaran bahwa pemerintah tidak lagi cukup efektif dalam menangani berbagai permasalahan sosial yang beranjak kompleks. Oleh karena itu, peran *good governance* menjadi sangat penting sebagai mekanisme untuk mendistribusikan kewenangan secara seimbang antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mewujudkan tata kelola yang partisipatif, transparan, dan akuntabel⁷⁹.

Good governance dasarnya mengandung nilai-nilai yang bersifat objektif dan universal, yang berfungsi sebagai standar dalam menilai indikator dan karakteristik penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam praktik kenegaraan, cara mewujudkan *good governance* sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam UU Nomor 28 Tahun 1999, tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Konteks ini, istilah "prinsip" dipahami memiliki makna yang setara dengan "asas", yakni

⁷⁸ Dina Aulia & Hidayat Rumatiga, Konsep Pemerintahan Dalam Perspektif Demokrasi dan Nilai Kepemimpinan, *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, Vol. 2, No. 4, 2025, hlm. 4662-4672.

⁷⁹ Syamsul Anwar, Studi Hukum Islam Kontemporer, (ed.) M. Muchlas Rowie, RM Books, Jakarta, 2007, hlm. 42

sebagai landasan fundamental yang menjadi titik tolak dalam berpikir, berpendapat, dan bertindak secara konsisten⁸⁰.

Good governance hanya bisa diwujudkan dengan berpegang pada prinsip integritas dan keadilan. Al-Qur'an memberikan landasan etis yang kuat bagi para penyelenggara kekuasaan, dengan menegaskan pentingnya penunaian amanah kepada pihak yang berhak (integritas) dan kewajiban menegakkan sifat adil dalam setiap pengambilan keputusan hukum (keadilan).

Pentingnya prinsip integritas termuat dalam Surah *An-Nisa*'' ayat 58 yang berbunyi:

Inna allāha ya'murukum an tu'addu al-amānāti ilā ahlihā, wa idhā ḥakamtum bayna an-nāsi an taḥkumū bil-'adli. Inna allāha ni'immā ya'izukum bih. Inna allāha kāna samī'an baṣīrā.

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil.”

Setelah integritas dalam menunaikan amanat, kemudian prinsip yang selalu diulang dalam Al-Quran adalah kewajiban menegakkan keadilan. Keadilan dalam Islam memiliki posisi yang sangat fundamental. Keadilan dalam Islam juga menuntut adanya komitmen yang kuat untuk menerapkannya secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan, dalam kondisi negatif seperti kebencian terhadap suatu kelompok, Allah tetap memerintahkan untuk tidak meninggalkan keadilan, karena keadilan merupakan salah satu sifat yang paling mendekatkan seseorang kepada ketakwaan. Hal tersebut termuat dalam *Al-Quran* Surat *Al-Mā'idah* ayat 8 yang berbunyi :

Yā ayyuhalladzīna āmanū kūnū qawwāmīna lillāhi syuhadā'a bil-qisṭi, wa lā yajrimannakum syana'ānu qaumin 'alā allā ta'dilū,

⁸⁰ Muhammadong, *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*, Edukasi Mitra Grafika, Makassar, 2017, hlm.100

i'dilū huwa aqrabu lit-taqwā, wattaqullāh, innallāha khabīrum bimā ta'malūn.

Artinya : *"Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan."*

Bersama prinsip nilai integritas dan keadilan tersebut lahirlah asas perlakuan setara kepada semua individu dalam konteks hukum dan pelayanan. Prinsip ini menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan sosial yang harmonis antar sesama manusia.

Ayat-ayat *Al-Quran* yang disebutkan diatas ini merefleksikan prinsip fundamental dalam tata kelola pemerintahan Islam, yaitu keadilan dan integritas sebagai nilai inti dalam menjalankan kekuasaan, selaras dengan prinsip dalam mewujudkan *Good Governance*. Sehingga salah satu tujuan utama dalam ajaran Islam adalah terwujudnya keadilan sosial, yang diekspresikan melalui perintah untuk menyeru kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran (*al-amr bi al-ma'rūf wa al-nahy 'an al-munkar*). Namun, setiap tujuan menuntut adanya sarana dan mekanisme untuk mencapainya⁸¹.

3. Kewajiban negara dalam Islam untuk menjamin hak-hak rakyat.

Istilah "hak" bermula dari bahasa Arab "*ḥaqq*" (حق), dimana secara etimologis mengandung makna sebagai sesuatu yang bersifat kewajiban atau ketetapan yang harus dihormati dan dipenuhi⁸². Menurut Wahbah al-Zuhaili, yang mengutip pendapat Musthafa Ahmad, hak diartikan sebagai suatu bentuk kekhususan yang berdasarkan ketetapan syariat,

⁸¹ Afridawati, Konsep Islam Tentang Negara, *Jurnal Islamika*, Vol. 14, No. 1, 2014, hlm. 53-68

⁸² Ibn Manzur, *Lisan al-Arab*, Dar al-Kutub al-'Alamiyyah, Beirut, 2008, hlm. 525-526

yang memberikan legitimasi atas suatu bentuk kewenangan atau otoritas yang dikenal dengan istilah *yurisdiksi*⁸³. Sebagian ulama *ushul fiqh* mendefinisikan hak sebagai suatu bentuk otoritas atau kewenangan yang dipunyai seseorang individu untuk melakukan suatu tindakan, atau sebagai tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh seseorang terhadap pihak lain⁸⁴.

Islam memandang hak-hak warga negara merupakan anugerah dari Allah SWT dan menjadi unsur fundamental dalam mewujudkan keadilan serta kesejahteraan umat manusia. *Al-Qur'an* menegaskan bahwa setiap manusia memiliki hak-hak yang wajib dihormati dan dijaga, tanpa memandang latar belakang sosial maupun agama. Islam juga mengajarkan bahwa seorang Muslim memiliki kewajiban moral dan spiritual untuk menegakkan keadilan serta menjaga hak-hak sesama sebagai perwujudan dari keimanan dan ketakwaannya kepada Allah SWT⁸⁵.

Setiap warga memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dari negara. Perlindungan ini bertujuan untuk menjamin keamanan serta mencegah berbagai bentuk gangguan atau hambatan yang dapat menghalangi warga negara dalam menikmati dan menjalankan hak-hak mereka secara utuh⁸⁶. Dalam konteks ini, perlindungan terhadap warga negara dapat dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab dari pemerintah dalam memastikan pemeliharaan, perlindungan, dan pemenuhan hak-hak masyarakat di berbagai aspek kehidupan, mencakup bidang sosial, ekonomi, maupun politik⁸⁷.

Al-Qur'an menegaskan bahwa setiap individu punya hak-hak yang harus dihormati dan dijamin perlindungannya, tanpa membedakan latar belakang sosial maupun agama. Islam memerintahkan umat Muslim untuk menjalankan kewajiban dalam menjaga keadilan dan hak-hak sesama sebagai wujud dari keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Lebih

⁸³ Wahbah Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*, Juz IV, Dar al-Fikr, Damaskus, 2004, hlm. 8-9

⁸⁴ Fauzi Saleh, *Konsep Hak dalam Perspektif al-Qur'an*, Cet. I, AK Group, Yogyakarta, 2006, hlm. 36

⁸⁵ Ifania, dkk, Pendekatan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Warga Negara, *Tabayyun : Journal Of Islamic Studies*, Vol. 2, No. 2, 2024, hlm. 392-403

⁸⁶ David Little, John Kelsay & Abdulaziz A. Sachedina, *Kebebasan Agama dan Hak-Hak Asasi Manusia : Kajian lintas Kultural Islam-Barat*, Pustaka Pelajar, Bandung, 2007, hlm. 6

⁸⁷ A.M Saefuddin, *Ijtihad Politik Cendekiawan Muslim*, Gema Insani Press, Jakarta, 1996, hlm. 36

lanjut, prinsip keadilan sosial melalui sifat taqwa ditegaskan sebagai fondasi utama bagi terwujudnya kemaslahatan umat manusia, sebagaimana tercermin dalam Surat *Al-Hujurāt* ayat 13 yang berbunyi :

*Yā ayyuhan-nāsu innā khalaqnākum min ḡakarīn wa unṡā, wa
ja‘alnākum syu‘ūban wa qabā’ila lita‘ārafū. Inna akramakum
‘indallāhi atqākum. Innallāha ‘alīmun khabīr.*

Yang artinya: "Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan. Kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sungguh, yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Maha Teliti."



BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Negara Hukum Indonesia dan Prinsip-Prinsip Good Governance

Bagi Negara Republik Indonesia sendiri, prinsip *rechtsstaat* ditegaskan kembali secara eksplisit dalam Perubahan Ketiga UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang disahkan pada tahun 2001. Ketentuan tersebut tercantum dalam Pasal 1 ayat (3), yang menyatakan bahwa —*Negara Indonesia adalah negara hukum.*||

Sebagai negara hukum (*rechtstaat*), Indonesia mengemban tanggung jawab untuk menjamin perlindungan terhadap warganya, yang diwujudkan melalui keberadaan lembaga peradilan yang bersifat independen dan imparial, serta melalui penghormatan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia⁸⁸.

Kendati demikian pelaksanaan prinsip negara hukum di Indonesia tidak sepenuhnya mengacu secara eksplisit pada model *rechtsstaat* maupun *rule of law*. Ideal negara hukum sebagaimana yang dicantumkan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 hanya dapat terwujud apabila seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan dijalankan secara konsisten berdasarkan norma-norma konstitusional yang telah ditetapkan⁸⁹.

Dalam praktiknya, Indonesia mengadopsi karakteristik negara hukum yang unik, yang meskipun memiliki perbedaan dengan konsep negara hukum dari negara lain, tetap menjadikan prinsip-prinsip umum sebagai pijakan utama. Prinsip-prinsip tersebut antara lain mencakup perlindungan terhadap hak asasi manusia, pemisahan atau pembagian kekuasaan, penerapan prinsip kedaulatan rakyat, penyelenggaraan pemerintahan yang berdasarkan hukum, serta keberadaan mekanisme peradilan tata usaha negara. Keseluruhan prinsip ini menjadi fondasi dalam pembentukan dan penyelenggaraan negara hukum di Indonesia⁹⁰.

⁸⁸ Nuruddin dan Ahmad Muhasim, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Alfa Press, Lombok, 2022, hlm. 2

⁸⁹ Janpatar Simamora, Considering Centralization of Judicial Review Authority in Indonesia Constitutional System, *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* Vol. 21 No. 2, 2016, hlm. 26-32

⁹⁰ Rika Marlina, Pembagian Kekuasaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia, *Jurnal Daulah Hukum (Unissula)*, Vol. 1 No. 1, hlm. 173

Sejak Indonesia ditetapkan sebagai negara hukum pada tanggal 18 Agustus 1945 melalui pengesahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara ini memikul tanggung jawab besar dalam mewujudkan keamanan sebagai prasyarat tercapainya kesejahteraan dan kebahagiaan rakyat. Secara substansial, konsep negara hukum menempatkan hukum sebagai alat utama dalam mengatur dan menyeimbangkan berbagai kepentingan di seluruh elemen masyarakat⁹¹.

Konsep negara hukum adalah hasil proses historis, sehingga unsur-unsur yang membentuknya sangat dipengaruhi oleh latar belakang sejarah serta dinamika sosial masyarakat suatu negara. Setiap negara memiliki sejarah dan perkembangan masyarakat yang berbeda, maka pemahaman dan unsur-unsur negara hukum pun tidak bersifat seragam. Perbedaan ini menyebabkan munculnya berbagai bentuk negara hukum, seperti negara hukum Anglo-Saxon, negara hukum Eropa Kontinental, negara hukum Sosialis, negara hukum Islam (Nomokrasi Islam), hingga negara hukum Pancasila—yang masing-masing memiliki landasan filosofis dan karakteristik yang khas. Konsep negara hukum yang dianut oleh Indonesia itu sendiri memiliki perbedaan mendasar dibandingkan dengan model negara hukum dalam tradisi Anglo-Saxon maupun Eropa Kontinental. Kedua sistem tersebut pada dasarnya berakar pada paradigma liberal-individualistik yang menekankan kebebasan individu. Sebaliknya, negara hukum Indonesia dibangun berdasarkan pandangan hidup bangsa yang tercermin dalam Pancasila, yang menempatkan harmoni antara individu dan masyarakat sebagai nilai sentral. Salah satu perbedaan utama terletak pada cara pandang terhadap hubungan antara individu dan masyarakat, di mana Indonesia menekankan keseimbangan dan integrasi antara keduanya⁹².

⁹¹ Derry Angling Kesuma et al., *Pengantar Hukum Indonesia*, Literasi Nusantara Abadi Grup, Malang, 2024, hlm. 85

⁹² Azhary, *Negara Hukum Indonesia, Analisis Yuridis Normatif tentang unsur-unsurnya*, UI Press, Jakarta, 1995, hlm 115-116

Pemikiran tentang negara hukum, baik dalam tradisi Eropa Kontinental dengan konsep *rechtsstaat*-nya, tradisi Anglo-Saxon dengan *the rule of law*-nya, maupun berdasar ajaran Islam melalui prinsip nomokrasi, telah memengaruhi para pendiri negara Indonesia. Jimly Asshiddiqie menyatakan bahwa prinsip *the rule of law* dan/atau *rechtsstaat* telah diadopsi di Indonesia bahkan jauh sebelum kemerdekaan, sebagai dasar konseptual bagi bentuk negara yang akan dibangun⁹³.

Konsep negara hukum bukanlah suatu konstruksi yang bersifat final dan tak dapat diubah, karena legitimasi terhadap tatanan hukum yang berlaku senantiasa terbuka untuk dikritisi dan dipersoalkan⁹⁴. Sejalan dengan pandangan tersebut, Satjipto Rahardjo⁹⁵—dengan merujuk pada pemikiran alternatif tentang negara hukum Brian Z. Tamanaha—yang menolak anggapan bahwa *the rule of law* merupakan konsep yang telah selesai dan memiliki satu bentuk mutlak yang dapat dijadikan acuan universal.

