



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCA SARJANA**

**TESIS**

**DAMPAK IMPLEMENTASI SISTEM KOMPUTERISASI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG  
PENGESAHAN BADAN HUKUM PERSEROAN TERBATAS  
DI DIREKTORAT PERDATA  
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Sains (M.Si)**

**Oleh :  
Nama : Siti Chodijah  
NPM :0706186404  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik**

**Jakarta  
Juli, 2009**



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah  
hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar



**(Siti Chodijah)**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
 Nama : Siti Chodijah  
 NPM : 0706186404  
 Program Studi : Ilmu Administrasi  
 Kekhususan : Administrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik  
 Judul Tesis : Dampak Implementasi Sistem Komputerisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas Di Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

## DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (Bhenyamin Hoessein)  
 Pembimbing : Prof. Dr. Endang Wirjatmi T., M.Si. (Endang Wirjatmi T.)  
 Penguji Ahli : Dr. Djaka Permana, M.Si. (Djaka Permana)  
 Sekretaris Sidang : Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si. (Zuliansyah P. Zulkarnain)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 Juli 2009

## Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT, dengan rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul Dampak Implementasi Sistem Komputerisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas di Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Penulisan tesis ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan, pengaruh positif, sejauh mana peningkatan produktivitas pelayanan dari kebijakan pemerintah mengenai penerapan Sistem Administrasi Badan Hukum terhadap pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepala BPSDM yang telah memberikan kesempatan kepada saya tugas belajar di Universitas Indonesia;
2. Prof. Dr. Endang Wirjatmi Trilestari, Dosen Pembimbing yang selalu penuh kesabaran membimbing dan memberikan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini;
3. Prof Dr. Bhenyamin Hoesssein, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi AKPP FISIP- UI;
4. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi;
5. Cholilah, SH. M.Hum, Direktur Perdata yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada saya.
6. Sjafruddin, SH.MH, Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk kuliah di Universitas Indonesia;



7. Dr. Fredy Haris, SH.LLM. AAC, Ketua Tim Restrukturisasi SABH
8. Supranowo, SH. Kasubdit Badan Hukum
9. Maftuh, SH, Kepala Seksi Perseroan Terbuka
10. Ani Turbiana, SH Kepala Seksi Perseroan Tertutup Subdit Badan Hukum
11. Laila Yunara, SH. MH. Kepala Seksi Arsip dan Dokumentasi.
12. Seluruh Keluarga, khususnya Suami tercinta (M.Mahrizal, SH). dan anak-anakku (Haikal dan Aira) yang memberikan motivasi dan dorongan kepada peneliti.
13. Teman-teman seangkatan yang telah sama-sama berjuang sehingga tesis ini selesai tepat pada waktunya.

Semoga Allah memberikan rahmat dan pahala dari Allah SWT kepada nama-nama di atas yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan motivasi kepada peneliti dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.

Penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan banyak kelemahan, untuk itu kritik dan saran peneliti harapkan untuk menyempurnakan tesis ini.

Wassalam  
Jakarta, Juli 2009

Siti Chodijah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Chodijah  
NPM : 0706186404  
Program Studi : Ilmu Administrasi Kekhususan Administrasi  
Kebijakan dan Pelayanan Publik  
Departemen : Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
**Dampak Implementasi Sistem Komputerisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas di Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 3 Juli 2009  
Yang Menyatakan

( Siti Chodijah )

## ABSTRAK

Nama : Siti Chodijah  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik  
Judul : Dampak Implementasi Sistem Komputerisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas di Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan Sistem Administrasi Badan Hukum. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan disain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 99 responden. Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara purposive accidental.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penggunaan SABH mempunyai dampak positif dan meningkatkan kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

## ABSTRACT

Name : Siti Chodijah  
Study Programme : Administration Study  
Concentrate : Administration and Public Service Policy  
Thesis : The Impact of Implementation Computerization  
System About Quality Services at clasification  
Of Legalization Corporate Body of Limited Liability  
Company at Directorate Private Directote General  
Administrative of Legal Affairs

This research is done to measure serivece quality with usedAdministration System of Corporate Body. The research was use quantitavie methode with descriptive design. The Collecting of data is done with expand questionner to 99 of respondents. The polling of sample is done with used purposive accidental.

The result of research explained that using Administration System og Corporate Body have positive impacted and increase quality service of legalization limited liability company

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Signifikansi Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Administrasi Publik.....	13
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.4 Kualitas Pelayanan.....	16
2.4.1 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	17
2.5 Elektronik Government.....	22
2.6 Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	28
2.6.1 Sumber Daya Manusia.....	31
2.6.2 Perangkat Keras.....	33
2.6.3 Perangkat Lunak.....	34
2.6.4 Manajemen Database.....	35

2.6.5 Sistem Jaringan Data.....	36
2.7 Model Analisis.....	37
2.8 Operasional Konsep.....	38
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Instrumen Penelitian.....	42
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
3.5.1 Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Reabilitas.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	44
4. PROFIL DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	
4.1 Visi dan Misi.....	45
4.2 Uraian Tugas.....	45
4.3 Direktorat Perdata.....	47
4.4 Subdit Badan Hukum.....	48
4.5 Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas Sebelum dan Sesudah Sistem Administrasi Badan Hukum.....	50
4.6 Hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui Sistem Administrasi Badan Hukum.....	83
4.7 Analisis Dampak Implementasi SABH terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas.....	85
4.7.1 Karakteristik Responden.....	85
4.7.2 Deskripsi Data Variabel sebelum Penerapan SABH.....	89
4.7.3 Deskripsi Data Variabel sesudah penerapan SABH.....	107
4.7.4 Deskripsi Data Variabel Performance SABH.....	126

4.7.5 Uji Validitas.....	137
4.7.6 Uji Reliabilitas.....	139
4.8 Hasil Analisa Hubungan sebelum penerapan SABH, setelah penerapan SABH dan Performace Pelayanan .....	140
4.9 Pengujian Persyaratan Analisis	
4.10 Pengujian Hipotesis.....	141
4.10.1 Pengujian hipotesis dengan Spearman	
5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN.....	149
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	163



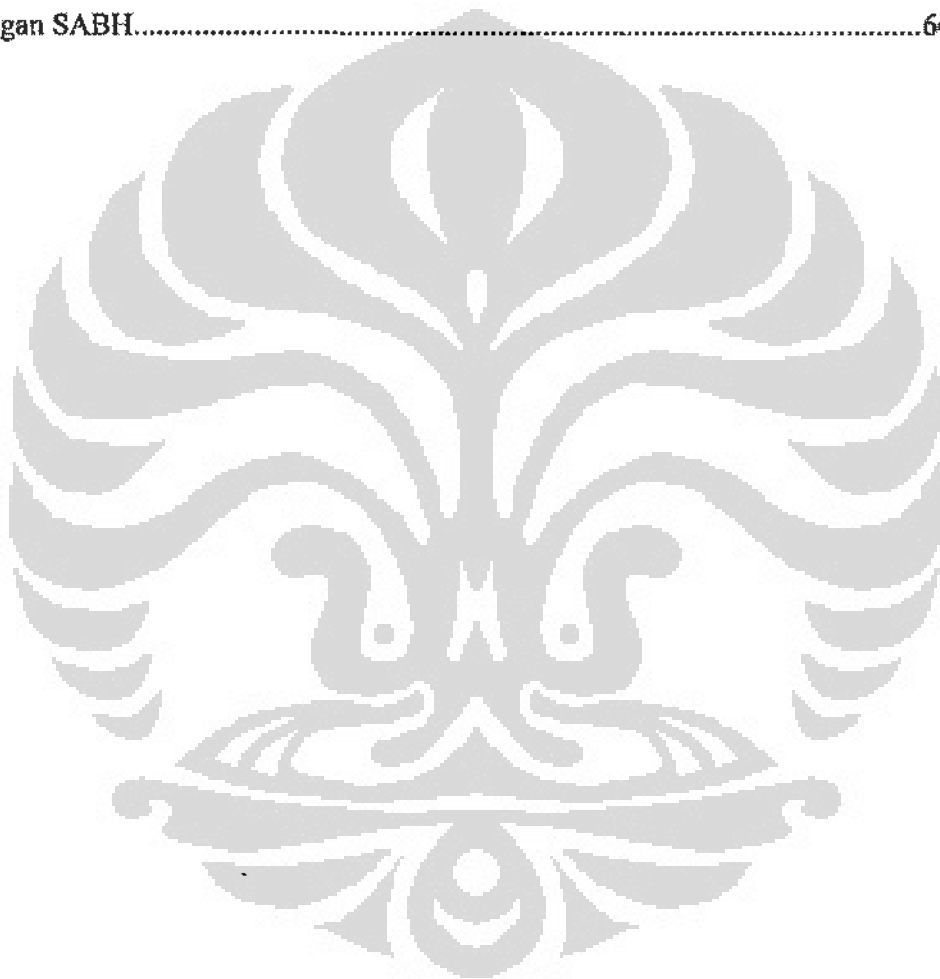
## DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah Permohonan Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Dengan Sistem Manual.....	56
4.2 Jumlah Permohonan dan Hasil Proses Sistem Manual .....	56
4.3 Jumlah Permohonan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas Melalui Sisminbakum (sekarang SABH) Periode Maret 2001- Juni 2009.....	67
4.4 Karakteristik responden .....	86
4.8 Tabel-tabel deskripsi data variabel pengesahan PT dengan Sistem Manual.....	89
4.33 Tabel-tabel Deskripsi Data Variabel pengesahan PT setelah SABH.....	107
4.59 Tabel-tabel Data Variabel Performance Pelayanan dengan SABH.....	126



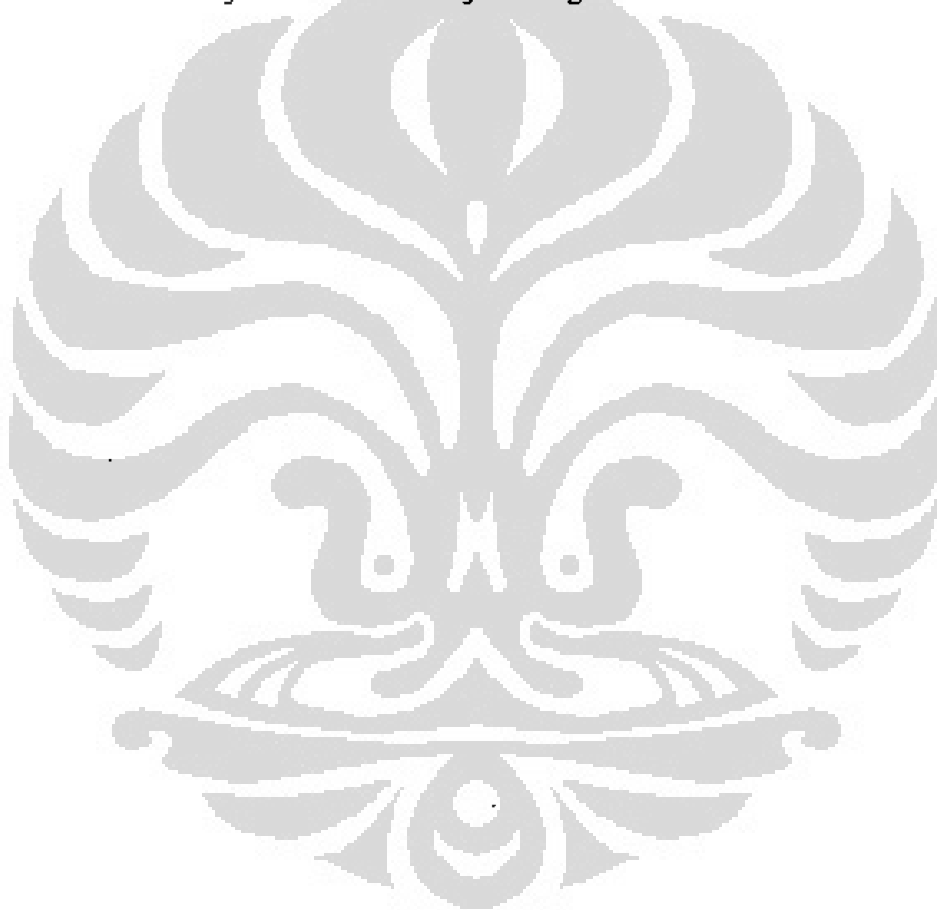
## DAFTAR GAMBAR

2.1 Komponen-komponen Perangkat Keras.....	33
4.1 Alur Kerja Proses Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas dengan Sistem Manual.....	54
4.2 Alur Kerja Proses Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Dengan SABH.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Uraian Pekerjaan dan Jumlah Hari yang Diperlukan.....	149
Lampiran 2 Kuesioner .....	152
Lampiran 3 Tabel Uji Validitas Sebelum Penerapan SABH.....	158
Lampiran 4 Tabel Uji Validitas Setelah Penerapan SABH.....	159
Lampiran 5 Tabel Uji Validitas Variabel performance pelayanan dg SABH.....	160
Lampiran 6 Tabel-tabel Uji Normalitas dan Uji Homogenitas.....	161



## B A B 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain.

Siapapun bentuk institusi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah.

Tetapi dalam kenyataannya, pelayanan publik yang ada sekarang ini masih belum memenuhi standar pelayanan yang baik. Faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dianalisa dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit.

Hal ini mengakibatkan panjang dan berbelit-belitnya suatu urusan di sebuah lembaga penyedia layanan publik, yang tentu saja membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tinggi. Keadaan ini diperburuk oleh mentalitas mayoritas aparat pemerintah yang masih feodalistik dan justru minta dilayani oleh rakyat. Proses rekrutmen kepegawaian yang kurang memperhatikan profesionalisme seseorang juga menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dengan baik. Tambahan lagi, sistem penggajian yang rendah seringkali menjadi pemicu setiap petugas negara menjalankan aksi "mempersulit urusan" dari anggota masyarakat yang berurusan dengan mereka.

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan maksud pelayanan publik yang efektif dan efisien, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 tujuan, yaitu ; a) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia disetiap saat, tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. b) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha, untuk meningkatkan perkembangan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. c) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara, serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara. d) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Keuntungan yang diperoleh dari *e-government* bukan hanya sekedar menyediakan pelayanan *on line* tetapi lebih luas daripada itu, karena kinerja sektor publik juga berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan sosial suatu negara. Era

globalisasi penerapan *e-government* penting karena telah memodernisasi pemerintahan publik di seluruh dunia dan juga hubungan antara pemerintahan atau negara. Sebagai tambahan selain contoh di Uni Eropa, beberapa negara di Asia bahkan telah menggunakan *e-government*-nya dalam melaksanakan hubungan bilateral mereka. Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai cepat atau lambat Indonesia dituntut untuk dapat menerapkan *e-government*. Indrajit (2006) mengatakan pada saat ini *e-government* merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Koswara (2006) menjelaskan Keberhasilan dalam pengembangan *e-government* adalah pada pengembangan *Information Communication Technology* yang ada di Jembrana. Jembrana merupakan salah satu pemerintah daerah yang berhasil menggunakan *open source software* untuk membangun sistem *e-government* nya. Jembrana membangun J-Net merupakan singkatan dari 'Jimbarwana Networking' yaitu jaringan yang mengintegrasikan kecamatan, desa-desa, sekolah, dan lain-lain se-Kabupaten Jembrana, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan menuju ketata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), peningkatan kualitas pendidikan atau E-Learning, dan pemasyarakatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi kepada kalangan masyarakat atau *E-People*).

Koswara juga menjelaskan bahwa *J-NET* dibangun untuk: (1) Meningkatkan efektifitas pelaksanaan pemerintahan di daerah baik DPRD maupun Eksekutif melalui komunikasi timbal balik secara lebih cepat; (2) Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat melalui komputerasi administrasi pemerintahan di tingkat Kecamatan, Desa dan Kelurahan, ada 31 Jenis Surat Keterangan; (3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada semua lapisan melalui akses jaringan internet yang dapat menjadi perangsang tumbuhnya simpul simpul ekonomi baru di pelosok desa; (4) Meningkatkan kualitas intelektual anak didik melalui akses internet atau jaringan pendidikan nasional yang memungkinkan bagi pembelajaran elektronik; untuk menggunakan perangkat lunak legal sesuai dengan Undang-undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak atas Kekayaan Intelektual dalam mendukung administrasi

Pemerintahan Kabupaten Jembrana; (5) Meniadakan kesenjangan digital di lingkungan pemerintahan Kabupaten Jembrana. *J-NET* sangat membantu dalam menyediakan sumberdaya manusia di lingkungan Kecamatan, Desa dan Kelurahan di Kabupaten Jembrana yang mampu mengoperasikan dan mempergunakan aplikasi-aplikasi berbasis open source yang telah disediakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat serta Penggunaan aplikasi open source dalam pemerintahan kabupaten Jembrana.

Selain Jembrana yang sukses dengan teknologi informasinya, menurut P. Agung Prambudi (2008:100) Sragen juga sukses dengan *Information Communication Technology*. Cukup mencengangkan, dan barangkali tidak terbayangkan di era sebelum otonomi daerah (otda) kalau sebuah daerah pedesaan seperti Sragen, saat ini menjadi pelopor penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dalam hal inovasi, masih menurut pendapat Agung, selain dikenal sebagai salah satu *icon* penting *best practice OSS (One Stop Service)* - pelayanan terpadu, baik soal perijinan maupun non perijinan, pemda kabupaten Sragen ternyata juga layak ditiru dalam pemanfaatan *Information and Communication Technology (ICT)*. Pelayanan pembuatan KTP, pelayanan IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), kepastian jadwal pengecekan lapangan untuk lokasi yang akan didirikan bangunan bisa langsung disampaikan ke pemohon saat mengajukan permohonan. Di Kabupaten Sragen, komputer tidak lagi sekedar piranti mengetik namun telah digunakan sesuai dengan nilai teknologi yang melekat di dalamnya. Dalam perkembangannya, jaringan *on line* tidak hanya mencakup seluruh instansi di tingkat Kabupaten (Dinas, Badan, Kantor) namun juga diimplementasikan dengan seluruh Kecamatan, dan bahkan dengan instansi Vertikal Pemerintah Pusat (Badan Pusat Statistik, Badan Pertanahan Nasional, Departemen Dalam Negeri, dll.) yang ada di Sragen.

Atas penggunaan *ICT* dalam mengelola pemerintahan tersebut, sejumlah hal positif berhasil dicapai pemda Sragen yaitu : 1) Komunikasi dan koordinasi antar

satuan kerja (Satker) pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, *less paper* dan mengurangi biaya operasional. 2) Kepuasan masyarakat meningkat karena pasti lebih cepat berdasar survey kepuasan pelanggan. 3) Transparansi kebijakan-kebijakan daerah 4) kemampuan tim PDE Sragen menjadi penyedia jasa implementasi dan bimbingan teknis ICT pemda Kabupaten/Kota lainnya (Lebak, Bone, Dumai, Bulungan, dll). Selain penilaian kinerja yang positif tersebut, hal amat penting yang tidak boleh alpa untuk dicatat adalah keberhasilan pemda menciptakan budaya kerja yang tidak gagap Teknologi Informasi dan Komunikasi. Secara fundamental, budaya kerja ini secara pasti membawa ke peningkatan efisiensi layanan pemda.

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum sebagai salah satu unit pelaksana teknis dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat berfungsi sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum merupakan pelayanan dibidang jasa hukum. Pelayanan jasa hukum khususnya pada Sub Direktorat Badan Hukum Direktorat Perdata melaksanakan tugas dan kewenangan dibidang hukum perdata sesuai kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal.

Tugas Direktorat Perdata khususnya Sub Direktorat Badan Hukum adalah melaksanakan penyiapan rancangan kebijakan teknis dan pengurusan pengesahan badan hukum perseroan tertutup, perseroan terbuka dan badan hukum sosial, pemberian persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar serta pengelolaan arsip dan dokumentasi membuat terobosan baru dibidang pelayanan tersebut untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat khususnya para pengguna jasa hukum. Terobosan baru tersebut di prakarsai oleh Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang terkait erat dengan komputer yang digunakan untuk dapat memberikan pelayanan informasi dengan cepat, tepat waktu, efisien dan transparan. Hal tersebut dilakukan guna mewujudkan *Good Governance*.