Di dalam pendekatan alternatif, hukum sebagai alat penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya dituntut untuk menjamin kepastian dalam hukum dan disusun dengan demokratis, tetapi juga harus mampu mewujudkan keadilan serta manfaat bagi kesejahteraan masyarakat. Pandangan ini sejalan dengan konsep negara hukum yang dianut oleh Indonesia sebagaimana diatur dalam UUD Republik Indonesia Tahun 1945. Pasal 1 ayat (3) UUD RI Tahun 1945 yang menyatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum, diinterpretasikan secara substantif melalui ketentuan-ketentuan lain, seperti Pasal 24 ayat (1) yang menegaskan fungsi kekuasaan kehakiman dalam menegakkan hukum dan keadilan; Pasal 28D ayat (1) yang

⁹³ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hal 297-298.

⁹⁴ F. Budi Hardiman, *Demokrasi Deliberatif : Menimbang „Negara Hukum“ dan „Ruang Publik“ dalam Teori Diskursus Jürgen Habermas*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta, 2008, hlm. 111

⁹⁵ Satjipto Rahardjo, *Lapisan-lapisan dalam Studi Hukum*, Bayumedia, Malang , 2009, hlm. 60

menjamin hak setiap orang atas kepastian hukum yang adil; serta Pasal 28H yang mengamanatkan bahwa hukum harus dibangun atas dasar keadilan dan kemanfaatan⁹⁶.

Konsep negara hukum yang dianut Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945, mengandung makna bahwa seluruh tindakan lembaga negara beserta akibatnya harus didasarkan dan diselesaikan menurut hukum. Konsep ini menuntut negara untuk menjunjung tiga prinsip utama: supremasi hukum, persamaan di hadapan hukum, dan penegakan hukum yang sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku (*due process of law*). Dalam sistem negara hukum, hukum diposisikan sebagai norma yang tersusun secara hierarkis, dengan konstitusi sebagai norma tertinggi⁹⁷.

Dalam konsep negara hukum, jaminan terhadap perlindungan hak asasi manusia merupakan elemen yang esensial dan tidak dapat dipisahkan, sehingga menjadi syarat mutlak bagi suatu negara untuk dapat disebut sebagai *rechtsstaat*. Seiring dengan perkembangan pemikiran ketatanegaraan, jaminan hak asasi manusia juga diwajibkan tercantum secara eksplisit dalam konstitusi atau undang-undang dasar negara demokrasi konstitusional (*constitutional democracy*). Hak-hak tersebut dianggap sebagai substansi paling mendasar dalam konstitusi, sejajar dengan ketentuan lain seperti struktur kelembagaan negara, pembagian kekuasaan, serta mekanisme hubungan antar lembaga negara⁹⁸.

Konteks di negara modern, upaya untuk menjamin secara efektif hak-hak politik setiap warga negara serta mengatur tata kelola kekuasaan negara itu sendiri secara teratur telah mendorong penerapan prinsip konstitusionalisme sebagai suatu keniscayaan. Konstitusi dipandang sebagai instrumen paling tepat untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga penerapan konstitusionalisme tidak lagi bersifat opsional, melainkan menjadi suatu

⁹⁶ Ni Made Uttari Ivani Ardianthi & Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi, Analisa Tentang Konsep Dan Teori Negara Hukum Di Indonesia, *Vidya Wertta : Media Komunikasi Universitas Hindu Indonesia*, Vol. 6, No. 2, 2023, hlm. 196-203.

⁹⁷ Agus Riewato et al., *Hukum Tata Negara*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2023, hlm. 280

⁹⁸ Mukmin Muhammad, *Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Positif Dengan Konsep Constitutional Importance*, *Meraja Journal*, Vol. 1 No. 2, Juni 2018, hlm. 31-37

kebutuhan fundamental. Pandangan ini didasarkan pada keyakinan bahwa konstitusi merupakan sumber hukum tertinggi yang wajib ditaati oleh seluruh elemen negara, termasuk para penyelenggara pemerintahan. Hal ini sejalan dengan prinsip yang dikemukakan oleh John Adams, yaitu bahwa pemerintahan harus dijalankan berdasarkan hukum (*government by law*), bukan semata-mata oleh kehendak individu (*not by men*)⁹⁹.

Hukum dan peraturan konstitusi mengatur negara dalam hal organisasinya, sehingga peraturan hukum konstitusi berarti peraturan hukum yang mengatur dan menentukan susunan organisasi kenegaraan suatu negara. Terdapat dua bentuk peraturan hukum konstitusi, yaitu peraturan hukum konstitusi dalam bentuk peraturan tertulis dan peraturan tidak tertulis. Konstitusionalisme dipandang sebagai suatu keharusan fundamental dalam sistem kenegaraan modern, mengingat efektivitasnya dalam mengatur dan mengendalikan kekuasaan negara. Konstitusi memiliki kedudukan sebagai hukum tertinggi yang harus ditaati oleh seluruh unsur negara, baik pemerintah maupun warga negara. Konstitusi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pembatas kekuasaan dan jaminan setiap hak warga negara, tetapi juga memainkan peran strategis sebagai sarana rakyat dalam memperkuat posisi politik dan hukum mereka. Melalui pengaturan kehidupan bernegara yang sistematis, konstitusi menjadi landasan bersama untuk mewujudkan tujuan nasional.¹⁰⁰

Esensi utama dari keberadaan konstitusi terletak pada upaya pembatasan kekuasaan negara. Hal ini ditegaskan oleh Michael Allen dan Brian Thompson yang menyatakan bahwa prinsip dasar konstitusionalisme berlandaskan pada ide mengenai perlunya pembatasan terhadap kekuasaan pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Oleh karena itu,

⁹⁹ Richard Samuelson, *John Adams and the Republic of Law*, Lexington Books, Maryland, 2003, hlm. 118

¹⁰⁰ Evy Yulianti dan Widayati, Public Services in Election of Regional Chairman, *Law Development Journal* (UNISSULA) Vol. 3 No. 1, Hlm. 22

penerapan konstitusi harus diatur secara normatif dan sistematis untuk mencegah praktik kekuasaan yang bersifat absolut atau sewenang-wenang¹⁰¹.

Pandangan serupa juga ditegaskan oleh Carl J. Friedrich¹⁰² yang menyatakan bahwa penerapan konstitusi merupakan suatu sistem kelembagaan yang memberlakukan pembatasan yang efektif serta teratur terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. Pendapat ini merujuk pada konsep dasar bahwa konstitusionalisme, dalam pengertian umum, adalah sebuah gagasan kompleks yang mencerminkan sikap dan pola perilaku yang menekankan bahwa kewenangan pemerintah bersumber dari, dan dibatasi oleh, hukum dasar (*Fundamental Law*)¹⁰³.

Menurut Jimly Asshiddiqie, dapat disimpulkan bahwa terdapat setidaknya dua belas prinsip fundamental dalam konsep negara hukum modern. Prinsip-prinsip tersebut meliputi supremasi konstitusi, persamaan di hadapan hukum, asas legalitas, pembatasan terhadap kekuasaan, keberadaan lembaga pemerintahan yang independen, sistem peradilan yang bebas dan tidak memihak, keberadaan peradilan administrasi negara, serta peradilan konstitusi. Selain itu, negara hukum juga menjamin perlindungan hak asasi manusia, menerapkan prinsip-prinsip demokrasi, berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan bernegara, serta menjunjung tinggi transparansi dan memungkinkan adanya kontrol sosial¹⁰⁴.

Prinsip-prinsip negara hukum terus mengalami perkembangan seiring dengan dinamika masyarakat. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatnya kompleksitas kehidupan sosial di era globalisasi, mendorong perlunya penyesuaian dan penguatan prinsip-prinsip tersebut. Dalam proses perkembangannya, terdapat dua isu utama

¹⁰¹ Michael Allen dan Brian Thompson, *Cases & Materials on Constitutional & Administrative Law* (7th Edition). Oxford University Press, London, 2002, hlm. 14

¹⁰² Carl J. Frederich, *Man and His Government*, McGraw-Hill, New York, 1963, hlm. 217

¹⁰³ Andrew Vincent, *Theories of The State*, Basil Blackwell Inc, New York, 1987, hlm. 91

¹⁰⁴ Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*, Konstitusi Press, Jakarta, 2005, hlm. 154-162

yang menjadi landasan dan inspirasi, yakni pembatasan kekuasaan negara dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia¹⁰⁵.

Perspektif hak asasi manusia (HAM), penjaminan terhadap hak konstitusional warga negara merupakan suatu keniscayaan. Hal ini sesuai dengan perkembangan doktrin HAM yang menguat sejak abad ke-18 dan memperoleh legitimasi formal pada tahun 1945. Sejak saat itu, banyak negara mulai memasukkan HAM ke dalam konstitusi, menandai terjadinya pergeseran status dari HAM sebagai prinsip universal menjadi hak konstitusional yang diatur secara hukum. Berdasarkan sejarah dan asas-asas hukum kodrat yang melandasi lahirnya HAM, hak konstitusional memiliki kedudukan yang lebih kuat. Ini karena tidak semua HAM tercantum dalam konstitusi, namun setiap hak konstitusional sudah pasti merupakan bagian HAM. Oleh karena itu, pemenuhan hak konstitusional dapat dipandang sebagai bentuk konkret dari perlindungan HAM yang telah diperkuat dan dijamin oleh konstitusi¹⁰⁶.

Konstitusionalisme tetap menjadi prinsip yang paling relevan dan efektif dalam mengatur kekuasaan di era modern. Dalam kerangka ini, konstitusi berfungsi sebagai hukum tertinggi yang wajib ditaati oleh seluruh elemen negara. Keberadaan konstitusi tidak hanya bertujuan membatasi kewenangan penguasa, menjamin hak-hak warga negara, dan mengatur sistem pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen rakyat untuk memperkuat posisi politik dan hukum mereka melalui pengaturan kehidupan bersama demi tercapainya tujuan nasional¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Yusrizal DJ, Negara Hukum Demokratis Menurut Konstitusi (Undang-Undang Dasar Tahun 1945), *Menara Ilmu*, Vol. XXI No. 79, Januari 2018, hlm. 197

¹⁰⁶ Ilham, dkk, Konsepsi Hak Asasi Manusia dalam Pemenuhan Hak Konstitusional Warga Negara di Desa Karampi yang Belum terjangkau Sinyal: Telaah Konstitusi Pasal 28F UUD NKRI, *FUNDAMENTAL: JURNAL ILMIAH HUKUM*, Vol. 12 No. 2, Juli-Desember 2023, hlm. 438-457

¹⁰⁷ Ade Ismail Ananda, Constitutionalism Concept in Implementation of Indonesian State Administration, *Jurnal Daulat Hukum (UNISSULA)*, Vol. 4 No. 2, Juni 2021, hlm. 130

Prinsip supremasi konstitusi dan negara hukum yang dianut Indonesia menegaskan bahwa UUD RI Tahun 1945 menjadi landasan tertinggi yang harus dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun dalam kehidupan masyarakat sehari-hari¹⁰⁸.

Dalam konteks ini negara wajib memberikan pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan segala hak warga negara yang dijamin konstitusi. Pelayanan publik termasuk penerbitan paspor, adalah manifestasi dari fungsi negara hukum yang menjunjung prinsip legalitas, perlindungan HAM, dan kepastian hukum. Negara hukum ditempatkan sebagai kerangka normatif utama dalam menilai kewajiban pemerintah terhadap pemenuhan hak konstitusional warga negara sehingga dapat disebut dengan pemerintahan yang baik.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) menuntut terselenggaranya pemerintahan yang terbuka (*open government*) dengan salah satu pilar utamanya. Salah satu syarat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka adalah adanya kebebasan akses terhadap informasi publik (*public access to information*). Pemerintahan terbuka sendiri merujuk pada praktik penyelenggaraan negara yang didasarkan pada prinsip transparansi, keterbukaan, dan partisipasi masyarakat¹⁰⁹.

Pemerintahan yang terbuka mensyaratkan adanya jaminan terhadap lima aspek utama, yaitu¹¹⁰:

- a) Hak masyarakat untuk mengawasi dan memantau tindakan serta perilaku pejabat publik dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan (*right to observe*);
- b) Hak atas akses terhadap informasi publik secara terbuka dan transparan (*right to information*);

¹⁰⁸ Tundjung Herning Sitabuana, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Konstitusi Press (Konpress), Jakarta, 2020, hlm. 108

¹⁰⁹ Mas Ahmad Santosa, *Good Governance dan Hukum Lingkungan*, Indonesian Center for Environmental Law (ICEL), Jakarta, 2001, Bab III

¹¹⁰ Koalisi Untuk Kebebasan Informasi, *Melawan Ketertutupan Informasi Menuju Pemerintahan Terbuka*, Cetakan II, USAID, Jakarta, 2003, hlm. 18.

- c) Hak untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses perumusan dan pengambilan kebijakan publik (*right to participate*);
- d) Kebebasan dalam menyampaikan pendapat, yang di antaranya tercermin melalui kemerdekaan pers; serta
- e) Hak untuk mengajukan keberatan atau upaya hukum terhadap penolakan atas hak-hak yang seharusnya dijamin (*right to redress or appeal*).

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki aspek krusial di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparatur negara. Pemerintah mengembangkan konsep *good governance* sebagai strategi untuk mendorong reformasi birokrasi, dengan tujuan mewujudkan sistem pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel¹¹¹.

Teknologi digital merupakan salah satu elemen kunci dalam mewujudkan *good governance*. Penerapan teknologi ini dalam sistem pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi publik. Konsep *digital governance*, atau tata kelola pemerintahan berbasis digital, menjadi bagian tidak terpisahkan dari praktik pemerintahan modern di era saat ini. Munculnya *digital governance* adalah konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi-komunikasi yang semakin pesat dalam konteks penyelenggaraan negara. Salah satu manfaat utama dari implementasi tata kelola digital adalah terbukanya akses informasi yang lebih luas bagi masyarakat, sehingga mendorong transparansi dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan¹¹².

Implementasi *Digital Governance* bertujuan untuk menyederhanakan model kerja birokrasi agar lebih akurat, responsif, serta transparan dalam proses pelaksanaannya. Upaya

¹¹¹ Arif Cahyadi & Bagoes Soenarjanto, Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya), *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 1, hlm. 947-952

¹¹² V. Almeida, F. Filgueiras & F. Gaetani, "Digital Governance and the Tragedy of the Commons," *IEEE Internet Computing*, Vol. 24, No. 4, Juli-Agustus 2020, hlm. 41-46

ini selaras dengan salah satu prinsip utama dalam *good governance*, yakni transparansi. Melalui penerapan prinsip transparansi, masyarakat memperoleh ruang untuk mengakses informasi terkait kebijakan yang direncanakan maupun yang telah dijalankan oleh pemerintah. Selain itu, transparansi memungkinkan masyarakat untuk turut berpartisipasi melalui pemberian masukan dan tanggapan (*feedback*) terhadap kebijakan publik, sehingga proses pengambilan keputusan menjadi lebih partisipatif dan akuntabel¹¹³.

Layanan informasi berbasis digital merupakan salah satu bentuk output dari implementasi *digital governance*. Dalam kerangka ini, regulasi mengenai keterbukaan informasi menjadi elemen yang sangat krusial, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Undang-undang tersebut menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik berperan sebagai instrumen strategis dalam memperkuat fungsi pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Hak untuk mengakses informasi dipandang sebagai bagian integral dari Hak Asasi Manusia, sementara keterbukaan informasi menjadi salah satu ciri utama negara demokratis yang menempatkan kedaulatan rakyat sebagai landasan dalam proses pemerintahan¹¹⁴.

Keunggulan dari pemanfaatan media digital dalam implementasi e-government antara lain¹¹⁵:

- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan anggaran serta pelaksanaan operasional administrasi pemerintahan.
- Memfasilitasi akses yang luas bagi seluruh instansi, baik departemen maupun non-departemen, terhadap layanan dan jaringan komunikasi yang mendukung proses

¹¹³ Silvia Masiero, Digital governance and the reconstruction of the Indian anti-poverty system. *Oxford Development Studies*, Vol.45 No. 4, 2016, hlm. 393–408

¹¹⁴ Soemarno Partodiharjo, *Tanya Jawab Sekitar UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008, hlm. 8

¹¹⁵ J. Davis, E-Government: What's In It For the Public?, *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-36)*, Vol. 7, Hawaii, IEEE, 2003, hlm. 70069-70078

konsolidasi dan diseminasi informasi secara lebih cepat, efektif, dan efisien di berbagai tingkatan pemerintahan.

- Mendorong peningkatan kapasitas responsif pemerintah dalam menanggapi pertanyaan, masukan, saran, dan keluhan masyarakat terkait layanan publik.
- Memperkuat fungsi kehumasan pemerintah melalui optimalisasi komunikasi, penyampaian aspirasi, akomodasi kebutuhan masyarakat, serta sosialisasi dan penyebaran informasi publik serta menjadi sarana konsolidasi, partisipasi, dan pelibatan publik yang mendorong keterbukaan dan keberanian masyarakat dalam menyampaikan pendapat tanpa rasa takut.

B. Regulasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.

Hak konstitusional merupakan hak-hak mendasar yang dimiliki oleh setiap warga negara dan dijamin secara tegas dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam ranah keimigrasian, salah satu manifestasi dari hak konstitusional tersebut adalah hak untuk melakukan perjalanan dan berpindah tempat, baik di dalam negeri maupun ke luar negeri, secara aman dan memperoleh perlindungan dari negara. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan jaminan atas kepastian hukum dan perlindungan yang adil bagi setiap warga negara.

"Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum."

Dan juga Pasal 28E ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan:

"Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali."

Juga amanat dalam Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dinyatakan :

"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia."

Ada 3 hak konstitusional publik yang disebutkan diatas. Yaitu :

- Hak jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum (Pasal 28D ayat 1 UUD 1945)
- Hak untuk memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak Kembali (Pasal 28E ayat 1 UUD 1945)
- Hak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi; untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia (Pasal 28F UUD 1945)

Penerbitan dokumen perjalanan Paspor Republik Indonesia (Paspor RI) merupakan perwujudan dari hak untuk berpindah tempat dan hak atas kepastian hukum yang adil. Dengan demikian, penyediaan layanan penerbitan paspor oleh negara tidak hanya merupakan kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari pelaksanaan kewajiban konstitusional negara dalam menjamin hak warganya.

Paspor RI merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh negara melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, dan berfungsi sebagai identitas resmi Warga Negara Indonesia (WNI) ketika berada di luar negeri, sekaligus sebagai izin keluar masuk wilayah negara. Tanpa paspor, warga negara akan terhambat dalam melaksanakan haknya untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, baik untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, ibadah, kesehatan, maupun alasan lainnya. Oleh karena itu, paspor tidak hanya sekadar dokumen administratif, tetapi memiliki peran strategis sebagai instrumen pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Direktorat Jenderal Imigrasi, merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, memiliki tugas dan fungsi strategis dalam pelaksanaan urusan pemerintahan, khususnya di bidang pelayanan publik, perlindungan masyarakat, penegakan hukum keimigrasian, serta sebagai fasilitator yang mendukung pembangunan ekonomi nasional. Salah satu aspek dari fungsi tersebut adalah pelayanan keimigrasian, yang diwujudkan melalui pemberian dokumen perjalanan kepada warga negara Indonesia, seperti paspor Republik Indonesia (paspor RI).

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang mengadopsi berbagai inovasi berbasis teknologi informasi dalam proses pelayanan keimigrasian, termasuk dalam akses masyarakat terhadap keterbukaan informasi penerbitan paspor maupun pelayanan penerbitan paspor RI. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi penting untuk memastikan bahwa akses terhadap hak konstitusional tersebut dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, transparan, dan merata, sesuai prinsip *good governance*. Hal ini sejalan dengan semangat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan bahwa setiap pelayanan publik harus diselenggarakan secara cepat, mudah, terjangkau, dan akuntabel.

Dalam konteks pemerintahan modern, keterbukaan informasi publik telah menjadi suatu keniscayaan dan merupakan hak fundamental yang harus dijamin agar dapat diakses

seluruh lapisan masyarakat. Akses terhadap informasi kini tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan, melainkan juga sebagai hak konstitusional yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara negara. Informasi publik harus disediakan secara cepat, akurat, dan menjangkau masyarakat secara luas, guna memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang utuh dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keterbukaan informasi menjadi elemen penting dalam menciptakan transparansi dan akuntabilitas tata kelola jalannya pemerintahan, yang merupakan prinsip utama dalam praktik *good governance*. Pemanfaatan teknologi informasi-komunikasi dalam penyampaian informasi publik termasuk melalui layanan daring dan digitalisasi telah terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Perubahan pola komunikasi publik yang sebelumnya bersifat tertutup menjadi lebih terbuka juga merupakan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi digital serta tuntutan masyarakat akan akses informasi yang bebas dan merata. Sebagai negara demokratis, Indonesia menjadikan keterbukaan informasi sebagai bagian integral dari komitmen global, salah satunya melalui peran aktif sebagai inisiator dalam inisiatif *Open Government Partnership (OGP)*¹¹⁶.

Lebih spesifik kemudian dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang menyatakan bahwa keterbukaan informasi merupakan hak asasi warga negara dan bagian dari sistem demokrasi yang sehat. Ketersediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses juga berfungsi sebagai alat kontrol publik dalam rangka mengawasi kinerja penyelenggara negara. Hal ini tidak hanya memperkuat pengawasan terhadap lembaga pemerintahan, tetapi juga menciptakan ruang akuntabilitas yang lebih luas terhadap seluruh badan publik, terutama dalam hal-hal yang berdampak langsung pada kepentingan umum.

¹¹⁶ Diga Putri Oktaviane & Rahmadhona Fitri Helmi, Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik, JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies, Vol. 1, No. 1, 2023, hlm. 25-29

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)

Pasal 3 disebutkan tujuan KIP adalah untuk :

- Menjamin hak warga negara untuk mengetahui: Rencana pembuatan kebijakan publik; Program kebijakan publik; Proses pengambilan keputusan publik; serta Alasan di balik pengambilan suatu keputusan publik.
- Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
- Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik secara baik.
- Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang: Transparan; Efektif dan efisien; Akuntabel serta Dapat dipertanggungjawabkan.
- Memberikan pemahaman kepada publik mengenai alasan suatu kebijakan yang berdampak pada kepentingan masyarakat luas.
- Mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.
- Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik guna menghasilkan layanan informasi yang berkualitas di Indonesia.

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 mengenai Pengembangan Telematika, yang mencakup sektor Telekomunikasi, Media, dan Informatika, menegaskan bahwa aparat pemerintah memiliki kewajiban untuk memanfaatkan teknologi telematika sebagai sarana dalam mendukung terwujudnya *good governance* serta mempercepat proses demokratisasi. Selanjutnya, dikeluarkannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government menjadi titik awal penting dalam transformasi tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih transparan dan akuntabel di berbagai tingkatan, baik pusat maupun daerah. Implementasi e-Government diarahkan untuk memastikan integrasi sistem administrasi dan informasi pemerintahan sebagai dasar dalam penyediaan layanan publik yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan utama

dari kebijakan ini adalah menciptakan peluang untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah melalui pengelolaan, akses, dan pemanfaatan informasi dalam skala besar secara cepat, tepat, dan akurat¹¹⁷.

Pelaksanaan keterbukaan informasi melalui media sosial di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang diatur berdasarkan Surat Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-02.HH.01.03 Tahun 2021. Dalam bagian latar belakangnya, dokumen tersebut menyatakan bahwa media sosial berperan sebagai alat komunikasi dua arah yang efektif dan intensif. Kehadiran media sosial telah memperluas sarana penyebaran informasi, membentuk opini publik, serta mendorong dinamika percakapan dan diskusi, bahkan turut memengaruhi perilaku dan gaya hidup masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang telah terjangkau oleh infrastruktur komunikasi dan informatika. Komunikasi melalui media sosial dapat berlangsung antarindividu, antara lembaga dengan individu, maupun antar lembaga. Media sosial memungkinkan penghubungan dan penyatuan audiens yang luas tanpa terhalang oleh batasan geografis, profesi, usia, maupun sekat-sekat lainnya. Pemanfaatan media sosial menjadi salah satu strategi dalam menyebarluaskan program dan kebijakan pemerintah serta sebagai sarana interaksi dan penyerapan aspirasi masyarakat, sehingga terjalin pemahaman yang lebih baik antara pemerintah dan publik.

Pedoman yang disebutkan diatas juga menyatakan beberapa tujuan penggunaan media sosial sebagai sarana mencapai tujuan dalam pelaksanaan strategi komunikasi pemerintah. Beberapa tujuan yang ditetapkan berfungsi sebagai upaya penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam hal ini keterkaitannya dengan keterlibatan publik atau masyarakat dalam berpartisipasi dalam proses pelayanan publik yang bersifat dua arah. Berikut 7 poin tujuan

¹¹⁷ Betherix C.C. Sagai, Yaulie D. Y. Rindengan & Stanley D. S. Karouw, Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado, Jurnal Teknik Informatika, Vol. 13, No. 4, 2018, hlm. 1-8

yang termuat dalam Pedoman Pengelolaan Media Sosial Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-02.HH.01.03 Tahun 2021 :

- Membentuk opini publik positif Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai pimpinan serta Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai instansi pemerintah yang profesional, akuntabel, sinergi, transparan, dan inovatif;
- Membangun ketertarikan, keterikatan, dan keterlibatan masyarakat terhadap Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui komunikasi yang terjalin dua arah;
- Membagikan (*sharing*) berita, program terkini, pencapaian, edukasi melalui diseminasi program dan kebijakan pemerintah dan/atau Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, atau informasi apa pun yang dianggap perlu disebarluaskan kepada masyarakat dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
- Menjalin kolaborasi antara unit utama, kantor wilayah, UPT, kementerian/lembaga terkait, dan tokoh masyarakat dalam mewujudkan visi dan misi pemerintah;
- Melaksanakan partisipasi publik dalam pembuatan keputusan serta mendengarkan aspirasi;
- Melakukan penanggulangan risiko (*risk management*) dalam penanggulangan berita bohong (*hoaks*) dan ujaran kebencian.

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bagian integral dalam proses pelayanan pembuatan Paspor Republik Indonesia, yang merupakan hak konstitusional setiap warga negara sebagaimana diatur dalam Pasal 28E ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hak konstitusional terkait dokumen perjalanan lintas negara ini merupakan bagian dari tanggung jawab dan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam penyelenggaraan layanan keimigrasian. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi mengimplementasikan berbagai inovasi dengan tujuan memudahkan akses

layanan bagi masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi di era modern, pengembangan berbagai aplikasi digital dilakukan sebagai upaya inovatif dalam meningkatkan efisiensi serta kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian.

Prosedur pengurusan paspor diatur berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Keimigrasian, serta Pasal 3 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 mengenai Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Permohonan pembuatan paspor dapat dilakukan melalui prosedur manual maupun elektronik, dengan ketentuan wajib melampirkan dokumen pendukung sesuai persyaratan yang berlaku.

Sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Imigrasi NOMOR IMI-0549.GR.01.01 Tahun 2022 Tentang Kemudahan Keimigrasian dalam Rangka Mendukung Pariwisata Berkelanjutan pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019, bahwa untuk mendukung fungsi keimigrasian sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, maka kemudahan dalam keimigrasian gencar dilakukan. Kemudahan dalam hal ini dapat berupa kemudahan dalam prosedur permohonan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai keimigrasian, dan lain lain. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi digital yang dapat digunakan masyarakat untuk melakukan pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Adanya aplikasi M-Paspor ini bertujuan untuk memberikan kemudahan serta mempersingkat prosedur pelayanan permohonan paspor pada seluruh Unit Pengelola Teknis Keimigrasian termasuk di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang.

C. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

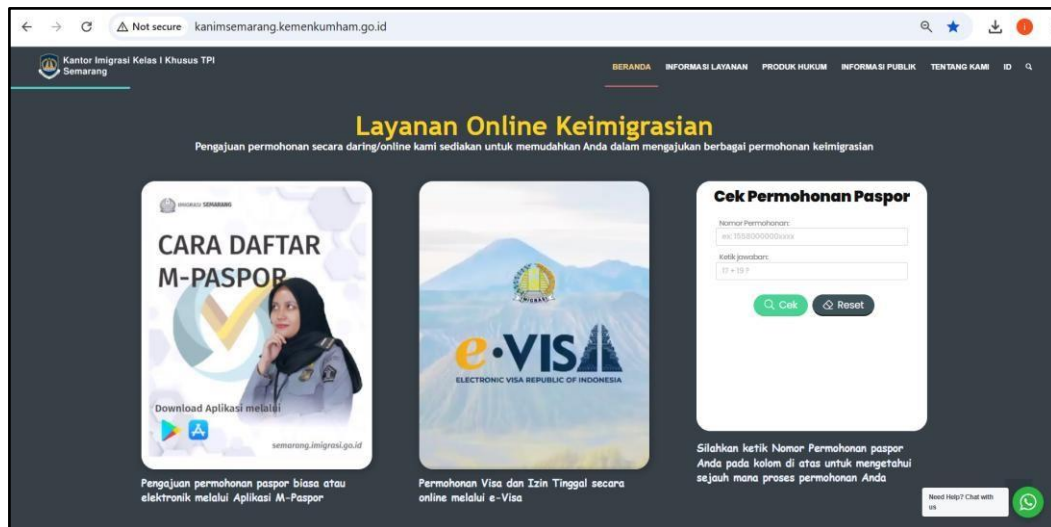
1. Pemanfaatan TI untuk Hak Publik Atas Informasi Penerbitan Paspor

Media sosial telah menjadi salah satu instrumen media berbasis digital strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam hal penyampaian informasi keimigrasian kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang memanfaatkan berbagai kanal media sosial seperti Website, Instagram, Twitter (X), dan Whatsapp untuk menyampaikan informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, jadwal pelayanan, serta pembaruan regulasi mengenai penerbitan paspor.

Berikut tampilan penggunaan teknologi informasi yang dipakai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang dalam pemenuhan hak konstitusi publik untuk akses informasi penerbitan paspor RI.



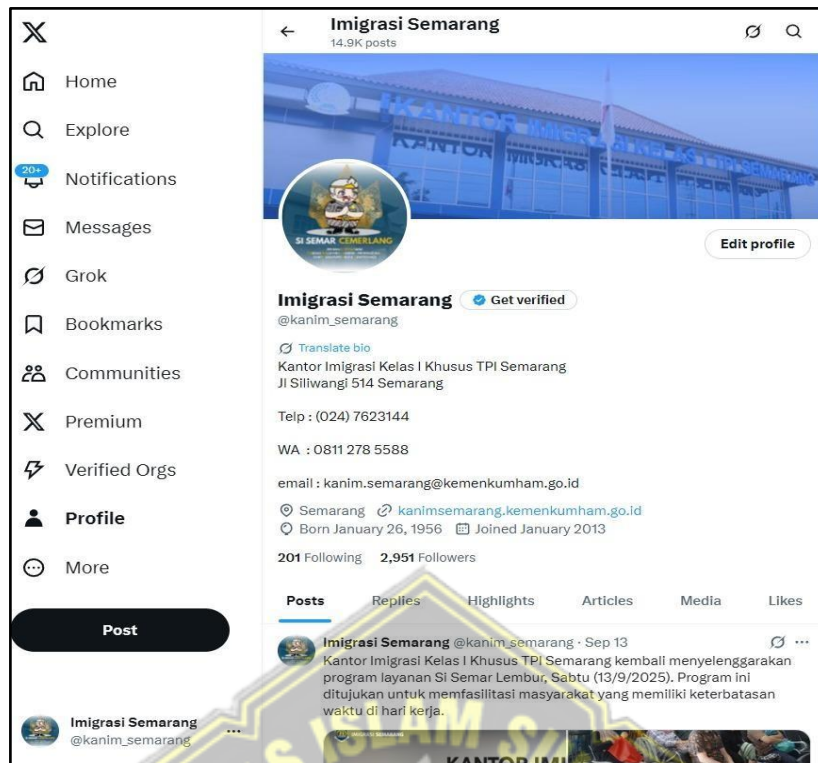
Gambar 6 : Tampilan Website Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang



Gambar 7 : Layanan Online Keimigrasian Melalui Website Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang



Gambar 8 : Tampilan Akun Instagram (IG) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang



Gambar 9 : Tampilan Akun Twitter (X) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang



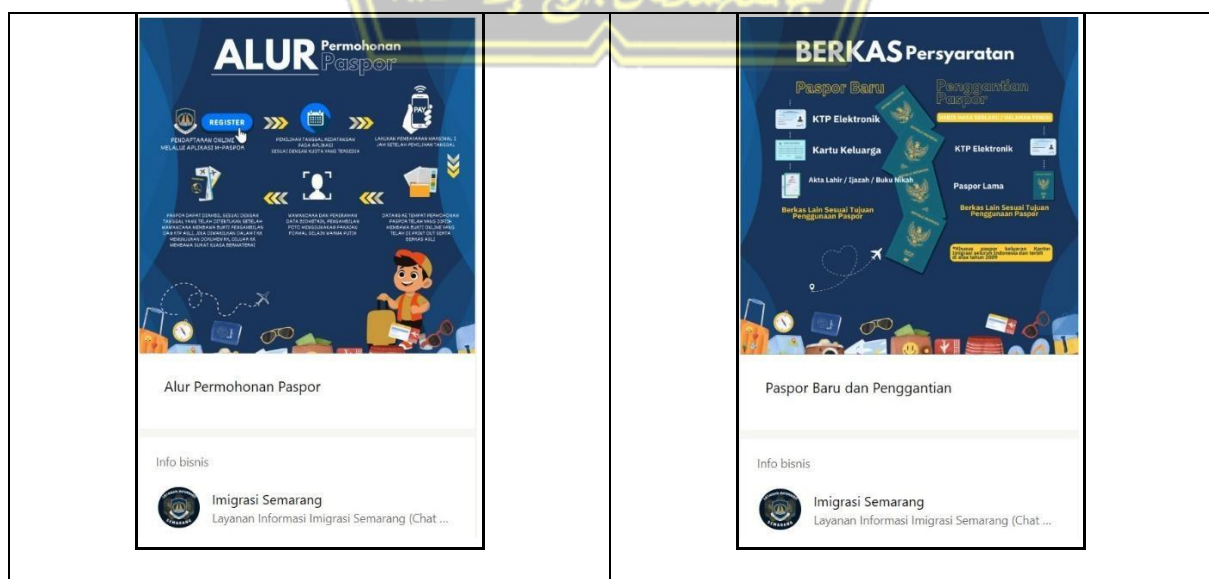
Gambar 10 : Akun Whatsapp Bisnis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

Dengan menyediakan informasi secara terbuka melalui media sosial, instansi keimigrasian secara nyata mengimplementasikan prinsip transparansi, yang adalah salah satu

pilar utama prinsip-prinsip *good governance*. Transparansi dalam pelayanan publik bertujuan untuk mencegah kesimpangsiuran informasi, menekan potensi penyalahgunaan wewenang, serta memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama terhadap informasi layanan keimigrasian, termasuk penerbitan paspor.

Sebagaimana dijelaskan dalam teori *good governance*, penyelenggaraan kekuasaan negara dituntut untuk mampu menyediakan barang dan layanan publik secara efektif, efisien, serta akuntabel. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Dalam undang-undang tersebut ditegaskan bahwa asas-asas umum yang harus menjadi dasar dalam penyelenggaraan negara meliputi asas kepastian hukum, ketertiban dalam pelaksanaan tugas-tugas kenegaraan, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, dan akuntabilitas.

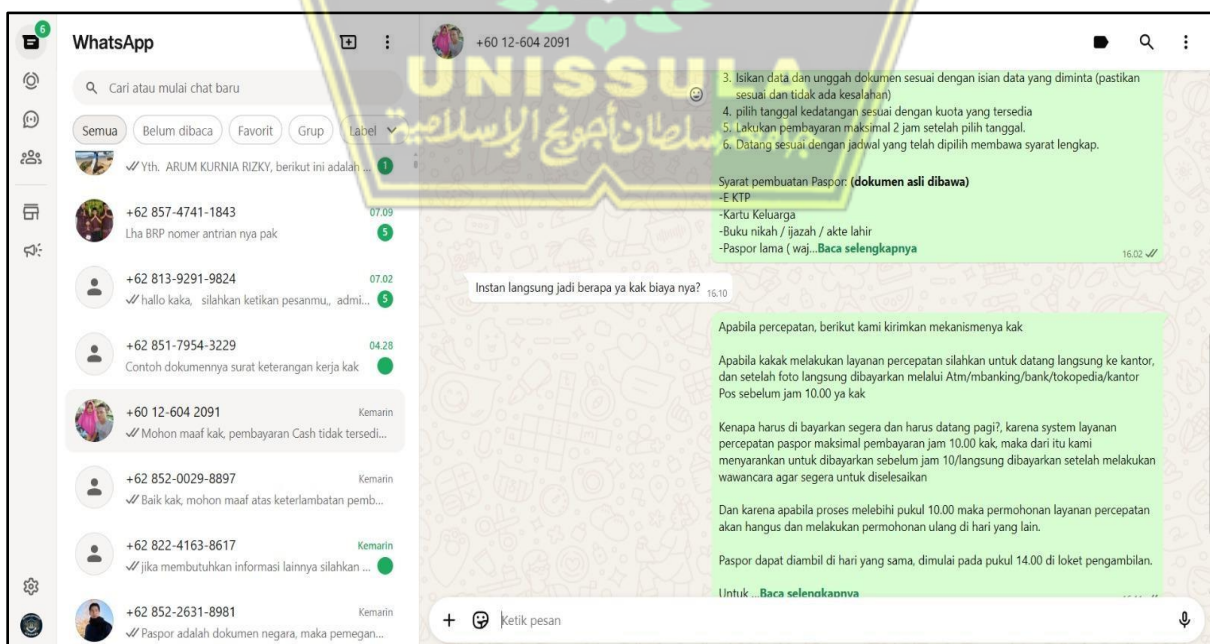
Berikut berbagai informasi penting seperti alur permohonan penerbitan paspor, berkas persyaratan yang diperlukan, ketersediaan layanan prioritas bagi kelompok rentan serta biaya-biaya yang diperlukan untuk penerbitan paspor sesuai aturan resmi yang berlaku. yang bisa menjadi rujukan bagi publik sebagai pemohon paspor dalam proses pemenuhan haknya untuk mendapatkan layanan penerbitan paspor RI.





Gambar 11 : Informasi Alur Permohonan, Berkas Persyaratan, Ketersediaan Layanan Prioritas serta Biaya Penerbitan Paspor RI Dari Kanal Media Sosial Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

Pemanfaatan media sosial memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, atau melaporkan kendala yang dihadapi secara langsung dan *real-time*. Hal ini menciptakan ruang partisipatif dalam pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 12 : Tangkapan Layar Komunikasi Antara Publik dengan Admin Pengelola Whatsapp Kanim Kelas I Khusus TPI Semarang

Dengan demikian, penggunaan media sosial oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, namun juga sebagai sarana strategis untuk menjalankan tanggung jawab konstitusional negara dalam memberikan akses informasi yang terbuka, mudah dijangkau, dan dapat dipertanggungjawabkan. Langkah ini sekaligus menjadi upaya memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada hak warga negara.

Pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi merupakan salah satu syarat utama dalam mewujudkan pemerintahan yang bersifat terbuka. Penerapan prinsip *open government* dapat dipandang sebagai strategi penting dalam mencegah terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) dalam pengelolaan sumber daya publik. Inisiatif ini juga menjadi fondasi yang mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks tersebut, terdapat tiga prinsip mendasar yang menopang konsep *good governance*, yakni: (1) akuntabilitas; (2) transparansi; dan (3) partisipasi publik. Ketiga prinsip tersebut memiliki hubungan yang saling menguatkan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena merupakan elemen yang terintegrasi dan esensial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berintegritas¹¹⁸.

2. Pemanfaatan TI untuk Hak Publik Atas Mekanisme Penerbitan Paspor

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi perkantoran di instansi pemerintahan. Mengingat sifat teknologi yang terus mengalami perubahan, bahkan bersifat revolusioner, maka kantor pemerintahan dituntut

¹¹⁸ Nunuk Febrianingsih, Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik, *Jurnal Rechtsvinding (Media Pembinaan Hukum Nasional)*, Vol. 1, No. 1, April 2012, hlm. 135-156

untuk senantiasa melakukan penyesuaian dan mengintegrasikan perkembangan teknologi tersebut ke dalam proses administrasinya¹¹⁹.

Teknologi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, komunikasi, serta penyampaian layanan kepada masyarakat. Digitalisasi proses administrasi memungkinkan terciptanya sistem pelayanan publik yang terintegrasi melalui portal yang mudah diakses dan digunakan, sehingga mempercepat akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. Selain itu, pengembangan aplikasi mobile yang ramah pengguna serta penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) menjadi bagian dari transformasi digital, di mana digitalisasi merujuk pada proses mengubah data atau aktivitas ke dalam format digital¹²⁰.

Teknologi informasi dimanfaatkan untuk memenuhi hak yang sudah ditetapkan dalam konstitusi. Beberapa diantaranya adalah : Hak atas persamaan kedudukan di hadapan hukum merupakan prinsip dasar dalam sistem hukum Indonesia. Seluruh warga negara tunduk pada hukum yang sama tanpa diskriminasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945; serta hak atas akses terhadap fasilitas umum yang memadai juga dijamin oleh negara. Pemerintah berkewajiban menyediakan layanan serta sarana publik lainnya yang layak dan dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa pengecualian, sebagaimana tercantum dalam Pasal 34 UUD 1945.