Romli yang pada saat itu menjabat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum menurut Saragih ( [ekonomi.com](http://ekonomi.com)) merasa gerah mendengar banyaknya keluhan masyarakat, terutama para notaris, yang jengkel dengan lambatnya waktu pengesahan akta Perseroan Terbatas dari Menteri Hukum dan HAM karena mereka harus menunggu hingga enam bulan, bahkan satu tahun, hanya untuk mendapatkan akta pengesahan Perseroan Terbatas.

Masih menurut Saragih Sjafrudin , Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, mengemukakan bahwa penyebab lambatnya waktu pengesahan tersebut ada tiga hal, yaitu :1) Perbandingan antara dokumen yang masuk dan teraga yang mengerjakannya tidak seimbang. 2) Jajaran pemimpin tidak bisa mengarahkan agar bawahannya bisa bekerja optimal. 3) Masalah mentalitas pegawai atau staf di lingkungan Ditjen AHU. ada istilah "kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah? Kalau bisa diperlama, mengapa harus dipercepat?" Sjafrudin lalu menguraikan secara mendetail tiga masalah tersebut. Soal kekurangan SDM, ia mengakui staf yang ada saat itu memang kewalahan jika harus mengerjakan secara manual 300 dokumen yang masuk per hari. Apalagi mereka harus memeriksa pasal demi pasal yang ada dalam anggaran dasar Perseroan Terbatas yang akan disahkan.

Soal pemimpin yang tidak bisa mengarahkan bawahannya, itu karena sistem yang ada memang tidak mendukung upaya untuk memotivasi bawahan. Menurutnya, harus ada insentif khusus bagi mereka yang mengerjakan hal seperti ini. Adapun soal mentalitas, agak sulit untuk mengukurnya. Namun, kebiasaan mempercepat proses karena ada bayaraannya memang harus dihilangkan. Semua diperlakukan sama, tidak ada lagi keistimewaan bagi notaris-notaris besar yang sanggup membayar mahal untuk mempercepat proses pengesahan akta dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia.



Oleh karena itulah Romli yakin bahwa pemanfaatan perkembangan teknologi dibidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas dengan pemanfaatan teknologi menggunakan sistem komputerisasi yang dinamakan dengan Sistem Administrasi Badan Hukum atau lebih dikenal dengan SISMINBAKUM (sekarang SABH), yang merupakan suatu sistem dimana pengguna pelayanan dalam hal ini Notaris dapat dengan cepat mengakses permohonan pengesahan Perseroan Terbatas secara online melalui Internet cocok untuk diterapkan.

Sistem dibuat sejalan dengan era globalisasi, menjadikan pelayanan harus dilaksanakan dengan cepat, tepat dan efisien. Pengguna sistem ini dapat lebih mudah dalam mengakses permohonan pengesahan dibidang pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas. Pemohon tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas, cukup mengaksesnya melalui internet selama 24 jam dan pemohon tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan surat keputusan pengesahan badan hukum perseroan terbatas baik itu SK pendirian, persetujuan dan pemberitahuan. Waktu yang dibutuhkan cukup singkat yaitu kurang lebih 10 hari dari awal pemesanan sampai dengan surat keputusan dikeluarkan.

Ini merupakan sebuah kemajuan dalam proses pelayanan yang ada di birokrasi, terutama di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Kemudahan dalam proses pengesahan melalui komputerisasi merupakan wujud dari *Web Electronic Government*. Menurut World Bank Group *Web Electronic Government* didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik merujuk pada pemakaian teknologi informasi (seperti jaringan kerja dengan area luas, internet dan mobile computing yang mempunyai kemajuan untuk mentransformasikan hubungan-hubungan dengan para warga negara, bisnis-bisnis dan tangan/badan pemerintah lainnya. Syamsul Mu'arif Menteri Komunikasi dan informasi menyatakan bahwa pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Alasan lain pengembangan Sistem Administrasi Badan Hukum pada pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas, diharapkan akan memberi pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa hukum dan meningkatkan citra Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Pada akhir maret 2008 Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia menjadi sorotan publik, hal ini karena survey yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Kompas pada tanggal 29 Maret 2009 memberitakan bahwa pada tahun 2007 KPK melakukan survey tentang integritas sektor publik di 65 unit layanan departemen/instansi Pemerintah di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang dan Bekasi dengan jumlah responden sebanyak 3611 pengguna langsung pelayanan publik. Berdasarkan survey tersebut, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki 3 pelayanan publik terburuk, salah satunya adalah Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang hanya mencapai skor 4,13, yaitu dibidang Kenotariatan.

Kondisi tersebut akan mempengaruhi juga bidang pelayanan pada bidang yang lainnya termasuk pelayanan di bidang pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas. Walaupun bidang pelayanan pengesahan perseroan terbatas ini tidak termasuk kategori pelayanan terburuk oleh Tim Komisi Pembrantasan Korupsi, tetapi karena masih berada dalam satu lingkup unit kerja di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, maka sistem komputerasi dalam pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas ini diperbaharui lagi agar menjadi salah satu contoh unit pelayanan yang terbaik dalam Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum itu sendiri dan pada unit pelayanan pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Pada Bulan Agustus 2008 SISMINBAKUM menerima ISO 9001/2000, karena pelayanan di bidang pengesahan perseroan terbatas tersebut sudah memenuhi standar mutu yang baik.

Pada awal 2009 Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mengganti nama singkatan dari Sistem Administrasi Badan Hukum yaitu SISMINBAKUM menjadi SABH. Hal ini dilakukan untuk peremajaan sistem, yang semula di pegang oleh pihak swasta sebagai provider, sekarang diambil alih oleh pemerintah (dalam hal ini Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum). Dengan demikian akan lebih mempermudah pekerjaan (simplifikasi) dan diharapkan fungsi pelayanan akan lebih cepat serta, akurat, efisien dan tepat waktu.

SABH diharapkan akan terus berkembang dengan pengembangan ke aplikasi ke seluruh instansi yang terkait, sehingga pada akhirnya seluruh proses yang berhubungan dengan pengurusan dan eksistensi perusahaan dapat dilakukan dengan menggunakan pelayanan satu atap yang akan mempermudah para Notaris dalam proses pengadministrasian & pendaftaran perusahaan. Dengan demikian, maka Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dapat meningkatkan kembali citra pelayanan dibidang pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mengelola sendiri sistem komputerisasi tanpa melibatkan pihak swasta sebagai investor, hal ini merupakan kemajuan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Dengan demikian Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum sebagai pelayan masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat sebagai pengguna jasa hukum.

Pelayanan berkualitas pada masyarakat sangat dibutuhkan, agar masyarakat tetap percaya kepada pemerintah selaku pemberi layanan. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum terus berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat, yaitu dengan memperbaiki sistem yang ada dan juga dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, agar lebih profesional dalam melayani masyarakat.

Apabila pelayanan kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik, maka tidak ada lagi keluhan dan komplain yang datang. Masyarakat yang dilayani akan

merasa nyaman dan terpuaskan. Dengan menggunakan Sistem Administrasi Badan Hukum atau SABH ini, diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Sehingga sangat kecil kemungkinan untuk melakukan kecurangan-kecurangan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas tersebut.

Uraian tersebut diatas adalah yang melatar belakangi penelitian apakah penerapan sistem tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum khususnya pada Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa hukum yang berkaitan dengan pengesahan badan hukum, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana proses pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas sebelum dan sesudah berlakunya SABH?
- b. Bagaimana hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui SABH?
- c. Bagaimana dampak implementasi SABH terhadap kualitas pelayanan dibidang pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian dari tesis ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjelaskan proses pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas pada saat sebelum dan sesudah adanya SABH;
- b. Untuk menjelaskan hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui SABH;
- c. Untuk menjelaskan dampak penerapan SABH terhadap kualitas pelayanan dibidang pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas.

#### 1.4 Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi ilmuan khususnya, baik yang bergerak dibidang kebijakan publik maupun dibidang pengembangan sumber daya manusia dalam memperkaya konsep-konsep tentang otomasi, kepuasan kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dari hasil penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai berikut :

##### 1. Praktis

- a. merupakan suatu input atau masukan yang bermanfaat dalam upaya untuk lebih mengetahui implikasi penerapan SABH dalam membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. masukan dari masyarakat pada Sub Direktorat Badan Hukum Direktorat Perdata tentang penerapan sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada Sub Direktorat Badan Hukum kepada mereka sehingga pihak pimpinan dapat melakukan pembenahan lebih baik lagi baik terhadap sistem komputerisasi maupun terhadap manajemen sumber daya manusia di Direktorat Perdata khususnya di Sub Direktorat Badan Hukum.

##### 2. Kontribusi Keilmuan

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pembelajaran dibidang administrasi, teknologi informasi dalam pemrosesan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas.

#### 1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

Penulisan tesis ini terbagi dalam 5 (lima) bab. Masing-masing bab terdiri dari sub-sub bagian yang yaitu :

Pada bab satu berisi tentang : 1) latar belakang masalah yang menggambarkan fenomena dan latar belakang penelitian dilakukan. 2) Rumusan masalah yaitu mencakup proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas

sebelum dan sesudah SABH diberlakukan, hambatan-hambatan dalam pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui SABH dan Dampak implementasi SABH terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas. 3) Tujuan penelitian, yaitu untuk menjelaskan proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas sebelum dan sesudah SABH, menjelaskan hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui SABH, dan menjelaskan dampak implementasi SABH terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas. 4) Signifikansi penelitian meliputi manfaat praktis dan kontribusi keilmuan, dan; 5) sistematika penulisan.

Bab dua tentang tinjauan pustaka, yang mencakup penelitian terdahulu dan teori-teori yang menjadi acuan dan kerangka berfikir bagi peneliti untuk analisis penelitian. Teori-teori yang diuraikan yaitu tentang pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, *e-government*, sistem informasi manajemen, operasional konsep dan model analisis.

Bab tiga tentang Metode Penelitian, yang mencakup pendekatan penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data, keterbatasan penelitian.

Bab empat tentang Gambaran Umum Direktorat Perdata dan Analisis Hasil Penelitian. Yang menjelaskan tentang Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, visi dan misi serta tugas dan fungsi, Tugas dan fungsi Direktorat Perdata khususnya Subdit Badan Hukum, dan personil yang ada pada Subdit Badan Hukum, deskripsi pelayanan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas dan analisis.

Bab lima merupakan Penutup. Dalam bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran-saran untuk perumusan kebijakan yang akan datang dalam perbaikan kualitas pelayanan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas bagi masyarakat pengguna jasa hukum

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Sebelum masuk kepada peninjauan pustaka, terlebih dahulu peneliti menjelaskan penelitian-penelitian terdahulu mengenai peningkatan kualitas pelayanan dengan sistem komputerisasi.

Yang pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Wardhani Muchsin (2001:117), yang meneliti tentang Pengaruh SISKOHAT terhadap perbaikan kualitas pelayanan pendaftaran haji. Hasil penelitian menyebutkan bahwa SISKOHAT sebagai sistem informasi berbasis komputer telah bekerja optimal dan sangat mendukung kebijakan pendaftaran haji, yaitu mudah, cepat dan terjamin. Dengan diterapkannya SISKOHAT maka prosedur pendaftaran haji lebih pendek, waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh jamaah maupun instansi Departemen Agama dapat direduksi, informasi lebih cepat diperoleh dan jamaah memperoleh jaminan untuk keberangkatannya.

Penelitian kedua dilakukan oleh Azmi Dahlan (2003:129). Azmi meneliti tentang pelaksanaan sistem komputerisasi Direktorat Paten terhadap kualitas pelayanan di bidang Paten. Hasil penelitian menyebutkan bahwa diberlakukannya sistem komputerisasi pada Direktorat Paten dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tetapi ada faktor lain yang harus diperhatikan yaitu pembangunan sistem informasi manajemen Direktorat Jenderal HKI pada umumnya harus sesuai dengan standar internasional.

#### **2.2 Administrasi Publik**

Sebelum menjelaskan tentang kualitas pelayanan, terlebih dahulu dijelaskan bagaimana administrasi publik dan pengertiannya. Administrasi publik yang lebih dikenal di Indonesia dengan administrasi negara, adalah salah satu aspek dari

kegiatan pemerintahan. Oleh karena itu menurut Kasim (1994:8) administrasi publik sangatlah berpengaruh tidak hanya terhadap tingkat perumusan kebijakan, melainkan pula pada tingkat implementasi kebijakan, karena memang administrasi publik berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan politik.

Menurut Simonn (1959 : 3) *Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals.* Administrasi disini dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk tujuan-tujuan bersama. Menurut White (1955:1) *“ Administration is a process common to all groups efforts, public or private, civil or military”.* (administrasi adalah suatu proses yang umum pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Menurut Hadari Nawawi (1990) Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari definisi-definisi di atas, pada prinsipnya administrasi mempunyai pengertian yang sama yaitu, antara lain kerja sama, banyak orang, untuk mencapai tujuan bersama. Kemudian kita lihat definisi publik. Inu Kencana (2006:18) memdefinisikan Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Kita sudah mengetahui definisi-definisi dari administrasi dan publik. Kini lihat definisi Administrasi Publik. Menurut Pfiffner dan Presthus dalam Inu Kencana(2006:23-24) Administrasi Publik :1) Meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik. 2) Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi



pekerjaan sehari-hari pemerintah. 3) secara global administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Menurut Prajudi Atmosudirdjo (1982:272) administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan tertentu. Administrasi publik objek formalnya termasuk di dalamnya pelayanan publik.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Menurut Moenir HAS (2006:16-17) Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah proses penggunaan akal pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat Bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Dari pengertian diatas menyatakan bahwa pelayanan adalah merupakan cara melayani orang lain dalam rangka pemenuhan kebutuhannya melalui aktivitas orang lain dalam bentuk barang ataupun jasa. Proses pelayanan dapat dilakukan oleh seseorang secara individu ataupun kelompok orang di dalam suatu organisasi. Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara.

Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

#### 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Banyak pengertian-pengertian atau ungkapan yang digunakan untuk memahami kualitas seperti Total Quality Management, Total Quality Control dan lain sebagainya. Beberapa pakar seperti yang dikutip oleh Cortada (1996:8) mendefinisikan kualitas seperti dibawah ini.

Kualitas menurut W.Edward Deming adalah sebagai perbaikan berkesinambungan. Menurut Joseph M. Juran kualitas adalah sesuatu yang cocok untuk digunakan (*fit for use*). Philip acrosby mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan. Menurut Kaouru kualitas adalah produk-produk paling ekonomis,paling berguna, dan selalu memuaskan bagi pelanggan. James Martin dalam Raymond Mc.Leod (1996:98) mendefinisikan kualitas sebagai tepat waktu, sesuai anggaran, dan memenuhi kebutuhan pemakai. sedangkan Raymond Mc.Leod sendiri mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan.

Crosby, Iethimen dan Wyckoff mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Menurut Edvardson memberikan definisi bahwa kualitas adalah “ *as meeting customer expectation, must be designed in such a way that service providers actually live up to these expectations*”. Terjemahan kualitas adalah sebagai pemenuhan harapan-harapan pelanggan, pelayanan harus dirancang sedemikian rupa sehingga penyedia jasa tersebut betul-betul berbuat sesuai dengan harapan-harapan pelanggan. Goetsch dan Davis memberikan definisi atas mutu atau kualitas, menurutnya mutu atau kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Menurut Deming sebagaimana dikutip oleh Nasution menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dari beberapa definisi diatas pada dasarnya kualitas adalah suatu pelayanan yang memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan bukan kriteria yang ditetapkan perusahaan, dengan kata lain hakekat kualitas adalah suatu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Menurut Cortada (1996:8) agar kepuasan ini tercapai maka diperlukan usaha atau perhatian pada keandalan pelayanan/jasa yang diberikan, kemauan atau kesediaan untuk melayani seseorang secara cepat, kemampuan karyawan untuk memberikan kepercayaan, sikap empati dan lingkungan bisnis yang baik.

#### 2.4.1 Prinsip-prinsip Kualitas Produk dan Jasa

Menurut Garvin dalam Raymond McLeod (1996:9) mengidentifikasi dimensi-dimensi dalam kualitas produk, yaitu : a) Kinerja, adalah seberapa baik suatu produk melakukan apa yang seharusnya dilakukan; b) Features, adalah pemik-pemik yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar produk; c) Keandalan

(reability), adalah berkaitan dengan kemampuan produk untuk bertahan selama penggunaan yang biasa; d) Kesesuaian (Conformance), adalah seberapa baik produk tersebut sesuai dengan standar; e) Daya Tahan (Durability) adalah ukuran umur produk dan teknologi modern memungkinkan hal itu; f) Kemudahan perbaikan; g) Keindahan (Aesthetics), yaitu keindahan suatu produk sehingga keindahannya dapat dilihat dan dinikmati/dirasakan.

Dalam bisnis jasa, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, sebuah organisasi harus berusaha meningkatkan pelayanannya. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Menurut Tjiptono ada beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai, antara lain:

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan/cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal;
- g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa menurut Gaspersz antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan;
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan (satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu perawat dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat

ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal;
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya;
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lain-lain, banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data dan lain-lain.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, features dari pelayanan, dan lain-lain.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain;
- j. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Menurut Sinambela (2006:6-7), Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pakar lainnya, Gronroos (dalam Edvardsoon, Thomasson, dan Ovretveit, 1994) yang dikutip Tjiptono (2002 : 14) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image related criteria*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu :

1. *Professionalism and Skill*

Kriteria yang pertama ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and Behavior*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and flexibility*

Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Kriteria ini juga termasuk *process-related criteria*. Pelanggan dapat memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

*Recovery* termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and Credibility*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1996:118) memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut dikatakan konsumen, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, komputerisasi administrasi, pegawai, sarana komunikasi, tempat informasi, ruang tunggu, loket dan lain sebagainya.
2. *Reliability* (keandalan), artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesanggupan para staf untuk membantu dan menyediakan secara cepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kematipuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Emphathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kelima dimensi itu merupakan variabel yang sering digunakan dalam penilaian jasa suatu organisasi atau perusahaan, baik yang menghasilkan produk maupun yang menghasilkan jasa. Dan kelima dimensi ini akan dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

## **2.5 Electronic Government**

*Electronic Government* yang sering disingkat dengan istilah *E-Government*, muncul sejalan dengan perkembangan kemajuan teknologi informasi yang sedemikian pesatnya dan perubahan sistem pemerintahan dari otoriter dan sentralistik ke sistem pemerintahan yang demokratis dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonomi. Perubahan system pemerintahan yang terjadi di Indonesia sekarang ini menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan yang diinginkan rakyat secara efektif dan efisien, serta dapat menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat domestik maupun masyarakat internasional pada pemerintah. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah Indonesia yang dapat diandalkan, terpercaya serta aspirasi mereka di dengar, dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan Negara. Untuk itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus mampu membentuk dimensi baru kedalam organisasi :

1. Mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur dalam memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga Negara lain, masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional.
2. Mengembangkan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.
3. Pemerintah harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public private partnership*).



4. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemajuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Menurut *Legislative analyst's office* (website, 14 Mei 2001) *e-government* adalah proses transaksi bisnis antara publik dan pemerintah melalui pemakaian system otomasi dan jaringan kerja internet , lebih umum lagi merujuk sebagai the world wide web.

Inti dari *e-government* menurut Raharjo adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Selanjutnya *E-Government* dapat diterapkan dalam berbagai cara seperti :

1. penyediaan sumber informasi khususnya dalam informasi yang banyak dicari oleh masyarakat. Informasi tersebut dapat diperoleh langsung dari kantor-kantor pemerintah, kios info ataupun dari internet yang dapat diakses masyarakat, dimana dia berada. Informasi ini dapat berupa informasi potensi daerah yang dibutuhkan calon investor dalam mempertimbangkan kemungkinan dalam rencana investasinya di daerah tersebut. Misalnya informasi tentang komoditas utama daerah tersebut , kualitas sumber daya manusia, jumlah perguruan tinggi dan informasi penting lainnya. Fungsi penyediaan sumber informasi ini dapat menjadi penentu keberhasilan.
2. penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia dikantor pemerintahan dan juga tersedia ditempat umum usaha penyediaan akses ini, dilakukan untuk menjamin kesetaraan mendapatkan informasi.
3. *Electronic procurement* dimana pemerintah dapat melakukan tender secara *online* dan transparan.