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan merupakan proses integrasi dan penerapan teknologi digital pada berbagai bidang tata kelola pemerintahan guna meningkatkan efisiensi operasional, transparansi administrasi, serta mendorong partisipasi masyarakat. Inisiatif ini juga bertujuan untuk menyediakan layanan publik yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan lingkungannya. Salah satu

¹¹⁹ Yohannes Suraja, Pengembangan Karier Profesional Kantor, Jurnal Administrasi dan Kesekretarian, Vol. 3 No. 1, Maret 2018, hlm. 40-50

¹²⁰ Mikko Heiskala, Jani-Pekka Jokinen & Markku Tinnilä, Crowdsensing-Based Transportation Services — An Analysis From Business Model and Sustainability Viewpoints, *Research in Transportation Business & Management*, Vol. 18, 2016, hlm. 38-48

implementasi konkret adalah pemanfaatan aplikasi atau sistem analitik data, yang digunakan untuk membentuk perspektif baru dalam pengembangan produk dan perumusan strategi pelayanan publik yang lebih efektif¹²¹.

M-Paspor adalah inovasi pelayanan publik dalam rangka penerbitan Paspor RI yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Aplikasi M-Paspor secara resmi diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dan dapat diakses publik sejak 27 Januari 2022.. Aplikasi M-Paspor dikembangkan sebagai bentuk pengganti sekaligus penyempurnaan dari sistem sebelumnya, yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO). APAPO sendiri memiliki keterbatasan karena hanya berfungsi untuk mengambil antrean paspor secara daring¹²².

Sebagai penyempurnaan, aplikasi M-Paspor menawarkan berbagai keunggulan, antara lain fitur unggah dokumen persyaratan secara digital yang memungkinkan pengurangan interaksi langsung atau tatap muka, sehingga mempercepat proses pelayanan. M-Paspor juga dilengkapi dengan fitur unggulan seperti pembayaran PNBK prabayar, verifikasi status permohonan paspor, validasi Nomor Induk Kependudukan melalui sistem DUKCAPIL, terintegrasi dengan dokumen perjalanan Indonesia, serta kemudahan penjadwalan ulang kedatangan.

Melalui M-Paspor, pemohon diberikan kemudahan dalam melakukan registrasi secara daring, mengisi data diri, serta mengunggah dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan. Fitur lainnya mencakup pemilihan jadwal kedatangan yang fleksibel. Implementasi M-Paspor bertujuan untuk mendorong peningkatan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam proses pelayanan keimigrasian. Inovasi ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan mutu layanan pembuatan paspor bagi masyarakat.

¹²¹ K. Suma Vally & K. Hema Divya, A Study on Digital Payments in India with Perspective of Consumers Adoption, *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, Vol. 118, No. 24, 2018, hlm. 1-9

¹²² Gunawan & Usman Mutaqin, Sosialisasi Aplikasi Layanan Antrian Paspor Online Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Abdimas Imigrasi (Politeknik Imigrasi)*, Vol. 1, No. 2, Tahun 2020, hlm. 8-15

Proses permohonan paspor secara daring melalui aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik di bidang keimigrasian. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemohon adalah sebagai berikut:

- **Persiapan Perangkat Digital**

Pemohon perlu memastikan bahwa mereka memiliki perangkat telepon pintar (smartphone) yang mendukung sistem operasi Android atau iOS, yang akan digunakan sebagai media utama untuk mengakses layanan M-Paspor.

- **Pengunduhan dan Instalasi Aplikasi**

Pemohon wajib mengunduh aplikasi M-Paspor yang tersedia secara gratis di Google Playstore (untuk pengguna Android) atau App Store (untuk pengguna iOS). Proses instalasi harus dipastikan berjalan dengan baik agar aplikasi dapat digunakan secara optimal.

- **Pendaftaran Akun Pengguna**

Setelah aplikasi berhasil terpasang, pemohon diwajibkan untuk membuat akun dengan mengisi alamat surat elektronik (e-mail) dan kata sandi. Selanjutnya, pemohon memilih opsi —Daftar Akun dan mengisi data pribadi pada formulir yang tersedia. Sistem akan mengirimkan kode verifikasi (OTP) ke alamat e-mail yang telah didaftarkan. Kode OTP tersebut diinput pada kolom yang disediakan di aplikasi, kemudian pemohon menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku.

- **Pengajuan Permohonan Paspor**

Pada menu utama aplikasi, pemohon memilih fitur —Pengajuan Permohonan dan mengisi kuesioner sesuai dengan ketentuan. Selanjutnya, dokumen pendukung diunggah sesuai format dan persyaratan yang berlaku. Setelah data terisi lengkap, sistem akan menampilkan ringkasan data permohonan. Pemohon juga memiliki opsi

untuk menambahkan pemohon lain melalui fitur —Tambah Pemohon|. Apabila seluruh data telah sesuai, langkah selanjutnya adalah memilih —Lanjutkan|.

- **Pemilihan Lokasi Kantor Imigrasi**

Tahapan berikutnya adalah menentukan Kantor Imigrasi tempat paspor akan diproses. Untuk itu, pengaturan lokasi pada perangkat pemohon harus dalam kondisi aktif. Pemohon kemudian memilih tanggal kedatangan dengan memperhatikan keterangan kuota layanan yang tersedia pada masing-masing tanggal.

- **Prosedur Pembayaran**

Setelah pengisian data dan pengunggahan dokumen selesai, sistem akan menampilkan informasi tagihan dalam bentuk file PDF. Pemohon diwajibkan untuk segera melakukan pembayaran melalui berbagai kanal yang tersedia, seperti teller bank, ATM, Kantor Pos, gerai ritel (Indomaret), maupun platform marketplace (Tokopedia dan Bukalapak).

- **Kehadiran di Kantor Imigrasi dan Tahapan Verifikasi**

Pada hari dan jam yang telah dipilih, pemohon wajib hadir di Kantor Imigrasi yang telah ditentukan untuk mengikuti proses wawancara dan pengambilan data biometrik. Setelah proses tersebut selesai, pemohon tinggal menunggu proses pencetakan paspor yang umumnya memakan waktu sekitar tiga hari kerja.



Gambar 13 : Mekanisme Pelayanan Penerbitan Paspor RI Melalui Aplikasi M-Paspor

Implementasi aplikasi M-Paspor yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang menjadi contoh konkret pemanfaatan Teknologi Informasi yang tidak hanya menyederhanakan proses administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi dan aksesibilitas informasi. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkait permohonan paspor, melakukan pendaftaran secara mandiri, memantau ketersediaan kuota penerbitan paspor tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi pada tahap awal termasuk mekanisme pembayaran yang transparan. Hal ini memberikan dampak signifikan dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, sekaligus menjamin keterbukaan proses secara menyeluruh. Dengan demikian, keterbukaan informasi publik melalui platform digital tidak hanya mencerminkan penerapan prinsip *good governance*, tetapi juga merupakan bentuk perlindungan hak-hak konstitusional warga negara untuk mendapatkan haknya, dalam hal ini mendapatkan layanan penerbitan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

D. Hambatan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Untuk Pemenuhan Hak Konstitusional Publik Dalam Prinsip-Prinsip *Good Governance* Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang

1. Hambatan Regulasi dan Keamanan Data

Kemajuan di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi telah membuka peluang yang lebih luas bagi terciptanya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui transformasi menuju pemerintahan elektronik (*e-government*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Salah satunya adalah penggunaan media sosial dan aplikasi dalam proses pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor baik untuk mendapatkan informasi maupun mekanisme atau proses penerbitan paspor itu sendiri.

Implementasi pemanfaatan teknologi informasi pada layanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan mekanisme penerbitan paspor merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), atau *Electronic Government*, didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk melayani pengguna SPBE. Percepatan implementasi SPBE dapat diwujudkan melalui penerapan Arsitektur SPBE. Arsitektur ini adalah kerangka dasar yang mengintegrasikan proses bisnis, data, informasi, infrastruktur, aplikasi, dan keamanan SPBE. Tujuannya adalah untuk menghasilkan layanan

SPBE yang terintegrasi, yang mencakup Arsitektur SPBE Nasional, Arsitektur SPBE Instansi Pusat, dan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah¹²³.

Penerapan aplikasi M-Paspor dalam mekanisme pelayanan penerbitan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang ini sendiri masih terkendala salah satunya yang paling krusial adalah aspek regulasi. Tantangan utama pengelolaan sistem informasi di bidang keimigrasian adalah ketiadaan regulasi teknis dan operasional yang secara spesifik mengatur penyelenggaraannya. Regulasi yang saat ini berlaku, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, masih bersifat umum dan belum memberikan pedoman yang komprehensif terkait standar teknis, mekanisme pengamanan data, interoperabilitas antar sistem, serta tata kelola data yang dibutuhkan dalam pelayanan keimigrasian.

Ketidakjelasan regulasi juga berdampak jika terjadi insiden kebocoran data. Pertengahan tahun 2023 muncul berita kebocoran data paspor milik lebih dari 34 juta warga negara Indonesia. Meskipun Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi telah disahkan, ketidakjelasan prosedur penanganan insiden serta belum efektifnya regulasi pelaksana menyebabkan lemahnya perlindungan terhadap data pribadi publik atau masyarakat.

Direktur Jenderal Imigrasi saat itu Silmy Karim, memberikan klarifikasi terkait dugaan kebocoran data sebanyak 34 juta paspor warga negara Indonesia yang juga diduga diperjualbelikan secara daring. Dalam pernyataannya, Silmy menegaskan bahwa sistem dan server data keimigrasian saat ini tidak dikelola langsung oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, melainkan berada di bawah pengelolaan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) melalui Pusat Data Nasional (PDN). Hal ini menunjukkan adanya

¹²³ Anisa Prameswari, Saifullah Zakaria & Selvi Centia, Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi M-paspor di Kanim Kelas I TPI Bandung Tahun 2022, *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2023, hlm. 256-262

pemisahan tanggung jawab teknis antara penyedia layanan imigrasi dan pengelola infrastruktur data nasional. Keberadaan Pusat Data Nasional itu sendiri merupakan implementasi dari kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, khususnya Pasal 27. Pembangunan PDN bertujuan untuk menyediakan layanan komputasi awan pemerintah (government cloud computing), serta melakukan integrasi dan konsolidasi pusat data dari instansi pemerintah pusat maupun daerah. Dengan demikian, insiden dugaan kebocoran data paspor ini menjadi momentum untuk meninjau kembali efektivitas tata kelola data nasional, khususnya dalam hal pengamanan, integritas, serta kejelasan tanggung jawab antarlembaga¹²⁴.

Selain itu di tidak adanya regulasi yang memadai mengakibatkan ketiadaan standar baku untuk mengevaluasi kinerja penggunaan aplikasi pelayanan digital M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang, baik dari segi performa teknis, stabilitas sistem, keandalan jaringan, maupun perlindungan data pengguna. Kondisi ini sangat krusial mengingat sistem digital keimigrasian mengelola data pribadi sensitif, termasuk data biometrik, identitas diri, dokumen perjalanan, dan riwayat pergerakan. Dalam konteks perlindungan data pribadi, absennya pengawasan teknis yang sistematis dan berlandaskan hukum membuat sistem digital menjadi sangat rentan terhadap berbagai pelanggaran. Hal ini meningkatkan risiko kebocoran data, akses ilegal oleh pihak internal maupun eksternal, serta manipulasi informasi. Tanpa audit dan evaluasi sistem yang berkala, kelemahan sistem tidak dapat dideteksi sejak dini, sehingga memperbesar kemungkinan terjadinya insiden keamanan.

Kekhawatiran ini terbukti nyata pada pertengahan tahun 2023, ketika dugaan kebocoran data lebih dari 34 juta paspor warga negara Indonesia muncul ke publik. Insiden ini, yang diduga mencakup data pribadi seperti nomor paspor, nama lengkap, dan tanggal lahir, menjadi bukti konkret bahwa celah dalam pengawasan teknis dapat merusak kepercayaan

¹²⁴<https://nasional.kompas.com/read/2023/07/06/08162641/soal-34-juta-data-paspor-bocor-dirjen-imigrasi-server-nya-di-pdn-milik>

publik terhadap institusi pemerintah dan memperlihatkan kerentanan sistem digital yang tidak didukung oleh landasan pengawasan yang kuat.

Di internal Direktorat Jenderal Imigrasi pun belum ada regulasi yang secara khusus mewajibkan pelaksanaan audit teknologi informasi (TI) secara periodik. Audit TI umumnya mengevaluasi keamanan sistem, performa aplikasi, ketahanan jaringan, dan kepatuhan terhadap standar perlindungan data. Namun, ketiadaan peraturan teknis yang eksplisit dari Kementerian Imigrasi dan Pelayaran atau Direktorat Jenderal Imigrasi menyebabkan pengawasan terhadap aplikasi dan sistem pelayanan digital M-Paspor bersifat insidental dan reaktif, bukan sistematis dan berkala. Praktik ini hanya dilakukan saat terjadi gangguan sistem atau keluhan, sehingga berpotensi menimbulkan kerentanan terhadap serangan siber, kebocoran data pribadi, dan ketidakmampuan sistem menghadapi lonjakan pengguna.

Masalah ini jika tidak segera diatasi maka akan sangat mungkin menimbulkan turunnya kepercayaan publik terhadap usaha pemerintah dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pemenuhan pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka sebagai bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik. Di samping itu juga negara juga memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Denhardt¹²⁵, menjalin hubungan yang baik serta membangun kepercayaan masyarakat merupakan hal yang krusial bagi lembaga publik. Ketika hubungan antara masyarakat dan lembaga publik terbina dengan baik, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut akan meningkat. Akibatnya, masyarakat akan memandang pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut sebagai pilihan yang tepat.

Apabila realitas yang diterima masyarakat tidak sesuai dengan harapan mereka, maka ketidakpercayaan terhadap pemerintah atau lembaga publik sangat mudah muncul.

¹²⁵ Trimurti Ningtyas, Kepercayaan Masyarakat di Badan Pertanahan Nasional II Surabaya, *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2018

Kepercayaan publik bukanlah sesuatu yang terbentuk secara otomatis, melainkan bersifat dinamis dan memerlukan pengelolaan yang tepat. Dalam konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), kepercayaan masyarakat menjadi salah satu elemen krusial. Kepercayaan ini berperan dalam membangun legitimasi publik yang selanjutnya dapat menjadi modal sosial bagi pemerintah. Modal sosial tersebut dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk memperoleh dukungan politik maupun sosial dalam berbagai aktivitas pemerintahan¹²⁶.