Menurut *Caldow* dalam *indrajit* (2006) *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara

menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan

Menurut world bank (*worldbank online 2006*) *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (*seperti : Wide Area Network, Internet dan mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek ada di dalam Inpres No.03 Tahun 2003 sebagai berikut :

1. *E-Leadership*, aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. *Infrastruktur Jaringan Informasi*, aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
3. *Pengelolaan Informasi*, aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.

4. Lingkungan Bisnis, aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
5. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Menurut Indrajit (2006), *e-government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *E-government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *E-government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Adapun konsep dari *e-government* menurut indrajit (2006) seperti yang dikutip oleh Chandra (dalam Chandra.html) adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara :

1) pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*). *Government to citizens* (G2C) merupakan aplikasi pengembangan e-government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utamanya untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah

menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari seperti Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berminat untuk melangsungkan ibadah haji ditahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.

2) Pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*). *Government to Business (G2B)*, salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Terbentuknya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan pihak swasta. Contohnya para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet, proses lelang proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui situs web mulai dari proses pengumuman sampai dengan mekanisme pelaksanaan tender itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang tender.

3) Pemerintah dengan Pemerintah (*Government to Government*), meningkatnya kebutuhan bagi Negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari tidak hanya berkisar ada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar entity-entiti negara seperti pemerintah daerah dengan instansi-instansi terkait dalam melakukan kegiatan pembangunan. Berbagai penerapan yang telah berlangsung seperti hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah dengan mempergunakan situs web baik ditingkat Kementrian sampai pada Pemerintah daerah.

4) Pemerintah dengan Pegawai (*Government to Employees (G2E)*) diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja disejumlah institusi pelayanan masyarakat seperti sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi dan promosi seluruh karyawan pemerintah, sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintah yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

Dari penjelasan di atas, maka *e-government* ada sebagai wujud dari *good governance*. Menurut Nico (2006:24-27) Secara sederhana *Good Governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. *World Bank* mendefinisikan *Good Governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran, serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip didalamnya. Dan prinsip-prinsip tersebut adalah : 1) Partisipasi masyarakat; 2) Tegaknya supremasi hukum; 3) Transparansi; 4) Peduli pada *stakeholder*; 5) Berorientasi pada konsensus; 6) Kestaraan; 7) Efektifitas dan efisiensi; 8) akuntabilitas; 9) visi strategis;

*Good Governance* seperti yang dijabarkan oleh Nico (2007:26-27) hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Pilar-pilar *Good Governance* adalah sebagai berikut. 1) Negara; 2) sektor swasta; 3) masyarakat madani. Secara teoritis *good Governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk

dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan. Selain itu *good governance*, juga banyak diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*).

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo, bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut : 1) Akuntabilitas, tanggung gugat (*accountability*). 2) Transparansi (*transparency*). 3) Keterbukaan (*openness*) 4) Berdasarkan hukum (*rule of law*) 5) Jaminan *fairness, a level playing field* (perlakuan adil/perlakuan kesetaraan).

Menurut pemahaman Gore pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintah yang digerakan oleh suatu kesadaran baru dan sikap responsive dari para pengguna jasa (*government is driven by a new awareness of and responsiveness to customer*). Lebih lanjut Gore mengemukakan bahwa untuk mengelola pemerintahan secara baik dan dapat memperkecil biaya operasional pemerintah (*cost of government*) maka perlu diperhatikan empat hal sebagai berikut : a) mereduksi ukuran dan jumlah lembaga pemerintahan, program dan staf (*downsizing*) b) mempermudah prosedur (*streamlining*) c) mereformasi lembaga-lembaga secara structural agar dapat menjalankan misinya dengan baik (*re-structuring*) d) melimpahkan fungsi kepada sector swasta yang lebih piawai (*privatizing*).

## 2.6 Konsep Sistem Informasi Manajemen

Di dalam kepustakaan berbahasa inggris sampai saat ini masih belum terdapat keseragaman dalam pemakaian istilah Sistem Informasi Manajemen. Dalam beberapa buku ditulis dalam bahasa inggris dengan judul Management of Information Systems, Management Information System, Information Processing Systems dan ada juga yang menyebutnya dengan Information Systems saja. Pada umumnya dalam buku-buku berbahasa Indonesia menggunakan istilah Sistem

Informasi Manajemen (SIM), walaupun pada beberapa seminar ada yang menggunakan istilah manajemen sistem informasi yang maksud dan tujuannya lebih menekankan pada sisi manajemennya daripada sisi teknologi informasinya Scott memberikan definisi singkat dan formal dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah :

"Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah serangkaian sub-sistem Informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara, guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan."

Definisi tersebut memberikan makna SIM adalah menyeluruh, mencakup sistem informasi formal dan informal, yang manual dan komputerisasi (berkomputer), termasuk sistem informasi intelegen, peramalan dan lain-lain. SIM adalah menyeluruh, yaitu dikoordinasi secara terpusat untuk menjamin bahwa informasi melewati dan menuju sub-sub sistem yang diperlukan bekerja secara efisien. SIM memiliki sub sistem informasi, dimana masing-masing sub sistem menyambung tercapainya sasaran SIM organisasi.

SIM terintegrasi secara rasional yaitu subsistem atau kumpulan dari sistem yang resmi terpisah adalah terpadu sehingga kegiatan dari masing-masing saling berkaitan satu sama lainnya. SIM mentransformasikan data ke dalam informasi dengan berbagai cara yang ditentukan oleh sifat personil organisasi, sifat tugas kemana informasi tersebut ditujukan.

SIM meningkatkan produktivitas, mampu melaksanakan tugas rutin dengan efisien, mampu memberikan pelayanan terbaik bagi organisasi dan individu, memberikan peringatan dini masalah internal dan eksternal, membantu proses manajemen normal serta mampu meningkatkan kemampuan manajer untuk mengatasi masalah tak terduga. SIM sesuai dengan sifat dan gaya manajer karena pengembangan SIM dilakukan lewat atau melalui pengenalan sifat dan gaya

manajerial orang-orang yang akan menggunakannya termasuk sumbangan yang diberikan manajer. SIM menggunakan kriteria materi yang telah ditetapkan. Sebuah SIM harus dirancang sesuai dengan toleransi terhadap kecepatan, relevansi dari ketepatan informasi.

Mc.Leod, mendefinisikan SIM sebagai *A management Information System (MIS) as a computer based system that makes information available to users with similiar needs*". Definisi SIM menurut Mc. Leod. Jr adalah sebagai suatu sistem yang berbasis komputer yang membuat atau mengakibatkan informasi tersedia bagi pemakai informasi dengan kebutuhan yang sama atau serupa. Definisi ini diperjelas dengan keterangan bahwa organisasi SIM telah dipercaya dengan program-program komputer, persediaan-persediaan (Supplies), data, dokumentasi dan fasilitas-fasilitas secara terus menerus meningkat dalam ukuran dan nilai. Kita harus menjaga atau memelihara standart dapat dilihat (*visible standart*) dari segi keamanan, kinerja dan keunggulannya yang membantu usaha-usaha kita untuk menjamin integritas dan perlindungan atas asset atau modal yang sangat berharga ini.

Mc. Leod (2004:273-274) mengatakan SIM merupakan upaya organisasi pertama yang tujuan utamanya menyediakan informasi bagi manajemen. Istilah SIM menikmati masa jayanya selama tahun 1960an ketika konsep tersebut pertama kali muncul. Sejak saat itu istilah tersebut paling sering diungkapkan dalam bentuk-subsistem-subsistem organisasi seperti sistem informasi eksekutif dan informasi pemasaran. Sistem dan Subsistem-subsistem organisasinya berkontribusi pada pemecahan masalah dalam 2 dasar, yaitu sumber daya informasi seorganisasi dan identifikasi dan pemahaman masalah

Tujuan dibentuknya sistem informasi manajemen adalah a)Menyediakan kepada organisasi suatu sistem pengolah data menjadi informasi yang dapat diandalkan; b) Menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang ada hubungannya dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. c) Menunjang



tugas-tugas pegawai, para manager, pengguna jasa serta semua unsur-unsur pokok yang terdapat dalam lingkungan otoritas organisasi.

Suatu sistem informasi manajemen yang berbasis komputer (*computer based mangement information system*) menurut Parker dalam Kumorotomo dan Margono terdiri dari Manuisis, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi untuk menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya pada pihak-pihak di dalam maupun diluar organisasi yang berkompeten.

### 2.6.1 Sumber Daya Manusia

Untuk mengelola suatu sistem informasi yang berbasis komputer diperlukan unit-unit organisasi yang dikelola tenaga-tenaga spesialis atau tenaga ahli yang bertanggungjawab dalam mekanisme kerja sistem informasi tersebut. Menurut Mcleod(1996:25) ada lima golongan utama spesialis informasi, analis sistem (*system analyst*), Pengelola Database (*database Administrator*), Pengelola *database*, programmer dan operator.

Selanjutnya Mc.Leod, Jr. Menjelaskan pengertian dari masing-masing golongan yaitu 1) analis sistem (*system Analist*), adalah pakar dalam mendefinisikan masalah dan menyiapkan dokumentasi tertulis mengenai cara komputer membantu pemecahan masalah. 2) Pengelola database (*database administrator*), adalah petugas yang mengelola suatu kumpulan data komputer yang terintegrasi, diatur dan disimpan menurut suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali. Pengelola *database* ini bekerjasama dengan pemakai dan analis sistem menciptakan *database* yang berisi data yang diperlukan untuk menghasilkan informasi bagi pemakai. 3) Spesialis jaringan (*specialist network*), adalah bertugas menggabungkan keahlian di bidang komputer dan telekomunikasi. Dalam pelaksanaannya spesialis jaringan bekerjasama dengan analis sistem dan pemakai membentuk jaringan komunikasi data yang menyatukan berbagai sumber daya komputer yang tersebar diberbagai lokasi. 4)

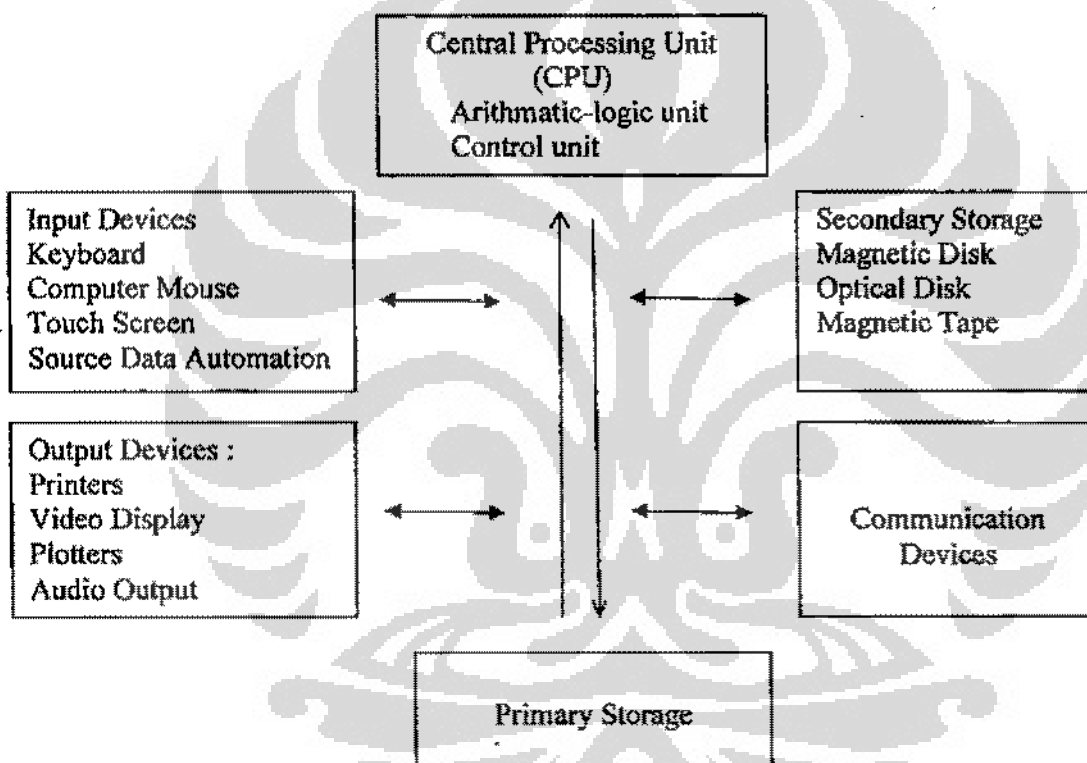
programmer, adalah tenaga yang menggunakan dokumentasi yang disiapkan analis sistem untuk membuat kode-kode instruksi yang menyebabkan komputer mengubah data menjadi informasi yang diperlukan bagi pemakai. 5) Operator, adalah petugas yang mengoperasikan peralatan komputer, seperti memantau layar komputer, mengganti ukuran-ukuran kertas printer, mengelola perpustakaan tape dan *disk storage*, serta melakukan tugas-tugas serupa lainnya.

Untuk melaksanakan tugas-tugas sistem informasi berbasis komputer agar lebih efektif perlu adanya tim kerja yang terdiri dari pakar-pakar analis sistem, pengelola *database* spesialis jaringan, programmer dan operator. Agar tim tersebut berhasil, menurut Carls E. Learson dan Frank M.J. LaFasto dalam James W. Cortada (1996:265) setidaknya ada 8 hal yang perlu diperhatikan dalam membuat Tim Teknologi Informasi yang berhasil, yaitu : a) Menetapkan tujuan-tujuan yang jelas; b) Membuat tim yang digerakkan oleh hasil; c) Menjamin tim memiliki anggota yang memenuhi syarat; d) Mengimplementasikan *unified commitment*; e) Membantu pertumbuhan semangat kerjasama. f) Membuat keunggulan *prime value*; g) Mendukung dan menghargai penyempurnaan tim; h) Memerlukan kepemimpinan yang efektif.

Sementara Cobit (2000:36) menyebutkan bahwa faktor-faktor keberhasilan (*Critical Success Factors*) dari *human resources* dalam teknologi informasi disebutkan sebagai berikut : a) *A framework exists for the development and maintenance of an IT human resources management plan*; b) *Management supports and is committed to the IT human resources management plan*; c) *There is consistency between the IT strategic plan and the IT human resources management plan*; d) *Sufficient and appropriately skilled resources are allocated to the development of the IT human resources management plan*; e) *Appropriate on going IT and orientation training resources are allocated to fulfil the needs of the IT human resources management plan*; f) *Succession plans consider single points of dependency to avoid leaving expertise gaps*; g) *Job rotation for career development is implemented*.

### 2.6.2 Perangkat Keras

Perangkat keras (*hardware*) adalah semua perangkat fisik yang digunakan untuk pemasukan data, pemrosesan, penyimpanan, *output* dan juga alat komunikasi dalam kegiatan sistem informasi. Setidaknya ada enam perangkat keras dalam kegiatan sistem informasi berbasis komputer yaitu *Central Processing Unit (CPU)*, *Input Devices*, *Output Devices*, *Primary Storage*, *Secondary Storage* dan *Communication Devices*. Lihat gambar 2.1



Gambar 2.1 Komponen-komponen Perangkat Keras

Sumber : Wardhani Muchsin (2001:34)

CPU adalah bagian untuk memanipulasi simbol-simbol maupun angka yang digunakan untuk mengontrol sistem informasi. *Input Devices* seperti *keyboard* adalah alat untuk memasukan data kedalam komputer. *Output Devices* seperti *printer* atau *display* (layar monitor) adalah alat untuk mengeluarkan atau mentransfer

data/informasi dari komputer dalam bentuk gambar, suara atau tabel dan lain-lain, sehingga orang dapat mengerti dan memahami. *Primary Storage* adalah perangkat tempat penyimpanan data berbagai program aplikasi, sedang *secondary storage* adalah seperti *disk magnetic* atau optik, alat yang digunakan untuk menyimpan data atau aplikasi program yang sedang tidak digunakan. *Communication Devices* adalah alat yang digunakan untuk menghubungkan perangkat komputer dan jaringan komunikasi antara satu tempat dengan tempat yang lain. (dikutip dari tesis wardhani muchsin: judul tesis Pengaruh Sistem Komputerisasi Haji Terpadu terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji, 2001:34)

### 2.6.3 Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*software*) sistem informasi berbasis komputer merupakan jenis perintah-perintah atau instruksi-instruksi untuk mengontrol dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan atau operasi dari sistem komputer. Jenis-jenis perintah ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu perangkat lunak aplikasi dan perangkat lunak sistem. Perangkat lunak aplikasi adalah program-program yang bersifat *user oriented*, ini bisa bersifat multi guna yang mencakup program-program yang secara umum dapat dipergunakan dalam berbagai pekerjaan seperti pengolahan *database*, pencetakan, pengolahan tabel, pengelolaan files, atau penyajian grafik, dan lain-lain. Secara khusus dapat juga dipergunakan untuk aplikasi-aplikasi keperluan tertentu, seperti program-program untuk menunjang berbagai kegiatan organisasi, misalnya program akuntansi, program pendidikan, program hiburan, program sistem informasi geografis, program penjadwalan produksi, dan lain-lain.

Perangkat lunak sistem merupakan kumpulan program yang mengatur agar perangkat lunak aplikasi dapat dijalankan pada suatu konfigurasi komputer. Program-program ini meliputi program-program manajemen sistem seperti sistem operasi, sistem pengelolaan *database*, telekomunikasi, dan paket lingkungan sistem operasi, program-program pendukung sistem seperti *utility*, keamanan pustaka, dan

program-program pengembang sistem seperti penerjemahan bahasa, *editing tools*, *generator program* dan *Case Program* dan *Case Tools*.

#### 2.6.4 Manajemen Database

Menurut Mc.Leod.Jr (1996:312) Manajemen data (pengelolaan data) adalah bagian dari sumber daya informasi yang mencakup semua kegiatan yang memastikan bahwa sumber daya data akurat, mutakhir, aman dari gangguan dan tersedia bagi pemakai.

Kegiatan pengelolaan data mencakup pengumpulan data, integritas dan pengujian data, penyimpanan data, pemeliharaan data, pengamanan data, pengorganisasian data, dan pengambilan kembali data. Perangkat lunak yang dibuat untuk pengelolaan data yaitu penyajian data dengan pendekatan yang sistematis, bersatu, fleksibel dalam pengaturan dan pengaksesan, disebut *Database Management System (DBMS)*

Secara geografis *database* bisa terpusat atau terdistribusi. *Database* yang terpusat artinya secara fisik *database* terletak pada satu lokasi misalnya pada kantor pusat, sementara kantor cabang atau kantor perwakilan melakukan akses data ke pusat melalui sarana telekomunikasi. *Database* terdistribusi adalah *database* yang tersimpan lebih dari satu lokasi fisik (*sites*). Setiap lokasi (*site*) mengelola *database* lokal, namun setiap lokal dapat berpartisipasi atau mengakses transaksi global.

Ada beberapa kelebihan pengelolaan *database* secara terdistribusi ini, yaitu *sharing data*, *reability* dan *availability*, percepatan proses *query*. *Sharing data* artinya pengguna data dapat memanfaatkan *database* secara bersama walaupun dalam lokasi berlainan, disamping juga setiap lokasi memiliki tingkat kemampuan kontrol yang berbeda. *Reability* dan *availability* artinya jika salah satu *site/lokasi* mengalami gangguan atau kerusakan lain masih bisa melakukan operasi tanpa terpengaruh lokasi lain yang sedang mengalami kerusakan. Percepatan *query*,

dengan sistem *database* yang terdistribusi mengakses atau proses *query* dapat dilakukan dengan cepat. Sementara *database* yang terpusat akan memberi pengaruh terhadap kecepatan mengakses karena tiap lokasi kemungkinan akan melakukan eksekusi data dalam waktu yang bersamaan dalam tempat yang sama.