2. Hambatan Sosio-Kultural

Tidak dapat dipungkiri masih banyak masyarakat khususnya yang berada di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Semarang belum familiar atau masih takut untuk mengakses penggunaan teknologi informasi dalam mekanisme pelayanan penerbitan paspor RI. Dalam salah satu wawancara dengan pemohon¹²⁷ menyebutkan bahwa dirinya sampai perlu datang jauh-jauh dari kota Salatiga hanya untuk sekedar bertemu petugas imigrasi langsung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Semarang sehingga bisa membantunya mendaftar lewat aplikasi M-Paspor yang seharusnya bisa dilakukan di rumah dan datang hanya ketika melakukan sesi foto dan wawancara. Alasan yang disampaikan saat itu adalah masih takut jika dirinya akan melakukan kesalahan saat mendaftar. Ketika ditanya apakah ada anak atau sanak keluarga yang bisa membantu mendaftarkan, pemohon tersebut menjawab bahwa dia tinggal sendiri di rumah. Sementara anak dan keluarga lainnya berada di luar kota. Dari segi kesisteman, pendaftaran M-Paspor bisa saja didaftarkan oleh keluarga lainnya meski saat itu sedang berada di luar kota atau tinggal berbeda domisili dari pemohon paspor.

¹²⁶ Agus Dwiyanto, Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2011, hlm 53

¹²⁷ Wawancara dengan pemohon paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang, an: Ningmurti Rahayu



Gambar 14 : Testimoni Pemohon Paspor RI an Ningmurti Rahayu Yang Harus Datang Ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang untuk Melakukan Pendaftaran Aplikasi M-Paspor

Bagi beberapa orang khususnya bagi pemohon paspor yang sudah berumur, preferensi terhadap layanan tatap muka (*offline*) dianggap sebagai metode layanan yang lebih —nyata, dapat langsung memastikan bahwa dokumen lengkap dan valid, kejelasan prosedur, serta memberikan rasa aman bagi bathin pemohon karena mereka ditangani secara langsung oleh petugas. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan interpersonal yang lebih tinggi: melihat petugas, bertanya langsung, mengamati kejelasan prosedur.

Ketidaktahuan atau keterbatasan digital ditambah hambatan yang bersifat personal dan sosio kultural tadi bagi pemohon paspor yang belum terbiasa menggunakan aplikasi teknologi informasi dan metode unggah dokumen digital atau menggunakan internet secara intensif lebih memilih tatap muka karena minimnya risiko kesalahan teknis. Walaupun mengorbankan waktu dan tenaga untuk berulang kali harus datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang dari tempat tinggal yang jauh.

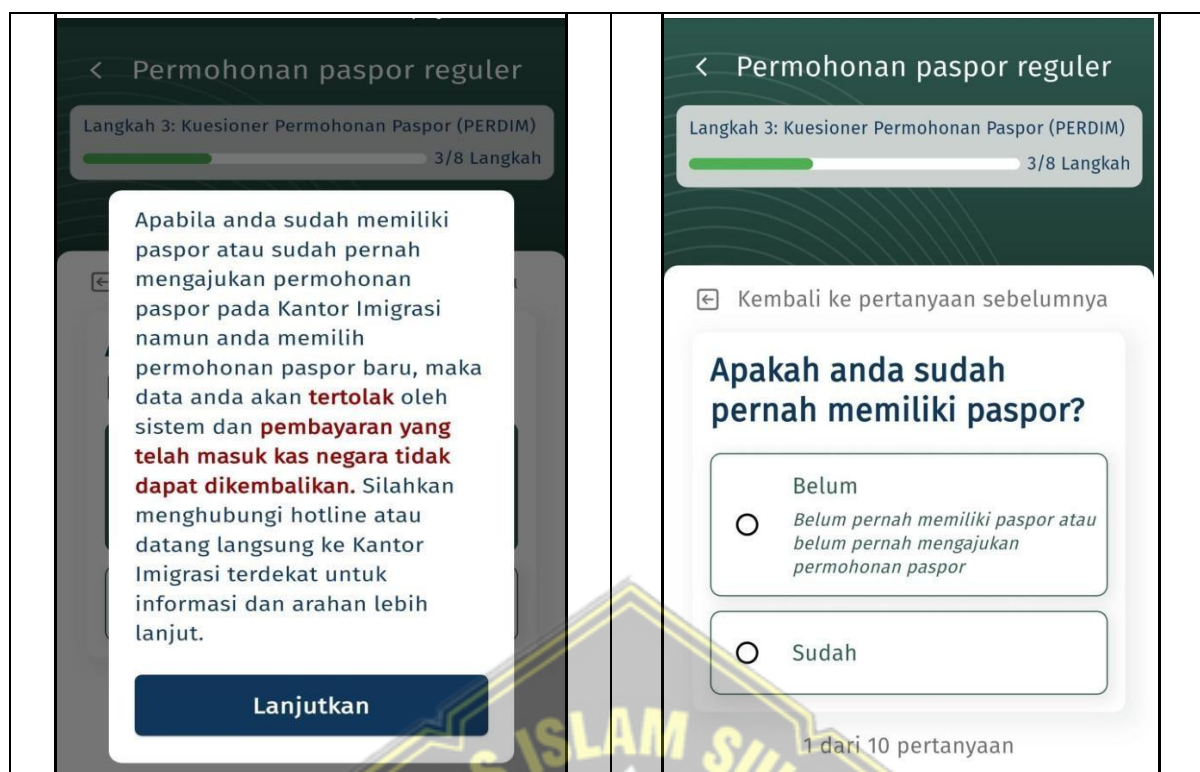
Memang dalam pendaftaran pelayanan paspor RI melalui M-Paspor seringkali ditemui kesalahan yang dilakukan oleh pemohon layanan paspor yang menyebabkan kerugian dan ketidaknyamanan terhadap proses pemberian layanan publik. Baik karena kurangnya literasi

ataupun kesalahan persepsi publik. Salah satu hambatan dari kurangnya literasi publik adalah kesalahan saat input informasi pendaftaran permohonan paspor.



Gambar 15 : Peringatan Bagi Para Pemohon Layanan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Terkait Pemberian Keterangan Secara Benar Dengan Konsekuensinya

Dalam salah satu prosesnya akan ada pertanyaan terkait apakah sudah pernah punya paspor atau belum. Banyak pemohon dengan asumsi dan persepsi sendiri ketika menjawab pertanyaan tersebut dengan posisi sudah pernah punya paspor tapi hilang, maka akan memilih jawaban belum. Dikarenakan berasumsi nanti akan dikeluarkan paspor baru.



Gambar 16 : Pertanyaan Awal Pada Proses Pendaftaran M-Paspor Terkait Kepemilikan Paspor

Ketika pendaftaran berlanjut sampai dengan pembayaran, saat hari wawancara terdeteksi di sistem bahwa pemohon tersebut sudah memiliki paspor maka permohonan tersebut akan otomatis dibatalkan. Karena pemohon dianggap memberi keterangan yang tidak benar. Hal ini sebenarnya bisa diminimalisir jika pemohon mau membaca lebih hati-hati terhadap ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan dan dijelaskan di awal pendaftaran.

Hal lain hambatan terkait kurangnya literasi adalah keterangan terkait keadaan paspor lama. Penolakan permohonan paspor yang sudah dibayar melalui aplikasi M-Paspor bisa terjadi jika pemohon salah memberikan keterangan. Misalkan pemohon tidak memahami bahwa status hukum paspor adalah dokumen milik negara sehingga jika ada kerusakan atau hilang perlu dilakukan proses BAP terlebih dahulu, sehingga seharusnya tidak bisa diproses pendaftarannya melalui aplikasi m-paspor.



Gambar 17 : Perlunya Kecermatan Literasi Dalam Proses Pendaftaran M-Paspor Terkait Keadaan Paspor Lama

Hambatan lain juga dari kesalahan para pemohon ketika melakukan upload dokumen. Seringkali dokumen yang di upload ketika melakukan pendaftaran online tidak bisa terbaca atau kurang jelas. Untuk menangani ini petugas imigrasi perlu melakukan upoad ulang secara manual. Disinilah kemudian diperlukan *copy* dokumen untuk dilakukan upload berkas ulang sehingga dapat terbaca dengan jelas. Namun sering terjadi *miss* dari pemohon layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang yang merasa tidak seharusnya perlu lagi *fotocopy* dokumen. Termasuk masih adanya penggunaan materai yang tidak diumumkan di aplikasi M-Paspor.

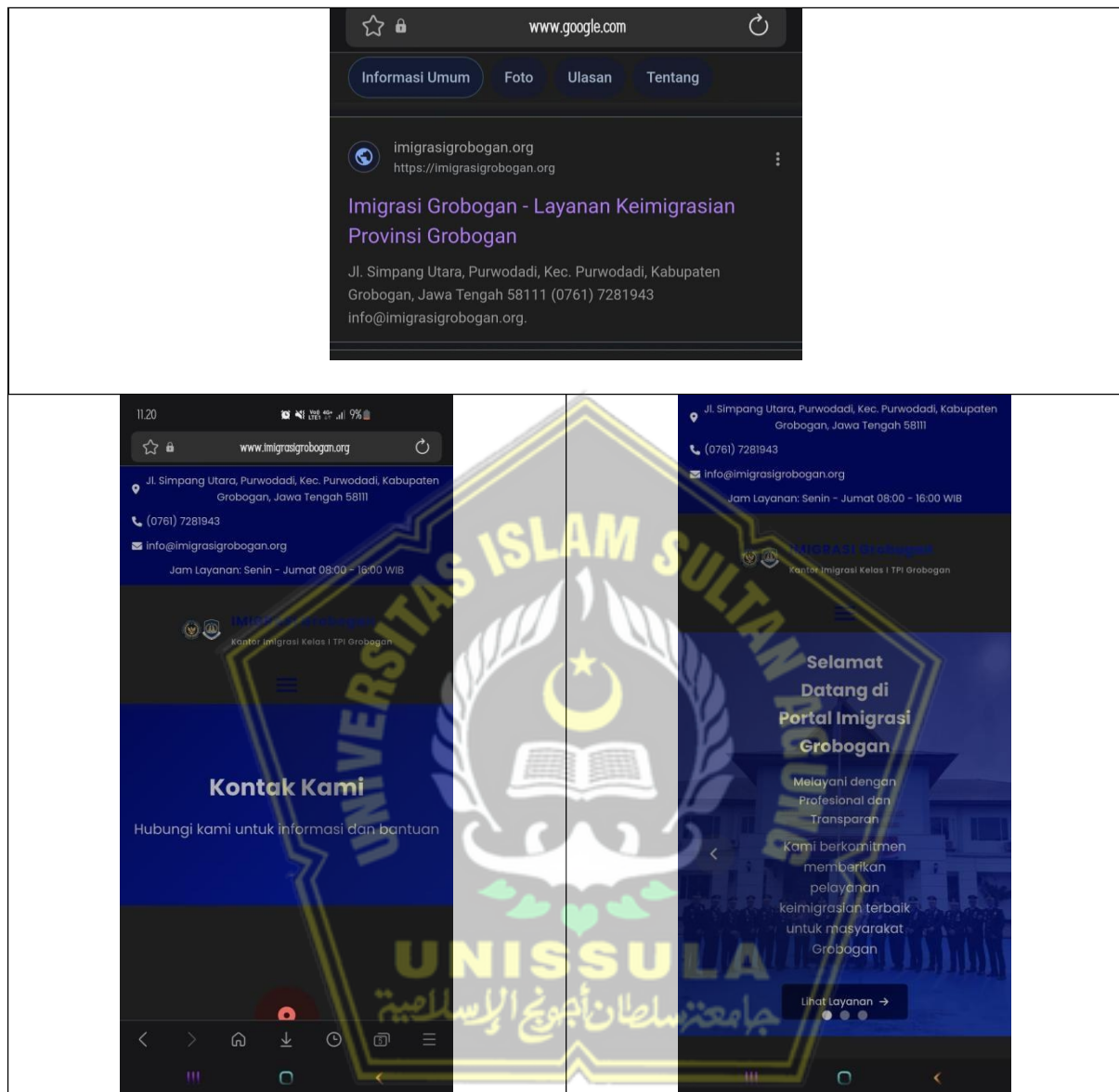


Gambar 18 : Salah Satu Cuplikan Layar Review Penggunaan Aplikasi M-Paspor dari Pemohon Terkait Fotocopy Dokumen

Hambatan yang bersifat sosio-kultural dimana salah satunya berupa rendahnya literasi masyarakat merupakan kendala utama dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik, termasuk dalam hal penerbitan paspor. Konsep literasi digital melampaui kemampuan teknis, karena juga mencakup pemahaman kritis terhadap informasi yang tersebar di platform digital. Individu yang memiliki literasi digital rendah cenderung sulit membedakan antara informasi yang valid dan misinformasi. Hal ini berdampak signifikan pada pelayanan publik, karena informasi yang keliru—yang tersebar melalui berbagai kanal seperti media sosial, aplikasi perpesanan, atau komunikasi verbal—dapat menyebabkan kebingungan, kesalahan prosedural, bahkan penolakan penggunaan layanan digital yang disediakan oleh pemerintah.

Kemunculan kanal media sosial palsu juga dapat mempengaruhi pelayanan publik yang memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi jika tidak ditunjang oleh kemampuan literasi digital yang memadai dari para pemohon paspor yakni masyarakat. Salah satu temuan dalam penelitian ini adalah ditemukannya website palsu yang mengatasnamakan imigrasi grobogan. Padahal wilayah Grobogan itu sendiri ada di bawah daerah kerja Kantor Imigrasi Semarang

dan statusnya hanya berupa ULP atau Unit Layanan Paspor (tempat foto dan wawancara) bukan selevel Kantor Imigrasi yang berdiri sendiri dengan wilayah kerja khusus.