Manajemen *Database* Sistem Administrasi Badan Hukum dilakukan secara terpusat, walaupun demikian pengaksesan masih berjalan dengan baik, hanya sesekali terjadi Notaris lambat dalam mengakses data perseroan yang akan diperiksa oleh korektor. Pada saat ini pengelolaan *database* sedang ditingkatkan.

#### 2.6.5 Sistem Jaringan Data

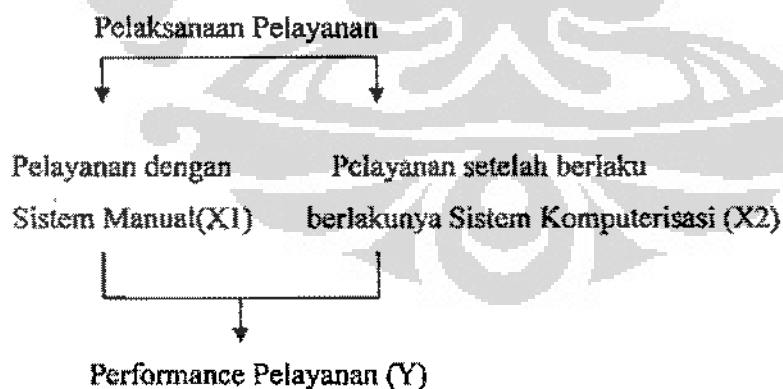
Raymond Mc.Leod.Jr (1996:342) mengemukakan bahwa komunikasi data atau jaringan data adalah pergerakan data dan informasi yang dikodekan dari satu titik ke titik lain melalui peralatan listrik atau elektromagnetik, kabel serat optik (*fiber optic cables*) atau sinyal gelombang mikro (*microwave signals*).

Komponen-komponen penting dalam sistem jaringan data yang dikutip oleh Wardhani Muchsin dari Muhammad Agus Bintoro dalam Pengembangan Sistem Informasi di Embarkasi Haji Sukolilo Surabaya untuk meningkatkan keterpaduan SISKOHAT, hal.40 adalah 1) Komputer untuk memproses informasi; 2) Terminal atau alat input dan output untuk menerima dan mengirim data; 3) Saluran komunikasi, merupakan saluran yang dilewati data dan suara yang ditransfer baik melalui alat pengiriman atau penerimaan dalam suatu jaringan. Saluran telekomunikasi seperti saluran telepon, kabel optik, kabel coaxial, ataupun transmisi berupa kabel. 4) Processor komunikasi seperti modem, multiplexor, controller, dan front-end procesor yang di dalamnya terdapat fungsi yang mendukung transmisi dan penerimaan data. 5) Software komunikasi yang mengontrol aktivitas masukan dan keluaran dan mengendalikan fungsi yang lain dari jaringan telekomunikasi.

Jenis-jenis jaringan data dapat berupa jaringan luas (Wide Area Network atau WAN), jaringan setempat (Local Area Network atau LAN), atau kombinasi keduanya. WAN merupakan jaringan telekomunikasi yang mempunyai jangkauan wilayah yang luas yang biasanya di dukung oleh satelit atau teknologi gelombang mikro, sedangkan LAN merupakan jaringan terbatas dan dalam jarak pendek, biasanya digunakan dalam satu lokasi gedung atau lebih dari satu gedung yang berdekatan, antara satu komputer dengan komputer lainnya yang dihubungkan dengan mikro dan membutuhkan saluran komunikasi sendiri. SABH menggunakan kombinasi keduanya WAN dan LAN. WAN diperuntukan bagi Notaris yang mengakses permohonan pengesahan secara elektronik, sedangkan LAN diperuntukan bagi Subdit Badan Hukum untuk memverifikasi dan meneliti kembali permohonan yang diajukan apakah sudah sesuai dengan prosedur yang benar atautakah ada perbaikan data.

## 2.7 Model Analisis

Ada 3 variabel pada penelitian ini yaitu variabel sebelum implementasi (X1), sesudah implementasi (X2) dan variabel sistem komputerisasi (Y), maka model analisis adalah sebagai berikut :



## 2.8 Operasional Konsep

Variabel konsep dalam penelitian ini adalah terdiri dari :

1. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian, yaitu meliputi :
  - a. *Tangibility* (bukti langsung), Bukti fisik dari pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa hukum. Meliputi loket pelayanan, ruang tunggu, peralatan komputer, sarana komunikasi, petugas pelayanan.
  - b. *Empathy* (empati), yaitu Kemudahan – kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
  - c. *Responsiveness* (ketanggapan), Keinginan pegawai untuk membantu para pengguna jasa hukum dan memberikan pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas dengan tanggap.
  - d. *Reability* (keandalan), Kemampuan memberikan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas dengan cepat, akurat dan memuaskan
  - e. *Assurance* (jaminan), Mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai Subdit Badan Hukum, bebas dari keragu-raguan.
2. Dimensi variabel sistem komputerisasi Subdit Badan Hukum terdiri dari :
  1. Sumber daya Manusia, yaitu Pemahaman pegawai subdit badan hukum tentang tugas pokok dalam pelayanan dan Kemampuan mengatasi hambatan-hambatan teknis dan non teknis dalam proses pelayanan di bidang pengesahan perseroan terbatas
  2. Program aplikasi, yaitu meliputi Manajemen database, pengamanan database dan prosedur operasional.
  3. Teknologi yaitu meliputi kemampuan akses jaringan dan kemampuan teknis atau peralatan



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian merupakan suatu upaya untuk menemukan, mengkaji, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Penjelasan dalam bab ini meliputi sumber data, metode pengumpulan data, pendekatan penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator pengukuran dan teknis analisis data.

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Dengan memperhatikan permasalahan dan tujuan penelitian yang akan dicapai, serta untuk memperkaya data dan memahami dampak implementasi sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan dibidang Perseroan Terbatas tersebut, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sebagaimana definisikan oleh Irawan (2006:101) bahwa pendekatan kuantitatif merupakan keakuratan deskripsi setiap variabel dan kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas. Sifat penelitian ini adalah deskriptif karena memungkinkan peneliti untuk memilih satu objek penelitian untuk dikaji secara mendalam, secara teknis penelitian dengan metode deskriptif ini paling jauh mengkaji pola hubungan korelasional antara beberapa variabel.

#### **3.2. Metode Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang ditempuh adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

##### **1. Observasi**

Penulis melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian mulai tanggal 17 April sampai dengan 15 Mei 2009. Melalui teknik ini penulis berharap akan

dapat memahami kondisi objektif berbagai hal yang menjadi objek penelitian serta memperoleh berbagai informasi yang diperlukan mengenai penerapan sistem komputerisasi, dan seberapa baik kualitas pelayanannya kepada masyarakat pemohon pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas tersebut.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan penulis lakukan guna memahami sejumlah teori atau pendapat para pakar serta bahan rujukan yang berhubungan dengan teknis penelitian dan pengkajian. Pada intinya teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan banyak membaca, membahas dan menyerap isi sejumlah buku, jurnal ilmiah, dokumentasi, literatur, makalah, diktat dan referensi yang dianggap relevan.

## 3. Kuesioner Penelitian

Digunakan untuk mendapatkan data primer dari para responden penelitian. Untuk mendapat data primer kuantitatif, maka penyusunan kuesioner penelitian dilakukan dengan menggunakan format skala likert. Dengan skala likert ini variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator variabel tersebut dapat dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrumen pertanyaan atau pertanyaan kuesioner. Bentuk pertanyaan untuk kuesioner bersifat tertutup, yaitu setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban dan bagi responden dapat memilih salah satu jawaban yang sesuai menurutnya.

Adapun pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada responden melalui kuesioner mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. *Emphathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Gay yang dikutip oleh Sevilla (1996:160) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah Notaris sebagai pemohon pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas yang berjumlah 6800 orang

#### 3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode slovin. Menurut Solvin (1996:16) tingkat kesalahan standar yang dapat ditoleransi untuk suatu penarikan sampel dalam disiplin ilmu sosial maksimal 10%. Oleh karena itu tingkat kesalahan yang akan dipakai dalam penarikan sampel ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel masih ditolerir atau diinginkan.

Maka :

$$n = \frac{6800}{1 + 6800 (0.1)^2} = 98.55 = 99$$

Dari perhitungan secara matematis di atas, maka sampel yang akan mewakili untuk diteliti adalah sebanyak 99 orang Notaris.

Pengumpulan data sebagai sampel dilakukan dengan cara penyebaran *purposif accidental*, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada suatu populasi yang datang, dalam hal ini menyebarkan kuesioner kepada Notaris yang mengajukan permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas di loket SABH.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data-data tentang variabel-variabel yang berkaitan implikasi penerapan sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan dibidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas digunakan instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan tertutup yang ditujukan kepada responden terhadap variabel-variabel penelitian. Masing-masing variabel terdiri dari beberapa pernyataan yang menggunakan Skala Likert Bertingkat, sehingga responden dengan mudah dapat memilih jawaban dari setiap pernyataan sesuai dengan penilaiannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sub Direktorat Badan Hukum Direktorat Perdata Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Pengukuran dengan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif menjadi sangat negatif. Peneliti menyiapkan 5 jawaban yang tersedia, yaitu :

- a. Bobot 5 untuk jawaban sangat Setuju (SS)
- b. Bobot 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c. Bobot 3 untuk jawaban cukup (C)
- d. Bobot 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Bobot 1 untuk jawaban sangat tidak Setuju (STS)

Responden memilih jawaban yang tersedia sesuai dengan pertimbangannya. Kuesioner terdiri dari karakteristik responden, persepsi terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan perseroan terbatas di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

### 3.7 Uji validitas dan reabilitas

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menyatakan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas berhubungan dengan suatu pengujian item-item dalam kuesioner yang akan digunakan. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis kolerasi item, yaitu menghitung kolerasi antara nilai keseluruhan yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan nilai keseluruhan yang diperoleh atau skor totalnya. Pengukuran validitas butir kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien kolerasi model kolerasi Spearman-Brown *Prophecy Formula*, yang dirumuskan sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{2r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}}{1 + r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}}$$

$r$  = reabilitas seluruh tes

$r_{\frac{1}{2}\frac{1}{2}}$  = reabilitas tes setengah

#### 3.7.2 Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat tes (instrumen). Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari test/instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap.

### **3.8 Teknik analisis data**

Pengolahan dan analisis data penelitian didasarkan pada matriks yang terstruktur kemudian diolah dalam database Statistical Package for Social Science (SPSS) for windows berdasarkan data survey yang dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diisi oleh Notaris.

### **3.9 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini terbatas pada penelitian dalam mengukur kualitas pelayanan di di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui Sistem komputerisasi atau lebih dikenal dengan Sistem Administrasi Badan Hukum disingkat SABH.



**BAB 4**  
**PROFILE DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM**  
**DEPARTEMEN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA**  
**dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Sebelum lebih jauh membahas mengenai dampak implementasi sistem komputerisasi terhadap kualitas pelayanan dibidang pengesahan perseroan terbatas, lebih dahulu kita ketahui terlebih dahulu mengenai profile Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Dalam peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.09-PR.07.10 tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum merupakan bagian dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

#### **4.1 Visi dan Misi**

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mempunyai visi menyelenggarakan Pelayanan hukum yang cepat, mudah dan berkepastian hukum, dan misi : 1) Kepastian pelayanan hukum terhadap masyarakat pengguna jasa hukum; 2) Peningkatan Pendapatan Negara Bukan Pajak; 3) Peningkatan Pelayanan kepada masyarakat nasional dan internasional; 4) Pembinaan dan pengembangan Hukum Internasional; 5) Kepastian pelaksanaan teknis operasional pelayanan hukum.

#### **4.2 Uraian Tugas**

Dari visi dan misi di atas, maka pelaksanaannya diuraikan dalam tugas pokok dan fungsi menyelenggarakan fungsi. Tugas Ditjen AHU adalah untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi di bidang administrasi hukum umum. Sedangkan fungsinya adalah untuk penyiapan perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, perumusan standar, norma, pedoman dan prosedur dibidang administrasi hukum umum, pemberian bimbingan teknis dan evaluasi serta pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal.

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mempunyai 6 (enam) unit eselon II yaitu : 1) Sekretariat Direktorat Jenderal; 2) Direktorat Perdata; 3) Direktorat Pidana; 4) Direktorat Tata Negara; 5) Direktorat Hukum Internasional; dan 6) Direktorat Daktiloskopi.

Tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum adalah pelayanan jasa hukum antara lain, 1) Bidang Tugas Direktorat Perdata, yaitu. a) Pengesahan badan Hukum; b) Penyelesaian permohonan pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian notaris; c) Penyelesaian Legalisasi; d) Pembuatan Legal Opinion; e) Penyelesaian permohonan Perubahan Nama; f) Penyelesaian permohonan Penggunaan Ahli Hukum Warga Negara Asing; g) Pengurusan Harta Peninggalan; h) Pengurusan Harta Orang yang dinyatakan pailit; i) Pemberian surat keterangan wasiat j) Penyelesaian Pendaftaran Jaminan Fidusia. 2) Bidang Tugas Direktorat Pidana yaitu mengenai Penyelesaian permohonan Pengangkatan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS). 3) Bidang Tugas Direktorat Tata Negara, yaitu a) Penyelesaian permohonan Pewarganegaraan R.I. (Naturalisasi); b) Pendaftaran Partai Politik. d) Permohonan Pelepasan Kewarganegaraan R.I. 4) Bidang Tugas Direktorat Daktiloskopi, yaitu Penyelesaian Perumusan dan Identifikasi Sidik Jari.

Pelaksanaan kegiatan bidang hukum internasional berperan dalam pembahasan dan penelaahan mengenai materi di bidang hukum internasional, berperan dalam pengembangan hukum internasional melalui sosialisasi, dan ikut berperan dalam pembahasan perundingan perjanjian-perjanjian bilateral, serta memberikan bimbingan dan pertimbangan mengenai masalah di bidang hukum internasional.

Kegiatan tugas bidang pembinaan teknis operasional pelayanan hukum merupakan tugas unit-unit eselon II yang meliputi : 1) Pembinaan dan pengendalian atas pelaksanaan tugas Balai Harta Peninggalan di seluruh Indonesia; 2) pemberian pertimbangan/tanggapan atas permasalahan di bidang hukum perdata



umum; 3) penyiapan bahan atas pemberian pendapat hukum (legal opinion); 4) penyelesaian masalah grasi, amnesti, abolisi dan rehabilitasi; 5) penyelesaian proses pengangkatan PPNS; 6) pemberian tanggapan/pertimbangan mengenai masalah di bidang hukum pidana; dan 7) pemberian bimbingan dan pertimbangan mengenai masalah di bidang hukum tata negara;

Kegiatan tugas bidang pelayanan teknis dan administratif, pada dasarnya merupakan tugas yang bersifat membantu untuk kelancaran pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang dilaksanakan oleh unit-unit eselon II. Tugas ini meliputi : 1) koordinasi penyusunan rancangan kebijaksanaan teknis, program dan laporan; 2) pengelolaan kepegawaian; 3) pengelolaan keuangan; 4) pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga; dan pelaksanaan urusan ketatausahaan.

#### **4.3 Direktorat Perdata**

Direktorat Perdata merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jenderal di bidang hukum perdata sesuai kebijakan teknis yang ditetapkan Direktur Jenderal. Untuk melaksanakan tugasnya Direktorat Perdata menyelenggarakan fungsi : a) penyiapan rancangan kebijakan, pembinaan, bimbingan dan pedoman teknis serta pelayanan dibidang hukum perdata; b) memberi pertimbangan, pendapat hukum, legalisasi dan penyelesaian masalah dibidang hukum perdata umum; c) pemberian pertimbangan pengesahan badan hukum perseroan tertutup, perseroan terbuka dan badan hukum sosial, persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar serta pengarsipan dan pendokumentasian badan hukum; d) pemberian pertimbangan, pembinaan teknis dan pengawasan atas pelaksanaan tugas pendaftaran fidusia; e) pembinaan teknis dan pengawasan atas pelaksanaan tugas Balai-balai Harta Peninggalan; f) penataan, pemantauan dan evaluasi Notaris; g) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Direktorat Perdata mempunyai 5 Subdirektorat, yaitu : a) Subdirektorat Perdata Umum, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rancangan kebijakan teknis dan pemberian pertimbangan di bidang hukum perdata, pemberian pendapat hukum (*legal opinion*), pemberian legalisasi dan penyelesaian masalah dibidang hukum perorangan dan pengarsipan serta pengelolaan urusan dokumentasi. b) Subdirektorat Badan Hukum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rancangan kebijakan teknis dan pengurusan pengesahan badan hukum perseroan tertutup, perseroan terbuka dan badan hukum sosial, pemberian persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar, pengelolaan arsip dan dokumentasi. c) Subdirektorat Pendaftaran Fidusia mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rancangan dan kebijakan teknis dan urusan pengesahan, pencatatan dan pendaftaran fidusia, penerbitan, penyerahan sertifikat jaminan fidusia, pengevaluasian atas pelaksanaan tugas pendaftaran fidusia, melakukan pembinaan teknis terhadap Kantor Pendaftaran Fidusia serta pengelolaan arsip dan dokumen. d) Subdirektorat Harta Peninggalan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rancangan kebijakan, pembinaan teknis dan pengawasan atas pelaksanaan tugas Balai-balai Harta Peninggalan serta penanganan daftar wasiat dan pemberian keterangan wasiat serta pengelolaan arsip dan dokumen. e) Subdirektorat Notariat mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rancangan kebijakan, pembinaan teknis, penataan, pemantauan, evaluasi, pengawasan dan dokumentasi Notariat.

#### **4.4 Sub Direktorat Badan Hukum**

Sebagaimana diketahui bahwa Subdirektorat Badan Hukum merupakan bagian dari Direktorat perdata yang menyelenggarakan fungsi : a) penyiapan rancangan teknis dibidang perseroan tertutup, perseroan terbuka dan badan hukum sosial; b) pelaksanaan penelitian akta pendirian, penyelesaian permohonan pengesahan, permohonan persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar perseroan tertutup, usaha umum, usaha khusus dan badan hukum sosial; c) pengelolaan, pengecekan, pencatatan dan pendistribusian berkas permohonan serta pengelolaan arsip dan dokumentasi.

Sub Direktorat Badan Hukum terdiri dari : a) Seksi Perseroan Tertutup mempunyai tugas melakukan penelitian akta pendirian dan penyiapan konsep pemberian pengesahan akta pendirian serta pemberian persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar perseroan umum dan khusus. b) Seksi Perseroan Terbuka mempunyai tugas melakukan penelitian akta pendirian, penyelesaian permohonan pengesahan, permohonan persetujuan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar perseroan publik, lembaga keuangan dan perseroan dengan fasilitas penanaman modal. c) Seksi Badan Hukum Sosial mempunyai tugas melakukan penelitian akta pendirian serta pemberian persetujuan dan penerimaan laporan perubahan anggaran dasar badan hukum sosial. d) Seksi Arsip dan Dokumentasi mempunyai tugas melakukan pengolahan, pengecekan, dan pendistribusian berkas permohonan, pengelolaan arsip dan dokumen.

Sub Direktorat Badan Hukum mempunyai 1 (satu) Kepala Sub Direktorat 4 (empat) Kepala Seksi dan 49 staf, seperti diuraikan dibawah ini :

1. 5 orang berpendidikan S2
2. 21 orang berpendidikan S1
3. 1 orang berpendidikan Diploma 3
4. 26 orang berpendidikan SMU

Jenis kelamin : 19 Wanita dan 35 laki-laki

Sub Direktorat dalam menjalankan tugasnya menggunakan teknologi komputer. Komputer digunakan untuk proses klarifikasi permohonan pengesahan badan hukum terbatas sampai dengan menjadi Surat Keputusan. Jika terjadi kesalahan maka petugas mengembalikan data perusahaan yang telah diproses untuk di perbaiki oleh pemohon, dalam hal ini pemohon tersebut adalah Notaris, karena yang berhak menggunakan fasilitas tersebut adalah Notaris sebagai wakil dari pemohon sebenarnya. Setelah kesalahan diperbaiki atau kekurangan data dipenuhi maka permohonan tersebut dapat kembali diproses oleh petugas sampai Surat Keputusan di terima oleh pemohon.

#### **4.5 Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas Sebelum dan Sesudah Implementasi Sistem Administrasi Badan Hukum**

Hakekat melakukan pengesahan terhadap akta perseroan terbatas adalah untuk memberikan status badan hukum terhadap Perseroan Terbatas. Unit Pelayanan yang melakukan proses pengesahan perseroan terbatas adalah Sub Direktorat Badan Hukum Direktorat Perdata yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Sebelum diberlakukannya Sistem Administrasi Badan Hukum atau SABH, pada awalnya pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas adalah menggunakan sistem manual. Heru Suprptomo (1996 : 15) mengatakan bahwa sistem manual adalah suatu sistem dimana dalam pengolahan data lebih banyak menggunakan tenaga manusia. Demikian juga terhadap penggunaan perangkat yang ada bukanlah perangkat yang canggih pemakaiannya, didominasi oleh penggunaan tenaga manusia semata-mata. Dengan sistem manual ini penggunaan teknologi canggih sedikit sekali dimanfaatkan sehingga penghematan atas tenaga manusia dan penghematan waktu dalam menangani proses permohonan pengesahan perseroan terbatas menjadi sangat sulit dicapai. Sistem manual tidak transparan, pelayanan dalam proses pengesahan badan hukum menjadi terhambat karena dalam proses pengesahan tersebut sering melebihi jangka waktu sebagaimana yang ditetapkan oleh Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas, yaitu tidak melebihi 60 hari.

Untuk mengetahui kebenaran hal tersebut, maka kita harus mengetahui cara kerja sistem manual. Dalam sistem manual, ketentuan mengenai “Tatacara Pengajuan Permohonan dan Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas” diatur dalam Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M.01.PR.08.01 tahun 1996 tentang Tatacara Pengajuan Permohonan dan Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas. Dalam Keputusan Menteri Kehakiman tersebut ditentukan bahwa :

- a. Permohonan Pengesahan akta pendirian perseroan diajukan oleh para pendiri bersama – sama atau kuasanya kepada Menteri Kehakiman,

melalui Direktur Jenderal Hukum dan Perundang-undangan (sekarang Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum), c.q. Direktur Perdata

b. Permohonan Pengesahan akta pendirian perseroan diajukan dengan melampirkan :

- 1) Satu salinan akta pendirian perseroan bermaterai yang dibuat sesuai dengan standar akta yang telah ditentukan;
- 2) Data akta pendirian yang dibuat dan ditandatangani oleh Notaris diatas kertas bermaterai;
- 3) Bukti setoran modal dari Bank (apabila berbentuk fotokopi wajib dibubuhi keterangan dan ditandatangani oleh Notaris bahwa dokumen tersebut sesuai dengan aslinya/fotokopi yang dilegalisir Notaris);
- 4) Fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak perseroan (fotokopi dilegalisir Notaris);
- 5) Bukti pembayaran uangmuka pengumuman akta pendirian perseroan dalam Tambahan Berita Negara dari kantor Percetakan Negara Republik Indonesia;
- 6) Bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk biaya pelayanan jasa hukum sesuai dengan Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M.01.-UM.01.06 tahun 1993;
- 7) Fotokopi surat persetujuan penanaman modal dari Badan koordinasi Penanaman Modal (Fotokopi dilegalisir Notaris);
- 8) Apabila penyeteran saham dalam bentuk bukan uang, melampirkan iklan dalam 2 (dua) surat kabar harian yang memuat pengumuman tentang penyeteran saham selain uang;
- 9) Dokumen lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Proses pengesahan akta pendirian perseroan terbatas tersebut penanganannya dilakukan secara manual dengan tahap-tahap prosedur birokrasi yang panjang dan berbelit. Adapun mekanisme kerja sistem manual dalam

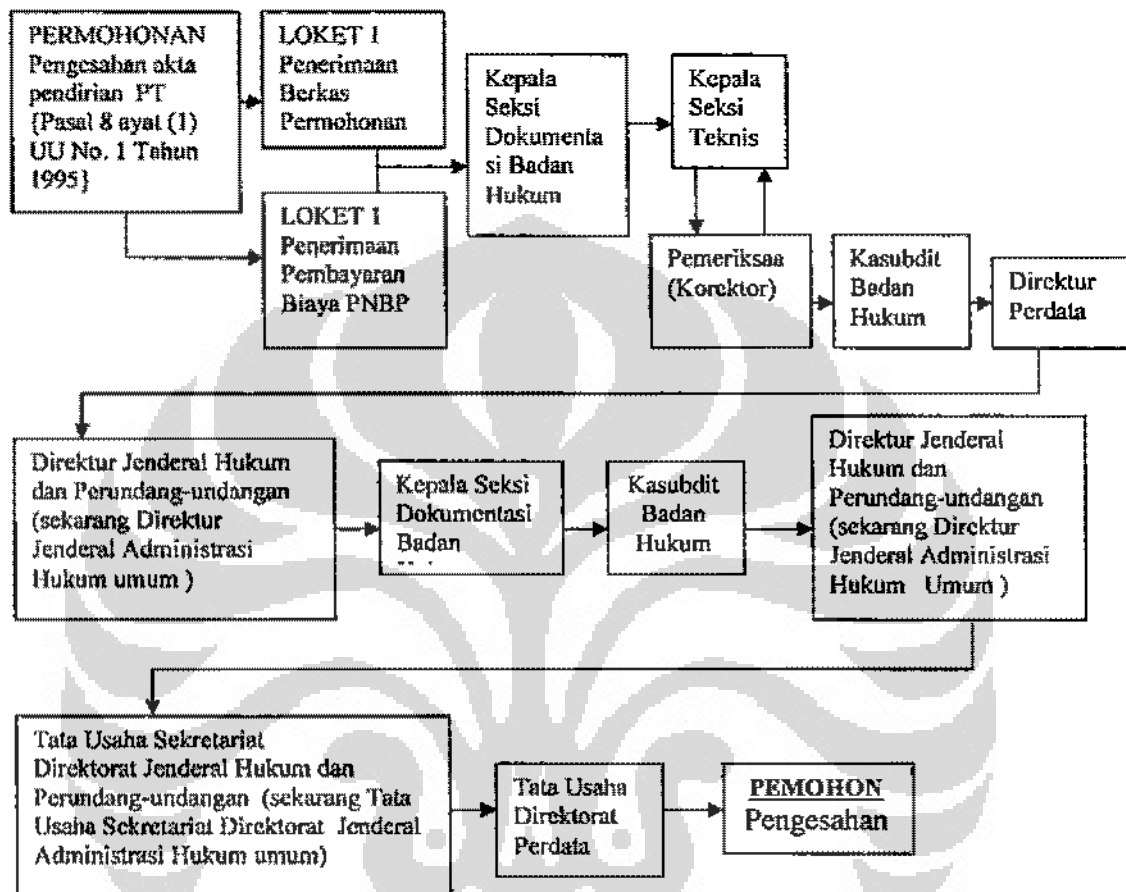
memproses permohonan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas adalah sebagai berikut :

- a. Notaris menyampaikan permohonannya beserta kelengkapan administrasinya ke Departemen Kehakiman dan HAM (sekarang Departemen Hukum dan HAM) baik secara langsung maupun melalui Pos. Berkas permohonan diterima di loket Tata Usaha Direktorat Perdata, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dan diperiksa kelengkapan administrasinya. Kelengkapan administrasi yang dimaksud secara umum sebagaimana tersebut sebelumnya diatas dan khusus PT. PMA kelengkapan administrasinya adalah Surat Persetujuan dari BKPM;
- b. Berkas permohonan diteruskan kepada Kepala Seksi Dokumentasi Badan Hukum untuk dilakukan :
  - 1) Pendataan;
  - 2) Pemberian Nomor Kendali dengan menggunakan aplikasi komputer;
  - 3) Mencatat dalam agenda umum;
  - 4) Penggabungan dengan berkas lama;
  - 5) Pengecekan nama PT.
- c. Berkas permohonan yang sudah lengkap diteruskan kepada Kepala Seksi Teknis masing-masing;
- d. Kepala Seksi Teknis mendistribusikan berkas permohonan kepada Korektor untuk diteliti subsansinya;
- e. Hasil penelitian subsansi dari korektor berupa konsep surat keputusan dan surat pengembalian untuk diadakan perbaikan, diserahkan kembali kepada Kepala Seksi Masing-masing;
- f. Kepala Seksi Teknis meneliti kembali penelitian korektor dan selanjutnya menyampaikan berkas permohonan kepada Kasubdit Badan Hukum untuk diteliti ulang;
- g. Setelah diteliti ulang oleh Kasubdit Badan Hukum berkas permohonan disampaikan kepada Direktur untuk mendapat klarifikasi formal dan di paraf;

- h. Permohonan yang telah diklarifikasi dan diparaf Direktur Perdata dikirim ke Tata Usaha Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum untuk penomoran dan penanggalan Surat Keputusan Pengesahan dan Surat Keputusan Persetujuan;
- i. Berkas permohonan yang telah mendapat Nomor dan Tanggal Surat Keputusan disampaikan kepada Kepala Seksi Dokumentasi Badan Hukum Untuk diketik secara manual;
- j. Surat keputusan pengesahan yang telah selesai diketik disampaikan kepada Kasubdit Badan Hukum untuk diteliti guna mendapat klarifikasi formal dan diparaf;
- k. Surat Keputusan Pengesahan dan Surat Keputusan Persetujuan yang telah diparaf Kasubdit Badan Hukum disampaikan kepada Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum untuk ditanda tangani;
- l. Setelah Surat Keputusan ditandatangani oleh Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum kemudian diserahkan kepada Tata Usaha Sekretariat Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum disertai dengan Lembar Pengantar untuk diteruskan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Perdata;
- m. Selanjutnya oleh Sub Bagian Tata Usaha Direktorat Perdata, Surat Keputusan Pengesahan dikirim atau diserahkan langsung kepada Pemohon.

Untuk lebih mudah mendapatkan gambaran tentang mekanisme kerja sistem manual tersebut, maka dibawah ini akan ditampilkan mekanisme kerja sistem manual dalam bentuk skema sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Alur Kerja Proses Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas dengan Sistem Manual**



Sumber : Diolah dari Data Dokumentasi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI

Mekanisme kerja dengan sistem manual tersebut terlihat jelas mempunyai rangkaian atau alur kerja yang panjang dan birokratis, dan hal tersebut tentu saja mengakibatkan diperlukannya jangka waktu yang tidak singkat untuk sampai pada tahapan akhir proses. Dampak mekanisme kerja seperti ini adalah hampir tidak memungkinkan proses penyelesaian permohonan pengesahan akta pendirian diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.



Mengenai jangka waktu proses penyelesaian permohonan akta pendirian, diberikan dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari setelah permohonan diterima. Jangka waktu 60 (enam Puluh) hari dimaksud terhitung sejak permohonan yang diajukan telah memenuhi syarat dan kelengkapan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pencapaian waktu 60 (enam puluh) hari sebagaimana yang telah ditentukan tersebut sangat sulit untuk dicapai dengan mekanisme kerja tersebut di atas juga semakin sulit karena jumlah permohonan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas berasal dari seluruh Indonesia baik permohonan yang disampaikan secara langsung maupun melalui jasa pos.

Dari cara kerja dengan sistem manual ini, terlihat bahwa proses penyelesaian permohonan berbentuk kerucut atau *bottle neck*, hal tersebut karena penandatanganan Surat Keputusan sebagai hasil akhir dari proses penyelesaian ditangani oleh satu orang pejabat yang berwenang untuk menandatangani atas nama Menteri Kehakiman (sekarang Menteri Hukum dan HAM) yaitu Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum (dahulu Direktur Jenderal Hukum dan Perundang-undangan, artinya seorang pejabat yang berwenang harus menandatangani ratusan berkas perhari rangkap empat yang merupakan hasil kerja dari satu orang Kasubdit dan empat Kepala Seksi, ditambah lagi harus menandatangani berkas lain yang berada dibawah kewenangannya yang tidak menyangkut masalah perseroan terbatas.

Beberapa permasalahan seperti permohonan yang banyak tetapi tidak sebanding dengan jumlah pegawai, alur kerja yang panjang dan birokratis, penandatanganan ratusan Surat Keputusan perhari (rangkap empat) oleh satu orang pejabat yang berwenang, tidak saja menyebabkan jangka waktu penyelesaian proses menjadi lebih panjang melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh Undang – Undang Nomor 1 tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas sehingga sangat sulit diprediksi, tetapi juga menyebabkan bertumpuknya tunggakan pekerjaan yang belum tertangani.

Pekerjaan menjadi bertumpuk apabila ternyata terdapat kesalahan pada berkas baik kesalahan dari segi persyaratan administrasi maupun dari segi materi akta sehingga harus dikeluarkan surat dinas kepada Notaris untuk dapat dilanjutkan prosesnya. Keadaan tersebut dapat digambarkan sebagaimana terlihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Permohonan Pengesahan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Dengan Sistem Manual**

Tahun	JUMLAH		
	Permohonan	Sisa Permohonan Tahun Sebelumnya	TOTAL
1999	33.381	2.244 (sisa tahun 1998)	35.625
2000	41.062	5.109 (sisa tahun 1999)	46.171
2001	12.228	17.977 (sisa tahun 2000)	30.205

Sumber : Data Dokumentasi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI (Januari, 2001)

Dari jumlah permohonan pengesahan akta pendirian PT tersebut di atas, maka dengan cara kerja sistem manual tersebut hasil yang dapat diproses adalah dapat tergambar dari tabel berikut dibawah ini :

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Permohonan dan Hasil Proses Sistem Manual**

Tahun	JUMLAH			HA SIL		Sisa Pekerjaan
	Permohonan	Sisa Permohonan Tahun Sebelumnya	Total	SK	Surat	
1999	33.381	2.244 (sisa tahun 1998)	35.625	21.064	9.452	5.109
2000	41.062	5.109 (sisa tahun 1999)	46.171	18.639	9.555	17.977
2001	12.228	17.977 (sisa tahun 2000)	30.205	14.273	2.423	13.509

Sumber : Data Dokumentasi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI (Januari, 2001)

Apabila kita melihat jumlah permohonan dan kemudian hasil prosesnya sebagaimana tergambar dalam tabel tersebut di atas, maka jelas terlihat banyak sekali sisa pekerjaan yang harus dikerjakan. Kondisi seperti itu menyebabkan proses penyelesaian permohonan menjadi sulit untuk di prediksi dari yang semestinya. Sebenarnya pada mulanya semua proses di hitung dan direncanakan secepat dan setepat mungkin dan diusahakan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan oleh Undang - Undang Nomor 1 Tahun 1995, akan tetapi ternyata dengan adanya kendala-kendala sebagaimana tersebut di atas maka jangka waktu yang telah ditentukan menjadi sulit untuk diprediksi lagi (lihat lampiran 2). Upaya lain adalah dengan membuat "standar akta" yang digunakan untuk mempermudah pemeriksaan materi akta agar proses permohonan dapat diselesaikan secara cepat.

Salah satu kendala yang menyebabkan pemeriksaan materi akta oleh pemeriksa atau korektor menjadi lama adalah bahwa akta pendirian yang dibuat oleh Notaris mempunyai model akta yang beraneka ragam antara satu Notaris dengan Notaris lain satu sama lain hampir berbeda, artinya tidak ada keseragaman dalam pembuatan akta. Oleh karena itu untuk mempermudah pemeriksaan maka Departemen Kehakiman dan HAM RI (sekarang Departemen Hukum dan HAM RI) bekerja sama dengan Ikatan Notaris Indonesia ( I N I ) kemudian membuat standar akta. Namun ternyata upaya ini belum juga dapat memberikan hasil yang maksimal untuk dapat mempercepat proses pemeriksaan oleh korektor.

Kemudian cara lain yang diupayakan dalam rangka mengatasi permasalahan proses pengesahan akta pendirian perseroan terbatas adalah selain membuat akta yang memang harus dilakukan Notaris maka Notaris juga harus membuat "data akta". Data akta yang dimaksud merupakan intisari atau rangkuman dari isi akta pendirian. Korektor hanya ditugaskan untuk memeriksa aktanya secara keseluruhan. Akan tetapi ada permasalahan baru yaitu manakala oleh korektor ditemukan bahwa apa yang ada di dalam data akta, yang sebenarnya merupakan rangkuman dari isi akta, berbeda dengan aktanya untuk pasal-pasal anggaran dasar tertentu. Apabila

ditemukan hal tersebut maka para korektor tidak dapat mengabaikan begitu saja perbedaan-perbedaan tersebut, sehingga yang terjadi adalah adanya pemeriksaan dua kali yang justru memakan waktu karena ada data akta dan juga akta diperiksa oleh korektor untuk memastikan tidak ada perbedaan satu dengan yang lain.

Dari cara kerja tersebut diatas dapatlah dilihat bahwa pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas melalui sistem manual mempunyai sistem yang berbelit-belit dan tidak transparan. Selain itu pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas secara manual juga menimbulkan praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme yang terselubung dan yang sulit dibuktikan kebenarannya. Biaya yang digunakan untuk satu pengesahan juga tidak transparan, karena ada biaya yang tidak resmi diluar biaya yang sebenarnya.

Dan disamping itu dalam pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas melalui sistem manual tidak terdapat kepastian dalam jangka waktu proses pengesahan, inefisiensi dan biaya tinggi, menimbulkan distorsi informasi dikalangan masyarakat pengguna jasa hukum, masih ada celah bagi oknum Notaris untuk menyembunyikan informasi atau data yang dapat menyesatkan masyarakat pengguna jasa pelayanan hukum dan telah menciptakan iklim kerja yang tidak sehat dan kecemburuan sosial dikalangan pegawai. Juga hak dari pengguna jasa hukum tidak dapat terpenuhi karena lambatnya proses pengesahan sehingga Surat Keputusan pengesahan badan hukum tidak dapat diterima tepat waktu. Oleh karena itulah sistem manual tidak lagi dipergunakan dalam proses pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas, karena sudah tidak relevan lagi penggunaannya, dan tidak sesuai dengan perkembangan teknologi.

Menyadari tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik serta adanya tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi oleh sebab itulah pemerintah pada Tahun 2001 menggantinya dengan Sistem Administrasi Badan Hukum atau SISMTNBAKUM atau SABH.

SISMINBAKUM atau SABH adalah singkatan dari Sistem Administrasi Badan Hukum merupakan sistem komputerisasi dalam proses pengesahan akta pendirian perseroan terbatas dan persetujuan perubahan anggaran dasar perseroan terbatas. SABH adalah jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pengesahan badan hukum perseroan, dan pemberian persetujuan perubahan anggaran dasar, penerimaan pemberitahuan perubahan anggaran dasar, dan perubahan data perseroan serta pemberian informasi lainnya secara elektronik, yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Dengan SABH maka semua proses pengesahan menjadi transparan dan pasti. Transparan disini adalah terbuka, tidak ada yang ditutupi baik mengenai waktu, informasi dan tarif yang dibutuhkan dalam suatu permohonan pengesahan badan hukum. Pasti disini adalah kepastian dalam hal efisiensi waktu, kecepatan dan ketepatan dalam proses pengesahan badan hukum dimana tidak ada pihak yang dirugikan dalam memperoleh status badan hukum. Pengguna jasa hukum dapat memperoleh haknya dengan cepat yaitu SK badan hukum Perseroan Terbatas, setelah memenuhi kewajibannya dengan membayar tarif pengesahan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh pihak Departemen dalam hal ini Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Untuk mengetahui kebenaran hal tersebut, maka kita harus mengetahui cara kerja sistem tersebut terlebih dahulu dan juga persyaratannya. Persyaratan utama mengenai cara pengajuan permohonan dan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas melalui SABH tetap berpedoman pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas serta peraturan perundang-undangan lain yang terkait. setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007, maka proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas berpedoman pada Undang-Undang yang baru tersebut .