Gambar 19 : Kemunculan Kanal Media Sosial Palsu Yang Mengatasnamakan Imigrasi Grobogan

Atas temuan ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang sudah menyampaikan informasi tersebut di kanal-kanal media resmi agar masyarakat selaku pemohon paspor menghindari segala bentuk komunikasi dan hubungan dengan media sosial palsu yang mengatasnamakan Kantor Imigrasi khususnya dalam hal proses penerbitan Paspor RI.



Gambar 20 : Penyampaian Kewaspadaan Bagi Pemohon Layanan Paspor Agar Mewaspadaai Kehadiran Website Palsu Mengatasnamakan Imigrasi

Ombudsman RI¹²⁸ menyebutkan bahwa menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, tingkat literasi digital masyarakat Indonesia pada tahun 2023 masih berada pada kategori sedang. Literasi digital sendiri merupakan indikator penting yang mencerminkan kemampuan individu maupun kelompok dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif, kritis, dan bertanggung jawab. Kemampuan ini mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan berbasis digital. Kecakapan digital masyarakat sangat berkaitan dengan keberhasilan implementasi *e-government* dalam sistem pelayanan publik. Program *e-government* bertujuan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas melalui penyediaan informasi yang mudah diakses secara daring, sehingga

¹²⁸ Florencia Kezia Nuhan (Kartika Purwaningtyas, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Jawa Barat), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--mendorong-literasi-digital-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indonesia>

masyarakat dapat memahami kebijakan pemerintah secara lebih terbuka. Literasi digital mendorong masyarakat untuk dapat mengevaluasi, menginterpretasi, dan menganalisis berbagai informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, termasuk dalam proses penerbitan paspor. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis untuk menggunakan perangkat digital, tetapi mencakup juga soal pemahaman kritis terhadap informasi yang diterima melalui platform digital. Masyarakat yang belum memiliki kecakapan digital yang memadai cenderung kesulitan membedakan antara informasi yang valid dengan informasi yang menyesatkan.

Hambatan-Hambatan yang disebutkan diatas, baik terkait hambatan regulasi, ancaman keamanan data serta hambatan yang bersifat sosio-kultural dapat menjadi hambatan bagi konteks pelayanan publik, hal ini sangat krusial karena masyarakat yang menerima informasi tidak akurat baik melalui media sosial, aplikasi pesan instan, maupun komunikasi lisan bisa berpotensi mengalami kebingungan, kesalahan prosedur, pembayaran yang salah hingga penolakan untuk menggunakan layanan digital yang telah disediakan oleh pemerintah. Disinilah upaya pemanfaatan teknologi informasi dalam pemenuhan pelayanan publik seperti penerbitan paspor RI untuk pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *Good Governance* dapat menjadi boomerang yang bersifat kontraproduktif dari tujuan awalnya.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan regulasi yang mendasari pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor untuk upaya pemenuhan hak konstitusional publik dalam prinsip-prinsip *good governance* didasarkan pada UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang keseluruhannya mengamanatkan pelayanan publik berbasis digital yang cepat, mudah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga merupakan bentuk konkret negara melaksanakan kewajiban pemenuhan hak konstitusional kepada publik, khususnya hak atas kepastian hukum, hak untuk bepergian, serta hak untuk informasi sebagaimana diatur dalam UUD Tahun 1945 dalam Pasal 28D, 28E, dan juga dalam pasal 28F. Menjadikan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor tidak hanya berdimensi administratif perubahan menuju model *e-government*, tetapi juga merupakan manifestasi tanggung jawab konstitusional negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang demokratis dan inklusif. Inovasi pelayanan digital melalui pemanfaatan media sosial dan aplikasi M-Paspor merupakan implementasi prinsip-prinsip *good governance*, khususnya prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta partisipasi publik.

2. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang telah berjalan sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Pemanfaatan media sosial dan platform digital seperti aplikasi M-Paspor tidak hanya mempercepat dan menyederhanakan proses administratif, tetapi juga membuka akses informasi yang luas dan setara bagi seluruh masyarakat. Masyarakat kini dapat memperoleh informasi yang akurat terkait prosedur, persyaratan, dan biaya penerbitan paspor, sekaligus melakukan permohonan

secara daring tanpa perlu hadir langsung pada tahap awal. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi secara strategis mampu memperkuat jaminan atas hak konstitusional publik, terutama hak atas informasi dan pelayanan publik yang setara, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan yang efisien, adaptif, dan berbasis kepentingan masyarakat.

3. Hambatan yang signifikan masih dihadapi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang atas pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan penerbitan paspor RI muncul dari aspek regulasi, keamanan data, maupun faktor sosio-kultural. Ketiadaan regulasi teknis yang komprehensif serta lemahnya pengawasan dan mekanisme audit sistem informasi mengakibatkan tingginya resiko kebocoran data pribadi, seperti yang terjadi dalam insiden kebocoran data paspor warga negara Indonesia pada tahun 2023. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama kelompok lansia atau masyarakat di daerah, turut menghambat efektivitas pemanfaatan aplikasi digital seperti M-Paspor. Hambatan-hambatan ini tidak hanya mengganggu proses pelayanan publik secara teknis, tetapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, yang pada akhirnya dapat menghambat upaya mewujudkan prinsip-prinsip good governance. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis yang menyeluruh, mulai dari penguatan regulasi, peningkatan kapasitas pengawasan sistem digital, hingga edukasi dan literasi digital masyarakat guna mendukung pelayanan publik berbasis teknologi yang inklusif, aman, dan akuntabel.

B. Saran

1. Pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi, perlu merumuskan regulasi teknis yang lebih rinci sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, serta Undang-Undang yang relevan lainnya terkait keterbukaan informasi dan pelayanan publik. Regulasi ini seyogianya mencakup standar operasional teknis, tata kelola data, interoperabilitas sistem, serta protokol keamanan dan audit teknologi informasi dalam layanan keimigrasian. Dengan adanya regulasi teknis yang jelas, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan paspor akan memiliki dasar hukum yang kuat, sekaligus menjamin kepastian hukum, perlindungan data pribadi, dan kesetaraan akses layanan sebagai bagian dari pemenuhan hak konstitusional publik sesuai amanat UUD 1945.

2. Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan RI melalui Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pelaksana teknis masalah keimigrasian perlu terus mendorong optimalisasi aplikasi digital seperti M-Paspor dan media sosial resmi sebagai sarana pelayanan publik yang adaptif dan responsif. Upaya ini hendaknya diiringi dengan peningkatan kualitas layanan digital, baik dari aspek keandalan sistem, kemudahan penggunaan, maupun kecepatan respon informasi. Di samping itu, pelibatan masyarakat secara aktif melalui kanal digital juga perlu diperluas untuk memperkuat partisipasi publik. Penerapan teknologi informasi yang transparan, akuntabel, dan partisipatif akan semakin memperkuat kepercayaan masyarakat, serta menjadikan pelayanan penerbitan paspor sebagai wujud nyata dari tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis.

3. Terkait hambatan yang ada disarankan perlunya peran pemerintah segera mengambil langkah strategis dan menyeluruh, di antaranya dengan memperkuat sistem pengawasan dan audit teknologi informasi secara berkala melalui pembentukan unit khusus pengawasan

digital di lingkungan keimigrasian. Masalah peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya kelompok rentan seperti lansia atau masyarakat di daerah, juga disarankan menjadi prioritas melalui edukasi dan pelatihan publik komunitas, serta penyediaan petunjuk penggunaan layanan digital yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Kolaborasi antara pemerintah pusat, daerah, serta elemen masyarakat sipil akan menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan publik digital inklusif, yang aman, serta berkeadilan bagi semua lapis masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

- Q.S An-Nisa' ayat 58
- Q.S Al-Maidah ayat 8
- Q.S AL-Ahzab ayat 72
- Q.S Al-Hujurat ayat 13

A. Buku

- A.M Saefuddin. 1996. *Ijtihad Politik Cendekiawan Muslim*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Affandi, Muhajir. 2018. *Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pendidikan*. Kuningan: Penerbit YNHW.
- Afiyah, Siti. 2022. *Buku Ajar Ilmu Negara*. Lamongan: CV. Pustaka Ilalang Group.
- Anggara, Sahya. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anwar, Syamsul. 2007. *Studi Hukum Islam Kontemporer*. Edited by M Muchlas Rowie. Jakarta: RM Books.
- Asmara, Galang, and Basniwati. 2020. *Hukum Keimigrasian*. Edited by Sarkawi. Mataram: Pustaka Bangsa (Anggota IKAPI).
<https://eprints.unram.ac.id/21539/1/Hukum%20Keimigrasian.pdf>.
- Asshiddiqie, Jimly. 2005. *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press.
- . 2010. *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- . 2009. *Menuju Negara Hukum yang Demokratis*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia).
- Azhary. 1995. *Negara Hukum Indonesia, Analisis Yuridis Normatif tentang unsur-unsurnya*. Jakarta: UI Press.
- Bagyono. 2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Budiardjo, Miriam. 1998. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Daman, Rozikin. 1993. *Hukum Tata Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Departemen Hukum dan HAM RI. 2005. *Lintas Sejarah Imigrasi Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fajar ND, Mukti, and Yulianto Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Frederich, Carl J. 1963. *Man and His Government*. New York: McGraw-Hill.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat- Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum Dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Surabaya: Bina Ilmu.

- Hardiman, F Budi. 2008. *Demokrasi Deliberatif: Menimbang „Negara Hukum“ dan „Ruang Publik“ dalam Teori Diskursus Jürgen Habermas*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Hartono, Sunaryati. 1976. *Apakah The Rule of Law*. Bandung: Alumni.
- Hasan al-Banna. 1986. *Konsep Pembaruan Masyarakat Islam*. Translated by Su'adi Sa'ad. Jakarta: Media Da'wah.
- Hildawati, Dila Erlianti, Dedy Afrizal, Agus Hendrayady, Anny Riwayati, Widyawati, Ade Iskandar, et al. 2024. *Sistem Administrasi Negara (Teori dan Praktik)*. Yogyakarta: PT. Green Pustaka Indonesia.
- Humphreys, Peter C. 1998. *Improving Public Service Delivery*. Dublin: Institute of Public Administration.
https://www.ipa.ie/_fileUpload/Documents/CPMR_DP_7_Improving_PublicService_Delivery.pdf.
- Ibn Manzur. 2008. *Lisan al-Arab*. Beirut: Dar al-Kutub al-'Alamiyyah.
- Ibrahim, Johnny. 2008. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Banyumedia publishing.
- Ilmar, Aminuddin. 2014. *Hukum Tata Pemerintahan*. Jakarta: Kencana.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government : Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government.
- Iqbal, Muhammad. 2007. *Fiqh Siyasah Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Kesuma, Derry Angling, Yuli Asmara Triputra, Kinaria Afriani, and Toby Haryadi. 2024. *Pengantar Hukum Indonesia, Literasi Nusantara Abadi Grup, Malang, 2024, hlm. 85*. Malang: Literasi Nusantara Abadi Grup. <https://idr.uin-antasari.ac.id/28181/6/BAB%20III.pdf>.
- Koalisi Untuk Kebebasan Informasi. 2003. *Melawan Ketertutupan Informasi Menuju Pemerintahan Terbuka*. Cetakan II. Jakarta: USAID.
- Kusnardi, Moh. 1987. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Sinar Bakti.
- Litle, David, John Kelsay, and Abdulaziz A Sachedina. 2005. *Kebebasan Agama dan Hak-hak Asasi Manusia*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Lubis, M Solly. 1994. *Filsafat Ilmu dan Penelitian*. Bandung: Mandar Madju.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Ke-2. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Marwiyah, Siti. 2020. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara, Universita Panca Marga, Probolinggo: Universita Panca Marga*. Accessed Agustus 2, 2025.
<http://repository.upm.ac.id/3997/1/BUKU%20PENGANTAR%20ILMU%20ADMINISTRASI%20NEGARA%20%282%29.pdf>.
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammadong. 2017. *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika. <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/3852>.
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Nazir, Moh. 1985. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notohamidjojo, Oeripan. 1970. *Makna Negara Hukum Bagi Pembaharuan Negara dan Wibawa Hukum Bagi Pembaharuan Masyarakat Di Indonesia*. Jakarta: Badan Penerbit Kristen.
- Nuruddin, and Ahmad Muhasim. 2002. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Lombok: Alfa Press.
- Palguna, I Dewa Gede. 2013. *Pengaduan Konstitusional (Constitutional Complaint) Upaya Hukum terhadap Pelanggaran Hak-hak Konstitusional Warga Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Partodihardjo, Soemarno. 2008. *Tanya Jawab Sekitar UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- R. G. Soekadijo. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rahardjo, Satjipto. 2009. *Lapisan-lapisan dalam Studi Hukum*. Malang: Bayumedia.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Jakarta: LP3ES.
- . 2000. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riewanto, Agus, Andy Omara, Eka NAM Sihombing, Isnawati, Jamaludin Ghafur, Jimmy Z Usfunan, Khairul Fahmi, et al. 2023. *Hukum Tata Negara*. Depok: PT RajaGrafindo Persada. <https://pptoda.org/wp-content/uploads/2023/11/Hukum-Tata-Negara.pdf>.
- Riswandi. 2019. *Managemen Publik Relation*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2019. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Fauzi. 2006. *Konsep Hak dalam Perspektif al-Qur'an*. Cet. I. Yogyakarta: AK Group.
- Salim, Abdul Muin. 2002. *Fiqh Siyasah Konsepsi Kekuasaan Politik dalam Al-Qur'an*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Samuelson, Richard. 2003. *John Adams and the Republic of Law*. Maryland: Lexington Books.
- Santosa, Mas Achmad. 2001. *Good Governance dan Hukum Lingkungan*. Jakarta: Indonesian Center for Environmental Law (ICEL).
- Satiro, Djam'an, and Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Schattkowsky, Ralph. 2014. *Good Governance and Civil Society : Selected Issues on the Relations between State, Economy and Society*. Edited by Adam Jarosz. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"*. Revisi. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitabuan, Tundjung Herning. 2020. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Konstitusi Press (Konpress).
- Soekanto, Soerjono. 1984. , *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- . 1982. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo.