Secara khusus tata cara pengajuan permohonan melalui SISMINBAKUM (sebelum di ubah menjadi SABH) diatur berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman

dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M-01.HT.01.01. Tahun 2001 tanggal 31 Januari 2001 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Akta Pendirian dan Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas yang dirubah menjadi Keputusan Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum (Kep.Dirjen AHU) Nomor C.01.HT.01.01 Tahun 2003 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Akta Pendirian dan Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas .

Kemudian tata cara pengajuan melalui SISMINBAKUM di ubah menjadi SABH berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia—Nomor : M.HH.02.AH.01.01. Tahun 2009 tanggal 6 Februari 2009. tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum Perseroan, Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar, Penyampaian Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar, Dan Perubahan Data Perseroan.

Untuk memperoleh pengesahan akta pendirian atau persetujuan akta perubahan anggaran dasar perseroan terbatas, Notaris harus mengajukan permohonan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum. Cara mengajukan permohonan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas melalui SABH adalah diajukan secara elektronik dengan mengisi FIAN (sekarang DIAN) yang merupakan bagian yang tidak dipisahkan.

DIAN yang dimaksud tersebut adalah Daftar Isian Akta Notaris yang dilakukan secara elektronik. Formatnya sudah ditentukan oleh Departemen Kehakiman (sekarang Departemen Hukum dan HAM) dan DIAN ini akan muncul di layar monitor di kantor Notaris yang bersangkutan, jika Notaris yang bersangkutan melakukan hubungan *on-line* dengan komputer SABH.

Apabila permohonan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas dianggap sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. atau pejabat yang ditunjuk langsung menyatakan tidak berkeberatan atas permohonan akta pendirian atau persetujuan akta perubahan anggaran dasar perseroan terbatas tersebut secara elektronik.

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh Notaris adalah bahwa dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal tidak keberatan Menteri atau pejabat yang ditunjuk, Notaris yang bersangkutan wajib menyampaikan secara fisik surat permohonan pengesahan akta pendirian perseroan terbatas beserta dokumen pendukung yang meliputi :

- a. Salinan akta pendirian perseroan;
- b. Nomor Pokok Wajib Pajak atas nama perseroan;
- c. Bukti pembayaran uang muka pengumuman akta pendirian perseroan dalam Tambahan Berita Negara dari Kantor Percetakan Negara Republik Indonesia;
- d. Bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum;
- e. Bukti setor modal dari Bank.
- f. Bukti pembayaran PNBP transaksi DIAN model 1, model 2 dan pemesanan nama perseroan.

Dengan SABH ini jangka waktu penyelesaian proses permohonan ditentukan dengan waktu yang singkat sekali, dimana paling singkat dalam waktu 3 (tiga) hari atau paling lama dalam waktu 7 (tujuh) hari menerbitkan Surat Keputusan tentang Pengesahan Badan Hukum Perseroan terbatas yang ditandatangani secara elektronik.

Prosedur dan alur kerja SISMINBAKUM dalam menjalankan proses permohonan akta pendirian perseroan terbatas adalah sebagai berikut :

1. Pengecekan Nama Perseroan Terbatas

Setelah Notaris mendapat User ID dan Password, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah *Pengecekan Nama* Perseroan Terbatas. Pengecekan nama disini adalah dimaksudkan untuk mengetahui apakah nama perseroan yang akan digunakan sudah atau belum terdaftar pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Bila nama tersebut belum digunakan maka akan muncul item *Pemesanan Nama* yang merupakan langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh Notaris.

2. Pemesanan Nama Perseroan Terbatas

Tahap selanjutnya adalah pemesanan nama. Apabila nama yang dipesan oleh Notaris tersebut kemudian akan dicek oleh pihak Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang mana dalam hal ini merupakan kewenangan Korektor, Kepala Seksi (Kasie) dan Kepala Sub Direktorat (Kasubdit). Pengecekan tersebut dimaksudkan agar nama perseroan yang dipesan oleh Notaris tidak bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 1998 tentang Pemakaian Nama Perseroan Terbatas. Untuk mengecek apakah nama perseroan yang dipesan itu diterima atau tidak, maka Notaris dapat melihatnya pada menu monitoring di komputer.

3. Pengajuan Nama Perseroan Terbatas

Apabila nama yang dipesan tersebut mendapatkan persetujuan maka langkah berikut yang dilakukan Notaris adalah *Pengajuan Nama*, dimana dalam menu ini Notaris mengisi tanggal setor PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Batas waktu sejak nama diterima adalah 60 (enam puluh) hari dimana batas waktu ini dimaksudkan memberikan kepada Notaris untuk melengkapi data pendukung perseroan yang bersangkutan.



#### 4. Pengisian Pra DIAN

DIAN adalah Daftar Isian Akta Notaris. Dimana pada proses pra-DIAN ini Notaris akan mengisi data pendukung apa yang akan disertakan sebagai bukti fisik nantinya, antara lain seperti Bukti Setor Modal, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), Tanda Terima Pembayaran Uang Muka dari Berita Negara (TBN), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Neraca akhir dan Setoran Modal.

#### 5. Pengisian Data DIAN

Pada menu DIAN ini data yang harus dilengkapi oleh Notaris adalah alamat perseroan, nomor dan tanggal akta pendirian, modal-saham, pendiri perseroan serta maksud-tujuan dan kegiatan usaha dari perseroan yang terkait. Setelah data terisi dengan lengkap dan benar maka Notaris harus mengirim data tersebut secara online ke Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Dalam hal ini yang berwenang memeriksa atas kebenaran dan kelengkapan data tersebut adalah Korektor, Kasie, Kasubdit serta Direktur Perdata.

#### 6. Monitoring

Setelah menyelesaikan proses DIAN, maka proses selanjutnya adalah mengecek perjalanan data melalui *Monitoring*. Bila ada koreksi dari data tersebut dapat terlihat pula dari menu Monitoring dan fasilitas E-mail untuk kemudian langsung di koreksi dan dikirim lagi secara online oleh Notaris. Bila data tersebut benar maka persetujuan akhir atas data tersebut yang dilakukan oleh Direktur Perdata tampak di menu Monitoring bahwa Notaris harus segera melaksanakan *Penyerahan Dokumen Fisik*.

#### 7. Penyerahan Dokumen Fisik

Penyerahan dokumen fisik diberikan batas waktu selama 30 (tiga puluh) hari. Penyerahan dokumen ini dapat dilakukan melalui Loker SABH

atau melalui kotak pos. Setelah dokumen fisik diserahkan oleh Notaris, maka Dokumen fisik tersebut akan diteliti oleh Korektor Fisik, Kasie dan Kasubdit.

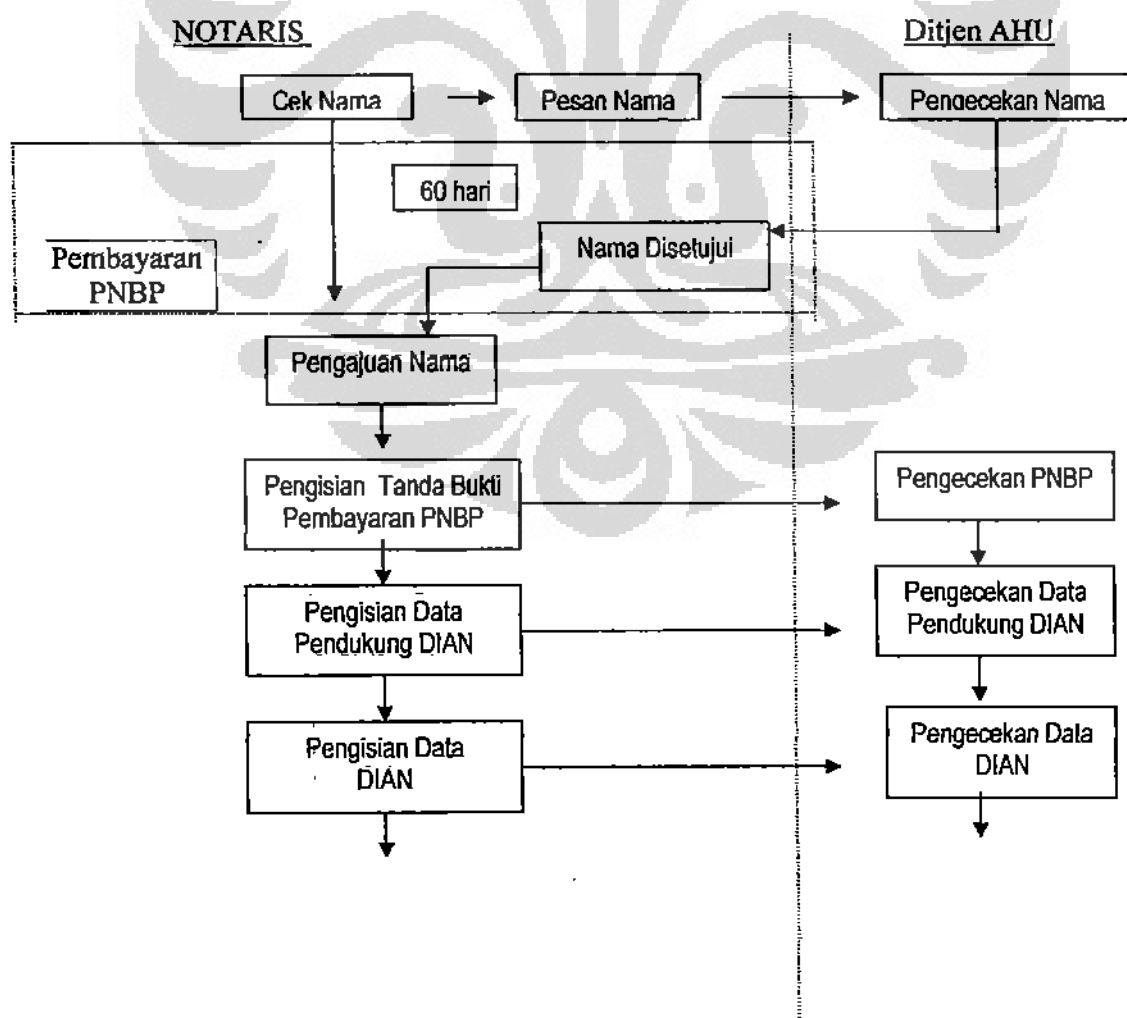
#### 8. Penandatanganan Surat Keputusan

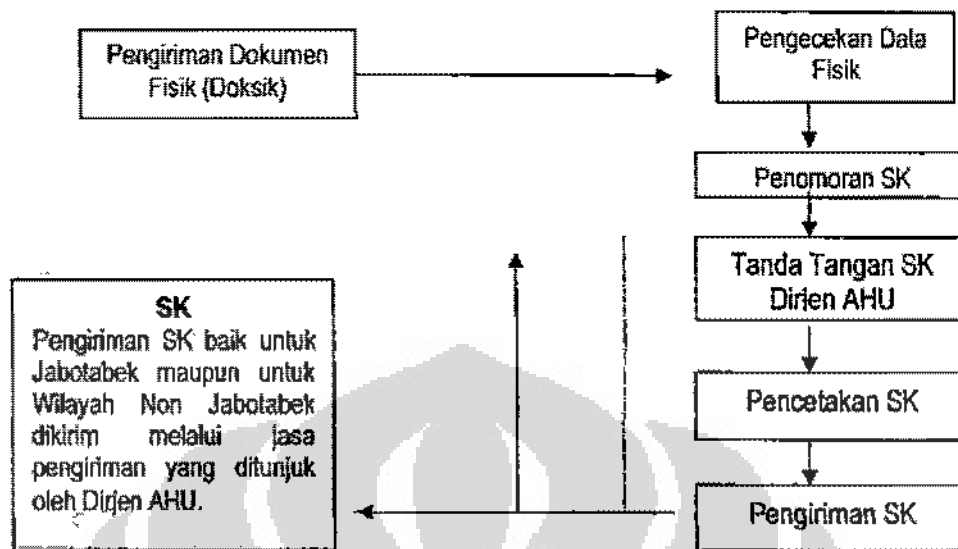
Setelah klarifikasi Dokumen Fisik selesai selanjutnya dilakukan Penomoran Surat Keputusan oleh Bagian Penomoran dan dilanjutkan dengan Tanda Tangan Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum secara elektronik.

Akhir dari proses pengesahan akta Perseroan Terbatas ini adalah keluarnya Format Surat Keputusan yang akan dikirimkan ke alamat Notaris yang bersangkutan melalui jasa kurir. Untuk lebih jelasnya, prosedur dan alur kerja SABH Sistem Administrasi Badan Hukum ini akan digambarkan di dalam skema di bawah ini.

Gambar 4.2

#### Skema Alur Proses Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH)





Sumber : Data Dokumentasi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Januari 2009)

Di sisi lain sebenarnya cara kerja SABH ini sama dengan sistem manual dimana proses penyelesaian permohonan pengesahan akta pendirian tetap berbentuk kerucut atau *"bottle neck"* karena penandatanganan surat keputusan sebagai akhir dari proses penyelesaian ditangani oleh satu orang pejabat yang berwenang untuk menandatangani Surat Keputusan atas nama Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia (sekarang Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia) dalam hal ini adalah Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Dalam penandatanganan Surat Keputusan ini bedanya dengan sistem manual adalah bahwa apabila dalam sistem manual Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum harus menandatangani secara langsung dengan tanda tangan basah pada ratusan berkas perhari rangkap empat yang berasal dari hasil kerja satu orang Kasubdit Badan Hukum dan empat orang Kepala Seksi, maka dalam SABH tanda tangan seorang Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum tidak lagi tanda tangan basah yang harus ditandatangani akan tetapi di ganti dengan tanda tangan secara elektronik.

Berbeda dengan sistem manual yang dalam proses penyelesaian permohonannya selalu ditemukan tunggakan maka di dalam SABH tunggakan pekerjaan hampir tidak ditemukan. Apabila ada kesalahan pada pengisian DIAN maka secara elektronik melalui jaringan internet akan dikirim kembali kepada Notaris untuk segera diperbaiki oleh Notaris yang bersangkutan agar proses selanjutnya dapat diteruskan. Notaris seharusnya segera mengirim kembali perbaikan sebagaimana yang telah ditentukan sehingga surat dinas sebagaimana yang ditemukan dalam sistem manual dalam sistem manual yang harus dibalas dengan surat juga secara manual oleh Notaris, tidak ada dalam SABH karena semua perbaikan diberitahukan melalui fasilitas e-mail.

Di dalam SABH tidak ada penggabungan berkas lama dengan berkas baru berkaitan dengan akta pendirian yang sedang dalam proses pengesahan tetapi ada kesalahan, karena akan segera dikirim melalui e-mail dan di balas oleh Notaris melalui e-mail juga atau langsung diperbaiki melalui komputer Notaris untuk di kirim kembali ke Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia C.q. Direktorat Perdata secara on line. Dengan adanya berbagai kelebihan yang dimiliki SABH yang di dukung oleh adanya penggunaan perangkat komputer yang tersambung dengan jaringan internet secara *on line*, maka sebenarnya kelebihan yang diperoleh adalah dalam hal cepatnya proses penyelesaian permohonan sehubungan dengan pemanfaatan teknologi tinggi melalui jaringan internet.

Permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas dengan sistem komputerisasi atau yang lebih dikenal dengan SABH lebih meningkat jumlahnya. Hal ini karena proses pengesahan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan menggunakan sistem manual. Dibawah adalah tabel mengenai jumlah permohonan pengesahan perseroan terbatas yang masuk melalui SABH, yang telah diproses melalui SABH periode 2001-2009.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Permohonan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas Melalui**  
**Sisminbakum (sekarang SABH) Periode Maret 2001 – Juni 2009**

Bulan	Jumlah Permo honan				
	2001	2002	2003	2004	2005
Januari	-	1.693	2.818	3.330	3.994
Februari	-	1.668	3.117	3.407	3.927
Maret	9	1.897	3.507	4.474	4.952
April	379	2.341	3.760	4.340	4.660
Mei	1.041	2.151	3.793	4.007	4.779
Juni	1.105	2.272	4.089	4.292	5.125
Juli	1.647	2.833	4.620	4.182	4.624
Agustus	2.938	3.076	3.824	4.218	4.824
September	2.391	2.981	3.958	3.961	4.687
Oktober	2.506	3.073	4.161	4.134	4.525
Nopember	2.717	3.248	2.764	2.784	2.886
Desember	1.518	1.767	3.353	4.141	5.150
<b>Jumlah</b>	<b>16.301</b>	<b>29.000</b>	<b>43.764</b>	<b>47.270</b>	<b>54.133</b>

Bulan	Jumlah Permo honan			
	2006	2007	2008	2009
Januari	3.996	5.007	7.593	5.917
Februari	5.227	3.709	7.406	884
Maret	5.239	5.100	7.684	9.004
April	4.667	6.131	9.265	6.713
Mei	5.725	5.364	10.072	8.284
Juni	5.639	4.192	10.710	1.246
Juli	5.136	5.936	11.826	
Agustus	4.789	4.441	11.528	
September	4.615	4.002	13.391	
Oktober	3.567	3.907	11.664	
Nopember	4.680	6.928	10.269	
Desember	4.637	5.034	11.540	
<b>Jumlah</b>	<b>57.917</b>	<b>59.751</b>	<b>122.948</b>	<b>32.050</b>

Sumber : Diolah dari data Dokumentasi Ditjen Administrasi Hukum Umum  
 Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI tanggal 4-6-2009

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa permohonan yang masuk ke kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum ada peningkatan yang sangat signifikan. Permohonan yang masuk langsung diproses dalam waktu yang singkat,

karena setiap tahap proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas dilakukan secara elektronik. Sehingga ada peningkatan yang sangat signifikan pula dari hasil proses pengesahan tersebut. SK yang dihasilkan dari proses pengesahan tersebut lebih banyak daripada sewaktu menggunakan sistem manual.

Dalam hal adanya penolakan terhadap permohonan pengesahan akta pendirian dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, penolakan tersebut harus diberitahukan kepada pemohon secara tertulis beserta alasannya dalam waktu 60 (enam puluh) hari. Dengan SABH, maka dapat dipersingkat menjadi kurang dari 60 (enam puluh) hari dengan pemberitahuan melalui email. Hal ini sulit dicapai oleh permohonan – permohonan yang dapat diajukan secara manual, karena jika ada penolakan maka Direktorat Perdata mengirimkan surat kepada Notaris agar melengkapi kekurangan dokumen pendukung akta ataupun memperbaiki akta tersebut. Hal ini membuat proses pengesahan terhadap perseroan tersebut menjadi sangat lamban. Bagi Notaris yang mempunyai kantor berdekatan dengan kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, maka masih dengan mudah memberikan kekurangan data kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Tetapi bagi Notaris yang berdomisili diluar kota, akan sedikit menyulitkan dalam mendapatkan jawaban dari Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Di bawah ini adalah proses permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas yang meliputi pendirian perseroan, persetujuan perubahan anggaran dasar, pemberitahuan perubahan anggaran dasar dan pemberitahuan perubahan data perseroan dengan menggunakan aplikasi komputasi atau SABH.

#### **1. DIAN 1 Pendirian Perseroan Terbatas**

Setelah Notaris mengakses melalui internet, Subdit Badan Hukum meneliti dan memverifikasi permohonan pengesahan perseroan terbatas. Syarat untuk pendirian perseroan terbatas adalah akta pendirian, bukti pembayaran Negara bukan pajak,

bukti pembayaran tambahan berita 69egara, domisili perseroan, bukti telah menyeter modal ke dalam perseroan.

The screenshot shows a web application interface for PT Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas. The interface displays a list of data entries with columns for ID, PT, and a detailed description of the process. Arrows point from labels on the left to specific rows in the table.

ID	PT	Detail
00001	UMAM	...
00002	UMAM	...
00003	UMAM	...
00004	UMAM	...
00005	UMAM	...
00006	UMAM	...
00007	UMAM	...
00008	UMAM	...
00009	UMAM	...
00010	UMAM	...
00011	UMAM	...
00012	UMAM	...
00013	UMAM	...
00014	UMAM	...
00015	UMAM	...
00016	UMAM	...
00017	UMAM	...
00018	UMAM	...
00019	UMAM	...
00020	UMAM	...
00021	UMAM	...
00022	UMAM	...
00023	UMAM	...
00024	UMAM	...
00025	UMAM	...
00026	UMAM	...
00027	UMAM	...
00028	UMAM	...
00029	UMAM	...
00030	UMAM	...
00031	UMAM	...
00032	UMAM	...
00033	UMAM	...
00034	UMAM	...
00035	UMAM	...
00036	UMAM	...
00037	UMAM	...
00038	UMAM	...
00039	UMAM	...
00040	UMAM	...
00041	UMAM	...
00042	UMAM	...
00043	UMAM	...
00044	UMAM	...
00045	UMAM	...
00046	UMAM	...
00047	UMAM	...
00048	UMAM	...
00049	UMAM	...
00050	UMAM	...
00051	UMAM	...
00052	UMAM	...
00053	UMAM	...
00054	UMAM	...
00055	UMAM	...
00056	UMAM	...
00057	UMAM	...
00058	UMAM	...
00059	UMAM	...
00060	UMAM	...
00061	UMAM	...
00062	UMAM	...
00063	UMAM	...
00064	UMAM	...
00065	UMAM	...
00066	UMAM	...
00067	UMAM	...
00068	UMAM	...
00069	UMAM	...
00070	UMAM	...
00071	UMAM	...
00072	UMAM	...
00073	UMAM	...
00074	UMAM	...
00075	UMAM	...
00076	UMAM	...
00077	UMAM	...
00078	UMAM	...
00079	UMAM	...
00080	UMAM	...
00081	UMAM	...
00082	UMAM	...
00083	UMAM	...
00084	UMAM	...
00085	UMAM	...
00086	UMAM	...
00087	UMAM	...
00088	UMAM	...
00089	UMAM	...
00090	UMAM	...
00091	UMAM	...
00092	UMAM	...
00093	UMAM	...
00094	UMAM	...
00095	UMAM	...
00096	UMAM	...
00097	UMAM	...
00098	UMAM	...
00099	UMAM	...
00100	UMAM	...

Labels on the left side of the screenshot include: Proses mengemil Notaris, Melihat pasal, Mengetik nomor kendali, Menutup akses, Hasil akses Dari Notaris, Nomor Kendali, and Prasyarat yang wajib dilengkapi.

Gambar 4.3 Tampilan Aplikasi Proses Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas

Gambar di atas adalah aplikasi untuk proses pengesahan permohonan perseroan terbatas yang dilakukan dengan sistem administrasi badan hukum atau SABH. Sebelum memulai untuk memeriksa data fisik yang masuk, maka pertama kali yang dilakukan adalah mengetik nomor kendali atau nama PT yang terdapat pada berkas permohonan, kemudian korektor mulai memeriksa isi dari akta dan kelengkapannya.

Tampilan di atas adalah untuk pemeriksaan DIAN 1 pendirian perseroan terbatas. Tertera pada tampilan di atas adalah nama perseroan, yaitu nama perseroan yang akan diberikan SK badan hukumnya.

Alamat, kecamatan, kota, adalah domisili dan tempat kedudukan perseroan tersebut berada. NPWP adalah NPWP atas nama perseroan. Tanggal kendali, adalah

tanggal awal pengaksesan. Tanggal menteri, adalah tanggal dimana menteri menyetujui proses perseroan tersebut dilanjutkan. Tanggal loket, adalah tanggal dimana permohonan pengesahan perseroan tersebut diserahkan kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Tanggal operator dan tanggal sekarang, adalah ketika permohonan pengesahan perseroan terbatas diproses oleh korektor dan akta pertama, adalah tanggal pada saat akta permohonan tersebut dibuat. Terakhir, prasyarat yang wajib dilengkapi adalah lampiran akta yang wajib dilengkapi pada saat permohonan diserahkan kepada loket SABH.

PT ANINDIA PATAKARUMAS  
Jenis Transaksi / PEJODAHAN

KP. SEREMPED RT.01/RW.04, KEL. CIBEADAK, TANIH SAREAL,  
BOGOR - KOTAMADYA BOGOR

No Akta Pendirian: 01/1304/2009 20 12

Tertutup / Non Public

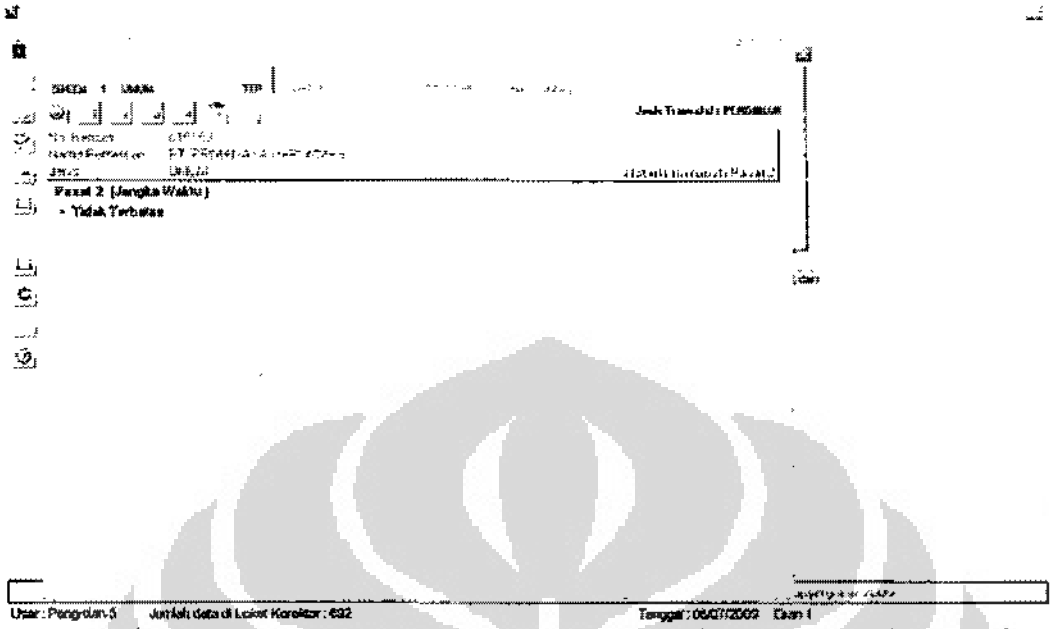
Tanggal Akta Terakhir: 12 Juli 2009. Jenis Transaksi (Ked. Pendirian) adalah 125 PE 2009 (12 Saham)

dan dibarengi pengalagasannya serta Salinan Akta Notaris: 01, Tanggal 03 Juli 2009 yang dibuat dan ditandatangani oleh Notaris Saiful Bahriawan, SH dan lainnya.

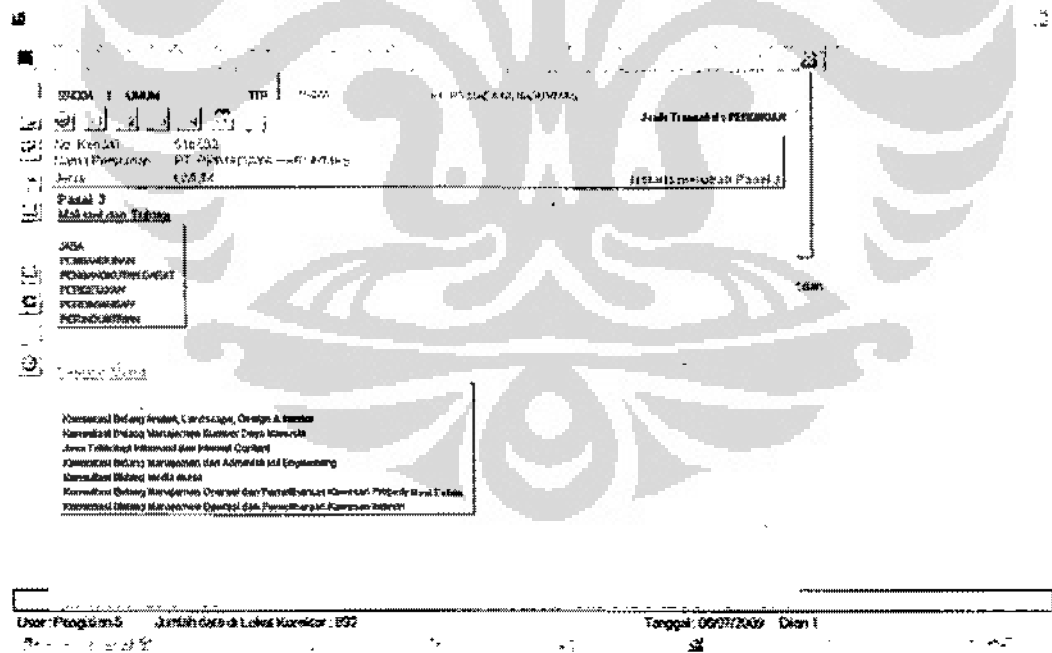
User: Pengiran S Jumlah data di Loket Korektor: 692 Tanggal: 06/07/2009 Ditan 1

Gambar 4.4  
Pasal 1 Pendirian





Gambar 4.5  
Pasal 2 Pendirian



Gambar 4.6  
Pasal 3 Pendirian

Pasal 4		Jumlah Saham			
Modal Dasar	Rp. 60.000.000,00 US \$ 0,00	Jumlah Saham	120	Nilai Nominal	600.000,00
Modal Ditempatkan	Rp. 15.000.000,00 US \$ 0,00	Jumlah Saham Ditempatkan	30	Nilai Tanpa Nominal	0,00
Modal Pihak	Rp. 15.000.000,00 US \$ 0,00	Kategori A = 0	E = 0	H = 0	
Sisa Modal Sebelum Tempatkan	Rp. 45.000.000,00 US \$ 0,00	B = 0	F = 0	I = 0	
		C = 0	G = 0		
		D = 0			

User: Pengisian5    Jumlah data di Lokasi Korektor: 692    Tanggal: 06/07/2009    Dim 1

Gambar – gambar di atas mengenai proses pengesahan pendirian perseroan terbatas. Yang perlu diperhatikan dalam proses pengesahan pendirian adalah mengenai pasal demi pasalnya. Pegawai Subdit Badan Hukum yang di sebut dengan korektor memeriksa permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui komputer. Sebelum data fisik diserahkan kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, permohonan yang disampaikan melalui internet diperiksa oleh korektor DIAN, jika tidak ada kesalahan dalam mengakses maka proses tersebut berlanjut ke Kepala Seksi kemudian ke Kasubdit dan terakhir ke Direktur Perdata untuk mendapatkan persetujuan.

Kemudian Notaris menyerahkan akta fisik untuk diverifikasi oleh Korektor FISIK. Pemverifikasian meliputi pemeriksaan lampiran akta, jika yang diproses adalah pendirian perseroan, maka Notaris wajib melampirkan bukti penerimaan Negara bukan pajak, bukti pembayaran Tambahan Berita Negara, domisili perseroan dan bukti setoran modal perseroan, baik berupa tanda bukti setor dari bank maupun surat pernyataan bersama pemegang saham yang menyatakan telah menyetor modal

kepada perseroan. Jika persyaratan telah dipenuhi, korektor memeriksa akta yang dilampirkan.

Pemeriksaan akta meliputi nomor, tanggal, bulan dan tahun akta. Gambar 4.4 adalah aplikasi pasal 1 tentang nama perseroan dan tempat kedudukan perseroan. Gambar 4.4 merupakan aplikasi pasal 2 mengenai jangka waktu perseroan di dirikan. Kemudian pada gambar 4.6 adalah aplikasi pasal 3 mengenai maksud dan tujuan kegiatan perseroan, dan terakhir seperti terlihat pada gambar 4.7 adalah aplikasi pasal 4 mengenai modal dasar dan modal yang disetor oleh perseroan.

Ke empat pasal tersebut adalah anggaran dasar yang wajib diperiksa oleh Korektor baik itu oleh Korektor Dian maupun Korektor Fisik. Jika akta dan kelengkapan fisik yang diberikan oleh Notaris sesuai dengan data yang telah diakses di DIAN, maka proses dilanjutkan ke Kepala Seksi, kemudian ke Kepala Sub Direktorat, lalu ke bagian penomoran. Pada tahap akhir yaitu persetujuan dari Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum. Setelah mendapat persetujuan tersebut bagian pencetakan mencetak SK yang telah ditanda tangani secara elektronik untuk kemudian mengirimkannya kepada Notaris yang bersangkutan.

Tetapi apabila setelah diteliti ternyata pada DIAN terdapat kesalahan akses, atau pada pemeriksaan data fisik terdapat kekurangan lampiran ataupun kesalahan pengaksesan, maka baik korektor fisik maupun korektor DIAN mengirimkan email kepada Notaris agar Notaris tersebut memperbaiki kembali aksesnya ataupun mengirimkan kekurangan lampiran kepada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Up. Direktur Perdata.

## **2. DIAN 2 Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan**

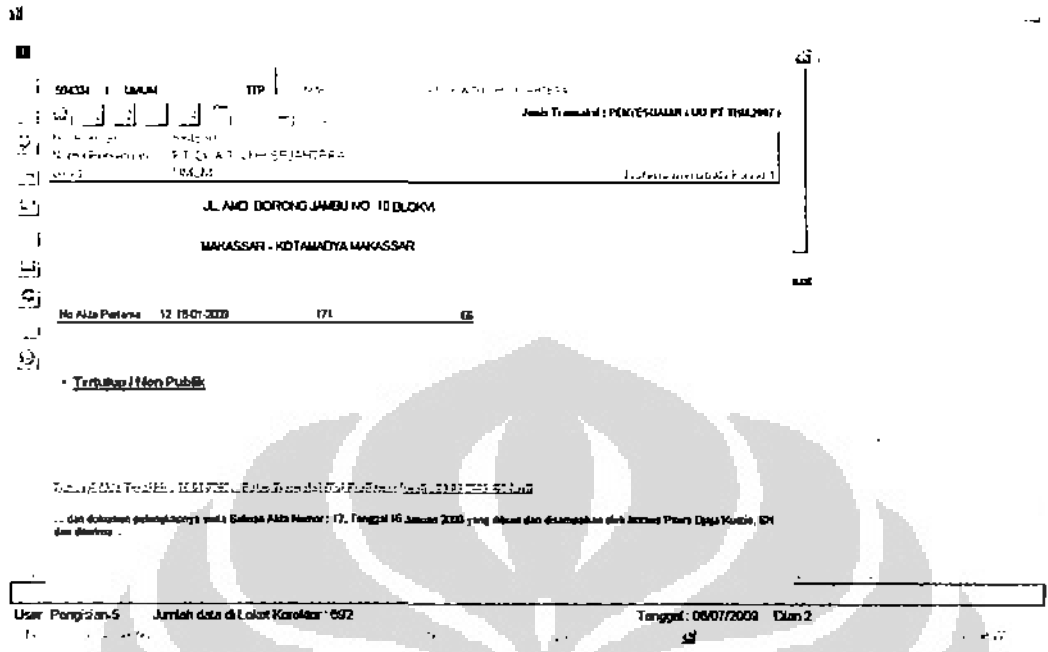
Persetujuan perubahan Anggaran Dasar Perseroan dilakukan ketika perseroan yang telah mendapatkan Surat Keputusan berbadan hukum dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia cq. Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum

ingin mengadakan perubahan pada anggaran dasar, seperti ganti nama perseroan, perubahan tempat kedudukan, penambahan maksud dan tujuan kegiatan perseroan, peningkatan modal dasar, peningkatan modal disetor dan ditempatkan, perubahan status perseroan, perubahan jenis perseroan, pengurangan modal dasar dan modal disetor, dan penyesuaian UU No.40/2007.

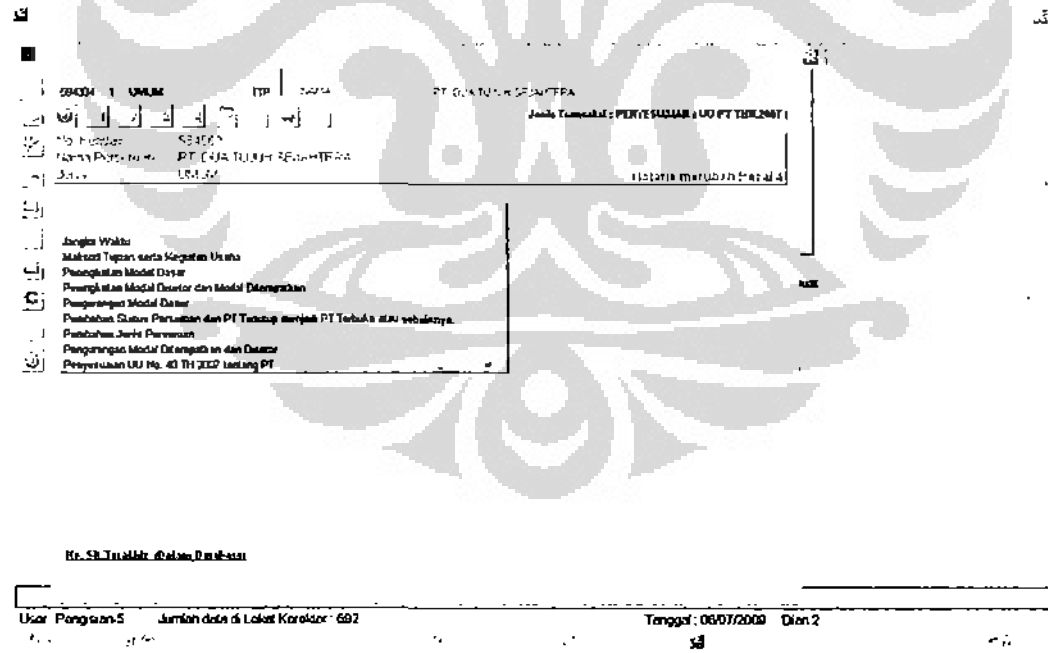
Proses pengaksesan persetujuan perubahan anggaran dasar tidak sama dengan pengaksesan pendirian perseroan. Pada pengaksesan DIAN 2 persetujuan perubahan anggaran dasar Notaris mencantumkan Nama RUPS hadir dan jumlah saham yang dimiliki dan mencantumkan Nomor Pokok Wajib Perseroan. Hal tersebut disebabkan karena pada saat perubahan tersebut pemegang saham dari perseroan yang ingin merubah anggaran dasarnya mengadakan rapat terlebih dahulu. Jika para pemegang telah sepakat, maka mereka mengajukan permohonan kepada Notaris untuk meminta pengesahan, kemudian Notaris meneruskan permohonan dari pemilik perseroan tersebut ke kantor Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia cq. Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Yang wajib dilampirkan pada saat pemeriksaan dokumen fisik adalah akta , bukti pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak, bukti pembayaran Tambahan Berita Negara, Nomor Pokok Wajib Pajak Perseroan, Notula/risalah/keputusan sirkuler Rapat Umum Pemegang Saham, dan kelengkapan lain sesuai dengan jenis perubahan yang di inginkan oleh pemilik perseroan.

Di bawah ini adalah merupakan salah satu contoh aplikasi dari permohonan persetujuan perubahan anggaran dasar perseroan.