- . 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sunarminto, Bambang Hendro. 2015. *Pertanian Terpadu Untuk Mendukung Kedaulatan Pangan Nasional*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Vincent, Andrew. 1987. *Theories of The State*. New York: Basil Blackwell Inc.
- Wahjono, Padmo. 1989. *Pembangunan Hukum di Indonesia*, Ind-Hill Co., Jakarta: Ind-Hill Co.
- Wijayanti, Herlin. 2011. *Hukum Kewarganegaraan dan keimigrasian*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yaumi, Muhammad. 2018. *Media Dan Teknologi Pembelajaran*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zuhaili, Wahbah. 2004. *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*. Vol. Juz IV. Damaskus: Dar al-Fikr.

B. Jurnal

- Afridawati. 2014. "Konsep Isam Tentang Negara." *Jurnal islamika* Vol. 14 (No. 1): 53-68. <https://ejournal.iainkerinci.ac.id/index.php/islamika/article/download/13/27/123>.
- Alhababy, A. M. 2016. "Penerapan teknologi informasi dalam birokrasi publik (Kantor Desa Kebonagung)." *Journal on Education* Vol. 14 (No. 5): 1-23.
- Almeida, Virgílio, Fernando Filgueiras, and Francisco Gaetani. 2020. "Digital Governance and the Tragedy of the Commons." *IEEE Internet Computing* Vol. 24 (No. 4): 41-46.
- Ananda, Ade Ismail. 2021. "Constitutionalism Concept in Implementation of Indonesian State Administration." *Jurnal Daulat Hukum (UNISSULA)* Vol. 4 (No. 2): 124-131. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/download/15696/5559>.
- Ardianthi, Ni Made Uttari Ivani, and Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi. 2023. "Analisa Tentang Konsep dan Teori Negara Hukum di Indonesia." *Vidya Werita* Vol. 6 (No. 2): 196-203. Accessed Juli 27, 2025. <https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/vidyawerita/article/view/5016/2439>.
- Aulia, Dina, and Hidayat Rumatiga. 2025. "Konsep Pemerintahan Islam Dalam Perspektif Demokrasi Dan Nilai Kepemimpinan." *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara* Vol. 2 (No. 4): 4662-4672. <https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/4533/4591>.
- Bahtiar, Abdul Rahman. 2013. "Prinsip-Prinsip Model Pembelajaran Pendidikan Agama Islam." *Jurnal Tarbawi* Vol. 1 (No. 2): 149-158.
- Cahyadi, Arif, and Bagoes Soenarjanto. 2018. "Arif Cahyadi, Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)." *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* Vol. 4 (No. 1): 947-952. <https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1277>.
- Cruz, Carolina Da, Sri Kusriyah, Widayati, and Umar Ma'ruf. 2022. "The Implementation of Good Governance Principles in Admission of Prospective Civil Servants." *Jurnal Daulat Hukum (UNISSULA)* Vol. 5 (No. 1): 40-48. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/download/20476/6797>.

- Davis, J. 2003. "E-Government: What's In It For the Public?" *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-36)*. Hawaii: IEEE. 70069-70078.
- Fahlevy, Muhammad Reza, Muhammad Hairul Saleh, and Niken Nurmiyati. 2023. "Eksistensi Birokrasi di Era Revolusi 4.0: Penggunaan Electronic Government dalam Optimalisasi Pelayanan." *GovSci : Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 4 (No. 1): 42-57. Accessed Juli 27, 2025. <https://doi.org/10.54144/govsci.v4i1.45>.
- Febrianingsih, Nunuk. 2012. "Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik." *Jurnal Rechtsvinding (Media Pembinaan Hukum Nasional)* Vol. 1 (No. 1): 135-156. <https://rechtsvinding.bphn.go.id/artikel/ART%208%20JRV%20VOL%201%20NO%201%20PROTECT.pdf>.
- Gioh, Andre. 2021. "Pelayanan Publik E-Government Di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Minahasa." *Jurnal Politico* 1-14.
- Gunawan, and Usman Mutaqin. 2020. "Sosialisasi Aplikasi Layanan Antrian Paspor Online Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia." *Jurnal Abdimas Imigrasi (Politeknik Imigrasi)* Vol. 1 (No. 2): 8-15. <https://journal.poltekim.ac.id/jaim/article/download/132/121>.
- Haning, Mohammad Thahir. 2018. "Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik." *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)* Vol. 4 (No. 1): 25-37. Accessed Juli 27, 2025. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp/article/view/5902/3294>.
- Heiskala, Mikko, Jani-Pekka Jokinen, and Markku Timnilä. 2016. "Crowdsensing-Based Transportation Services — An Analysis From Business Model and Sustainability Viewpoints." *Research in Transportation Business and Management* Vol. 18: 38-48. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210539516300116>.
- Ifannia, Riska Bayu, Habibah Yusraini Lbs, M Farhan Maulana Nst, Krisnanto Rizki A, and Aulia Pratama. 2024. "Pendekatan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Warga Negara." *Tabayyun : Journal Of Islamic Studies* 392-403. <https://journal.tabayanu.com/index.php/tabayyun/article/view/74/36>.
- Ijeoma, Edwin Okey, and Nnamdi Nwaodu. 2013. *Edwin Okey Ijeoma dan Nnamdi Nwaodu, Third World Development Strategies : Decades of Fascination and Frustrations*. Pretoria: Verity Publishers.
- Ilham, Gufran, Waliyudin, Adnan, Raisul Amin Loamena, and Muhammad Fitrah. 2023. "Konsepsi Hak Asasi Manusia dalam Pemenuhan Hak Konstitusional Warga Negara di Desa Karampi yang Belum terjangkau Sinyal: Telaah Konstitusi Pasal 28F UUD NKRI." *FUNDAMENTAL: JURNAL ILMIAH HUKUM* Vol. 12 (No. 2): 438-457. <https://ejurnal.umbima.ac.id/index.php/jurnalhukum/article/download/176/89/>.
- Jukneviene, Vita, and Roberta Kareivaite. 2012. "Good Governance as the Instrument for the Implementation of the Sustainable Development's Conception." *Sodaliniai Tyrimai (Social Research Siauliai University)* Vol. 3 (No. 28): 28-42. <https://etalpykla.lituanistika.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367188353835/J.04~2012~1367188353835.pdf>.

- Maramura, Tafadzwa C, Pardon Dambuza, and Hilda Jaka Mabiza. 2017. "Realizing E-government Access For Socio-Economic Development in Rural Areas." *International Journal of Applied Business and Economic Research* 597-609. https://www.researchgate.net/profile/TafadzwaC-Maramura/publication/323080989_Realizing_E-government_access_for_socio-economic_development_in_rural_areas/links/5c403032299bf12be3cdadb4/Realizing-E-government-access-for-socio-economic-development-in-rural-
- Marlina, Rika. 2018. "Pembagian Kekuasaan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Indonesia." *Jurnal Daulat Hukum (UNISSULA)* Vol. 1 (No. 1): 171-178. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/RH/article/download/2631/1980>.
- Masiero, Silvia. 2016. "Digital governance and the reconstruction of the Indian anti-poverty system." *Oxford Development Studies* 393-408. <https://doi.org/10.1080/13600818.2016.1258050>.
- Muhammad, Mukmin. 2018. "Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Positif Dengan Konsep Constitutional Importance." *Meraja Journal* Vol. 1 (No. 2): 31-37. <https://media.neliti.com/media/publications/284683-hak-asasi-manusia-dalam-hukum-positif-de-6e281cd3.pdf>.
- Ningtyas, Trimurti. 2018. "Kepercayaan Masyarakat di Badan Pertanahan Nasional II Surabaya." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* Vol. 2 (No. 1): 195-211. https://www.researchgate.net/publication/327252028_Kepercayaan_Masyarakat_Citizen_Trust_Di_Badan_Pertanahan_Nasional_BPN_II_Surabaya.
- Noviantoko, Putranto Argi. 2019. "Paspur Indonesia Sebagai Tolak Ukur Kedaulatan Negara." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian (POLTEKIM)* Vol. 2 (No. 1): 101-108. <https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/download/66/62/>.
- Nurhidayat, Ipan. 2023. "Prinsip-Prinsip Good Governance di Indonesia." *Journal E-Gov Wiyata: Education & Government* Vol. 1 (No. 1): 40-52. <https://journal.wiyatapublisher.or.id/index.php/e-gov>.
- Oktaviane, Diga Putri, and Rahmadhona Fitri Helmi. 2023. "Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik." *JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies* Vol. 1 (No. 1): 25-29. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS/article/download/16/15/202>.
- Prameswari, Anisa, Saifullah Zakaria, and Selvi Centia. 2023. "Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi M-paspor di Kanim Kelas I TPI Bandung Tahun 2022." *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)* Vol. 3 (No. 2): 256-262. <https://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/viewFile/52653/21981>.
- Putrijanti, Aju, Lapon T Leonard, and Kartika Widya Utama. 2018. "Peran PTUN dan AUPB Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance)." *MIMBAR HUKUM* Vol. 30 (No. 2): 277-290. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/view/33056/21794>.
- Sagai, Betherix C. C., Yaulie D. Y. Rindengan, and Stanley D. S. Karouw. 2018. "Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado." *Jurnal Teknik Informatika* Vol. 13 (No. 4): 1-8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/informatika/article/download/28104/27574>.

- Simamora, Janpatar. 2016. "Considering Centralization of Judicial Review Authority in Indonesia Constitutional System." *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)* Vol. 21 (No. 2): 26-32.
- Solechan. 2009. "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik." *Jurnal: Administrative Law & Governance* Vol. 2 (No. 3): hlm. 553-555.
- Suraja, Yohannes. 2018. "Pengembangan Karier Profesional Kantor." *Jurnal Administrasi dan Kesekretarian* 40-50.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1481662&val=17817&title=Pengembangan%20Karier%20Profesional%20Kantor>.
- Surasa. 2019. "Tata Kelola Pemerintahan Berbasis E-Government." *Jurnal Ilmiah Multipedia Dan Komunikasi* Vol. 4 (No. 1): 11-22.
<https://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimk/article/view/92/90>.
- Suratno, Sadhu Bagus. 2017. "Pembentukan Peraturan Kebijakan Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik." *Lentera Hukum* Vol. 4 (No. 3): 171-182.
<https://ejlh.jurnal.unej.ac.id/index.php/eJLH/article/view/5499>.
- Susanty, Yunni, and Yuyu Yuningsih. 2021. "E-Gov Implementation Analysis Through SILPa KAMI Application in DISKOMINFOARPUS, Cimahi City." *Jurnal Wacana Kinerja* Vol. 24 (No. 2): 1-23. <https://jwk.lan.go.id/index.php/jwk/article/download/696/pdf>.
- Vally, K. Suma, and K. Hema Divya. 2018. "A Study on Digital Payments in India with Perspective of Consumers Adoption." *International Journal of Pure and Applied Mathematics* Vol. 118 (No. 24): 1-9.
- Yuliati, Evy, and Widayati. 2021. "Public Services in Election of Regional Chairman." *Law Development Journal (UNISSULA)* 19-24.
<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ldj/article/view/14233>.
- Yusrizal DJ. 2018. "Negara Hukum Demokratis Menurut Konstitusi (Undang-Undang Dasar Tahun 1945)." *Menara Ilmu* Vol. XXI (No. 79): 193-200.
<https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/502>.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Keimigrasian.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Presiden (Perpres) No. 39 Tahun 2019 Satu Data Indonesia.

Peraturan Presiden (Perpres) No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional.

Peraturan Presiden (Perpres) No. 139 Tahun 2024 tentang Penataan Tugas dan Fungsi Kementerian Negara Kabinet Merah Putih Periode Tahun 2024-2029.

Peraturan Presiden (Perpres) No. 157 Tahun 2024 tentang Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan.

Instruksi Presiden (Inpres) No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendencygunaan Telematika.

Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Permenpan dan RB No. 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016

Permenkumham No. 8 tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

Surat Pedoman Pengelolaan Media Sosial di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-02.HH.01.03 Tahun 2021

Surat Edaran Dirjen Imigrasi NOMOR IMI-0549.GR.01.01 Tahun 2022 Tentang Kemudahan Keimigrasian dalam Rangka Mendukung Pariwisata Berkelanjutan pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019.

D. Lain-Lain

Dirjen Imigrasi — Kementrian Imigrasi dan Pemasarakatan. 2023. Mei 22. https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/2023/05/22/kuartal-i-2023-imigrasi-terbitkan-13-292-paspor-setiap-hari-naik-38-sejak-2019?lang=id-ID.

Fauziyah, Titis Anis, and Glori K Wadrianto. 2025. *Kompas*. April 27. Accessed Juli 27, 2025. <https://regional.kompas.com/read/2025/04/27/054553478/status-bandara-ahmad-yani-semarang-kembali-jadi-bandara-internasional>.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang. 2025. *Layanan Online Keimigrasian-Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Semarang*. Accessed September 8, 2025. [Kanimsemarang.kemenkumham.go.id](https://kirimsemarang.kemenkumham.go.id).

Kompas.com. 2023. *Nasional.kompas.com*. Syakirun Ni'am and Icha Rastika. Juli 6. Accessed September 21, 2025. <https://nasional.kompas.com/read/2023/07/06/08162641/soal-34-juta-data-paspor-bocor-dirjen-imigrasi-server-nya-di-pdn-milik>.

Syahrin, Muhammad Alvi. 2018. — Hak Asasi Bermigrasi. In *Majalah Bhumi Pura*, hlm. 45-48. Jakarta: Direktorat Jenderal Imigrasi.

Transparency International. 2020. *Indeks Persepsi Korupsi Global 2020*. Berlin: Transparency International. Accessed Mei 24, 2025. https://images.transparencycdn.org/images/CPI2020_Report_EN_0802-WEB-1.pdf.

Nuhan, Florencia Kezia. 2024. *Ombudsman.go.id*. Oktober 31. Accessed September 21, 2025. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal—mendorong-literasi-digital-dalam-penyelenggaraan-pelayanan-publik-di-indonesia>.