Gambar 4.8  
Penyesuaian Undang-Undang No.40/2007



Gambar 4.9  
Jenis Perubahan anggaran Dasar

DAFTAR HADIR RUPS

NAMA/PERUSAHAAN	ORIENTASI	Jumlah Saham	KONDISI

Daftar Hadir RUPS

NAMA/PERUSAHAAN	ORIENTASI	Jumlah Saham	KONDISI

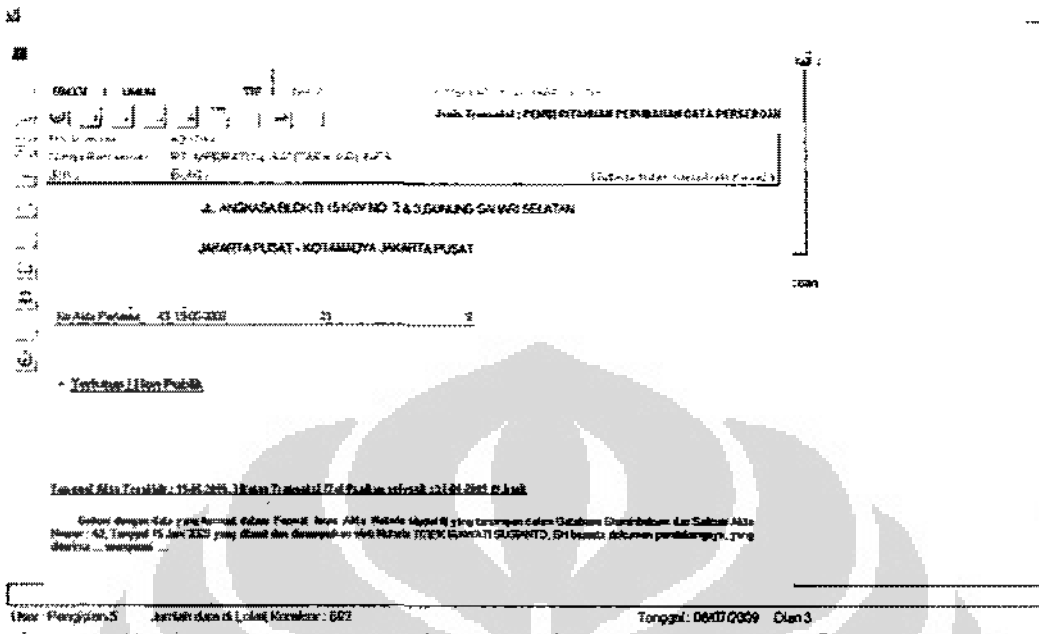
Ular: Penyuan 6 Jumlah Data di Lembar Kontrol: 007 Tanggal: 09/07/2000 Ekran 2

Gambar 4.10  
Daftar RUPS Hadir

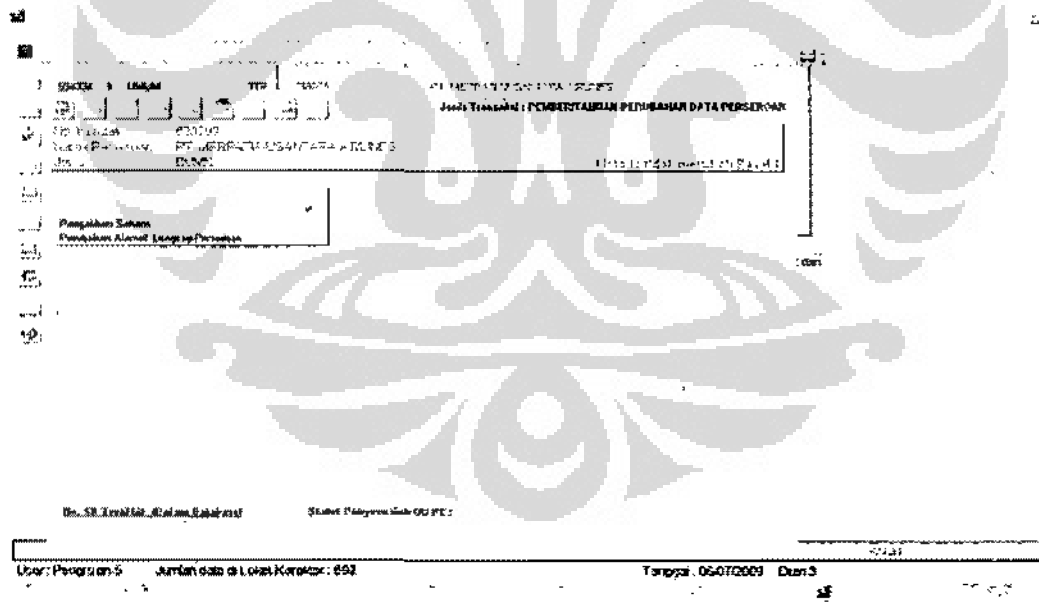
Gambar-gambar tersebut di atas merupakan salah satu aplikasi dari permohonan perubahan pengesahan anggaran dasar yang telah siap untuk diproses. Gambar 4.8 meliputi nama perseroan yang dan tempat kedudukan. Setelah memeriksa nama perseroan dan jenis transaksi yang akan dilakukan kemudian dapat dilihat pada gambar 4.9 perubahan apa saja yang dilakukan. Selanjutnya dilihat lagi nama RUPS hadir beserta jumlah saham yang dimiliki, apakah telah sesuai dengan data fisik yang disampaikan, jika data yang ada pada komputer sesuai dengan akta, dan tidak ada kekurangan pada lampiran, maka akses tersebut disetujui untuk proses selanjutnya.

### 3. DIAN 3 Pemberitahuan Perubahan

DIAN 3 merupakan pemberitahuan perubahan. Ada 2 pemberitahuan perubahan data perseroan, pemberitahuan perubahan anggaran dasar dan data perseroan, serta pembubaran perseroan. Aplikasi komputer untuk DIAN 3 dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.11  
Pemberitahuan Perubahan Data Perseroan



Gambar 4.12  
Perubahan Pasal

Gambar 4.13  
Daftar Hadir RUPS

Gambar-gambar di atas merupakan aplikasi untuk DIAN 3 pemberitahuan perubahan data perseroan. Khusus DIAN 3 hanya Kepala Sub Direktorat yang memeriksa akses Notaris sebelum dokumen fisik diserahkan. Pemeriksaan yang dilakukan pihak Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Up. Sub Direktorat Badan Hukum Direktorat Perdata meliputi nama Perseroan, tempat kedudukan perseroan, seperti terlihat pada gambar 4.11, keterangan perubahan yang diinginkan yang dapat dilihat pada gambar 4.12 dan Daftar hadir RUPS dapat dilihat pada gambar 4.13. Jika akses yang dilakukan disetujui, maka Notaris menyerahkan data fisik untuk di cocokkan kembali apakah permohonan yang di akses sesuai dengan data fisik yang diserahkan.

Persyaratan wajib permohonan pemberitahuan perubahan data perseroan meliputi akta, notula/risalah RUPS dan domisili perseroan. Jika tidak ada kesalahan maka proses akan dilanjutkan sampai dengan surat pemberitahuan diterbitkan, jika ada kesalahan baik pada saat pengisian DIAN ataupun ketika data fisik diserahkan,



maka Notaris diberitahu melalui email agar memperbaiki akses tersebut ataupun melampirkan kekurangan data fisik.

60002 2 UNUM TPT UNUM PT HARASMA KENDALIA  
 Jenis Transaksi: PEMBERITAHUAN PERUBAHAN ANGGARAN DASAR & DATA PER  
 No. Pendaftaran: 612750  
 Nama Perseroan: PT HARASMA KENDALIA  
 Jenis: UNUM

J. TRAYA DURI KOSAMEDI NO. 73 U RT. 05 RW. 01 KELURAHAN DURI KOSAMEDI, KECAMATAN CENDOKA  
 JAKARTA BARAT - KOTAMADYA JAKARTA BARAT

No. Akta Pendirian: DI 1828-2002 TB 6

Terdapat 1 Non Publik

Investor Akta Terakhir: 1828-2002 TB 6  
 Investor Terakhir: 1828-2002 TB 6

Sebagai orang data yang tercantum dalam Formasi Akta Notaris Model B yang terdapat dalam Database Sistem Akta dan Salinan Akta Nomor 101, Tanggal 10 Juni 2002 yang dibuat dan ditandatangani oleh Notaris Hendriy Wipahriani, SH beresita dibacakan persidangan, yang di dalam tanggal ...

User: Pangsiim-5 Data telah di simpan Tanggal: 06/07/2009 Dan 3

Gambar 4.14  
Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar dan Data Perseroan

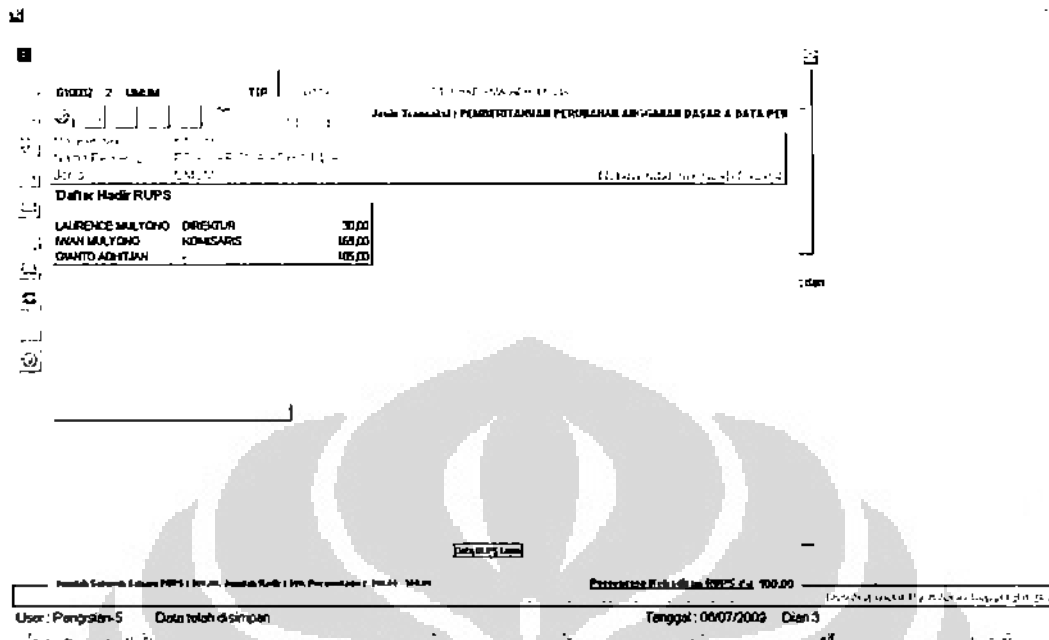
60002 2 UNUM TPT UNUM PT HARASMA KENDALIA  
 Jenis Transaksi: PEMBERITAHUAN PERUBAHAN ANGGARAN DASAR & DATA PER  
 No. Pendaftaran: 612750  
 Nama Perseroan: PT HARASMA KENDALIA  
 Jenis: UNUM

Peningkatan Modal Dasar (Modal Diperapkan) (atau) Peningkatan Modal Dasar ✓  
 Nilai Nominal Saham ✓  
 Pembatasan Perubahan Sistem Pengurusan ✓  
 Pengalihan Saham ✓  
 Perubahan Alat-alat Langkap Perseroan ✓  
 Pemberitahuan Perubahan Jumlah Saham dan Pemegang Saham ✓

No. SA Terakhir: Dalam Rancangan Nama Perseroan UU PT:

User: Pangsiim-5 Data telah di simpan Tanggal: 06/07/2009 Dan 3

Gambar 4.15  
Perubahan Pasal



Gambar 4.16  
Daftar Hadir RUPS

Gambar-gambar di atas adalah transaksi DIAN 3 pemberitahuan perubahan anggaran dasar dan data perseroan. Pemeriksaan akses yang dilakukan untuk DIAN 3 ini adalah meliputi nama perseroan dan tempat kedudukan perseroan seperti terlihat pada gambar 4.14, perubahan pasal dapat dilihat pada gambar 4.15 dan daftar hadir RUPS terdapat pada gambar 4.16. alur proses yang dilakukan sama seperti pada akses DIAN 3 pemberitahuan perubahan data perseroan. Persyaratan wajib yang dilampirkan pada data fisik adalah meliputi akta, domisili perseroan, bukti pembayaran tambahan berita negara, neraca perseroan atau bukti setor modal perseroan dari bank dan notula/risalah RUPS.

Dengan penjelasan tersebut di atas, maka dapat dibuktikan bahwa dengan menggunakan SABH, pekerjaan proses pengesahan perseroan terbatas menjadi lebih cepat dan efisien. Notaris tidak perlu menunggu lama klarifikasi permohonan

mereka, cukup dengan membuka inbox maka Notaris sudah dapat mengetahui sejauh mana proses pengesahan perseroan terbatas tersebut berada.

Cara kerja SABH pun sudah sesuai dengan *standard operating product (SOP)*. Proses permohonan pengesahan perseroan terbatas dilakukan dengan waktu kurang lebih sepuluh hari, jika Notaris mengakses dengan benar, pada saat proses DIAN ataupun pada saat pemeriksaan data fisik. Pada saat proses DIAN maksimal korektor memeriksa DIAN satu hari setelah Notaris mengakses, begitupun pada saat pemeriksaan data fisik maksimal proses pemeriksaan data fisik dilakukan satu hari setelah data fisik diberikan.

Dengan adanya SABH maka sudah tercapai transparansi dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas. Transparansi disini adalah adanya keterbukaan kepada pengguna jasa hukum mengenai proses pengesahan perseroan terbatas serta memperkecil celah bagi oknum untuk melakukan kecurangan. Semua proses sudah dilakukan dengan cepat, tepat waktu dan efisien. Informasi yang berkaitan mengenai tatacara, prosedur dan biaya akses perseroan dapat langsung di lihat dengan membuka website. Dengan demikian dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat pengguna jasa hukum kepada pemerintah, bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang di inginkan. Disamping itu juga dapat meningkatkan iklim investasi yang baik dan meningkatkan kepastian usaha.

Akuntabilitas dalam pengesahan badan hukum perseroan terbatas juga sudah tercapai. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Administrasi Hukum lebih terbuka dalam memberikan pelayanan kepada publik. Dalam hal ini Direktorat telah mampu untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik.

Dari uraian-uraian yang telah disebutkan di atas, dapat dilihat bahwa dengan menggunakan SABH proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas, maka

kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Pada proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas ada keterbukaan mengenai :

1. Ketepatan waktu. Dalam proses pengesahan melalui SISMINBAKUM, lama pemrosesan pengesahan pendirian badan hukum Perseroan terbatas tidak melebihi jangka waktu 10 hari. Dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Sedangkan pada saat menggunakan sistem manual, pelayanan proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas tidak transparan dan relatif lama, sering melebihi jangka waktu yang ditetapkan dan dipenuhi oleh unsur kolusi, korupsi dan nepotisme;
2. Tarif dalam pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas sudah tetap, dan dapat diketahui oleh masyarakat luas terutama dunia usaha. jadi tidak ada lagi biaya-biaya tidak resmi yang membebani pemohon sebagai pengguna jasa hukum;
3. Hak pengguna jasa hukum sebagai pemohon dapat dipenuhi, karena tidak adanya keterlambatan dalam proses pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas, yang pada saat penggunaan sistem manual seringkali terjadi.
4. Ada keadilan dalam proses pengesahan badan hukum, dimana dengan SABH proses yang dilakukan sesuai dengan data yang masuk dalam komputer.

SABH yang dibangun sebagai pengganti sistem manual sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama pengguna jasa hukum yang menginginkan pelayanan yang serba cepat. Dengan menggunakan SABH, maka Perseroan Terbatas dapat segera mendapat pengesahan sebagai Badan Hukum. Karena Surat Keputusan sebagai alat bukti sah Perseroan Terbatas sebagai Badan Hukum dapat diselesaikan dengan cepat tanpa melalui proses yang berbelit-belit dan lama.

Pelayanan jasa hukum berupa Surat Keputusan menimbulkan akibat hukum yaitu sahnya suatu Perseroan Terbatas sebagai Badan Hukum. Keterlambatan pelayanan jasa hukum ini sangat berdampak besar bagi masyarakat pengguna jasa hukum ini, yang sekaligus membuktikan bahwa Badan atau Pejabat Tata Usaha Negara yang melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-

undangan yang berlaku tidak melaksanakan fungsi penyelenggaraan yang baik dan benar. Oleh karena itulah pemerintah membangun SISMINBAKUM (sekarang SABH) sebagai wujud dari kepedulian pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dibidang jasa hukum agar terwujudnya fungsi penyelenggaraan Negara yang baik dan benar, juga bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme.

Pada Konferensi Pers Ditjen AHU dengan TVone dan Kompas, yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2009, bertempat di ruang Mudjono Lt VIII Gedung Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, yang di hadiri oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Direktur Perdata, Ketua Tim Restrukturisasi, dan di hadiri pula oleh Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Pegawai Subdit Badan Hukum, menyatakan bahwa Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH) yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mempunyai tujuan, yaitu 1) untuk meningkatkan pelayanan, agar lebih cepat, transparan dan akuntabilitas tinggi. 2) Meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak 3). Meningkatkan kesejahteraan pegawai Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. 4). Untuk meningkatkan citra pelayanan publik terutama di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

#### **4.6 Hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas melalui Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH)**

Sebagaimana pelayanan hukum pada umumnya, tidak semua dalam pelayanan jasa hukum berjalan dengan baik. Sudah barang tentu masih ada hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Begitu juga dalam pelaksanaan proses pengesahan perseroan yang dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan masih ditemukan adanya hambatan-hambatan dalam proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas yang menghambat kelancaran proses pengesahan perseroan tersebut.

Adapun hambatan-hambatan yang di hadapi adalah : 1) Berasal dari Notaris itu sendiri. Beberapa Notaris yang berada di wilayah terpencil di Indonesia tidak dapat memanfaatkan program SABH, karena jaringan telepon yang merupakan salah satu perangkat untuk mengakses ke SABH tidak menjangkau wilayah kerja Notaris tersebut. SABH yang menerapkan on line sistem dengan teknologi tinggi melalui jaringan internet memerlukan biaya yang tidak murah. Memanfaatkan jaringan internet berarti Notaris harus menyediakan perangkat komputer yang memadai sehingga dapat dengan mudah untuk mengakses SABH.

Setelah Notaris mempunyai komputer, peralatan selanjutnya yang diperlukan adalah modem (modulator/demodulator), yaitu suatu alat yang memungkinkan komputer untuk mentransmisikan informasi melalui saluran telepon. Dengan demikian alat lain yang sangat diperlukan adalah jaringan telepon. Namun sayangnya tidak semua wilayah kerja Notaris di beberapa wilayah Indonesia mempunyai atau dapat menjangkau jaringan telepon. 2) Kendala dikarenakan kualitas Sumber Daya Manusia Notaris di bidang teknologi komputer on line melalui jaringan internet tidak memadai sementara kemampuan sumber daya manusia menentukan sekali bagi kelancaran akses ke SABH. 3) Kemampuan antara satu Notaris dengan Notaris lainnya dan Kemampuan Notaris yang di kota besar dengan Notaris yang berasal dari kota kecil di wilayah Indonesia tidak sama satu dengan yang lain dalam hal memahami tata cara dan prosedur permohonan lewat SABH dan memahami peraturan perundang – undangan yang berlaku sehingga menyebabkan banyaknya surat melalui *e-mail* yang masuk yang mengakibatkan terhambatnya proses pengesahan badan hukum perseroan. 4) Dalam pengisian FIAN (sekarang DIAN) banyak Notaris yang mengabaikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku ataupun mengabaikan prosedur dan tata cara sehingga korektor mengirim *e-mail* untuk meminta perbaikan dari pihak Notaris. 5) Berkaitan dengan materi akta yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian Notaris memperbaiki DIAN tersebut menjadi benar dalam tampilan di layar monitor, tetapi Notaris tidak memperbaiki aktanya maupun membuat akta

perbaikan, sehingga menyebabkan apa yang tercantum dalam DIAN berbeda dengan apa yang ada di dalam akta. Perbedaan tersebut dapat dilihat oleh korektor pada saat dokumen fisik diajukan oleh Notaris setelah DIAN disetujui karena tidak ada lagi permasalahan. Hal tersebut menyebabkan proses selanjutnya tidak dapat dilakukan dan untuk menyelesaikannya maka korektor menghubungi Notaris melalui *e-mail* untuk memberitahukan bahwa proses tidak dapat berlanjut karena apa yang tertuang dalam DIAN tidak sesuai dengan dokumen fisik yang dilampirkan.

Hambatan-hambatan diatas memperlambat jalannya proses pengesahan badan hukum perseroan, sehingga Surat Keputusan yang seharusnya telah selesai dalam jangka waktu yaitu  $\pm$  hari menjadi lebih lama. Untuk mengatasi hal tersebut pihak Departemen mengadakan Sosialisasi dalam bidang SABH dan dari pihak Notaris diharapkan memiliki SDM yang bisa menguasai teknologi komputer agar tidak lagi terjadi kesalahan-kesalahan dalam memasukan data ke dalam komputer.

Dan bagi wilayah kerja Notaris yang tidak bisa terjangkau oleh saluran telepon, maka Pihak Departemen bekerja sama dengan Telkom agar daerah yang belum tersambung dengan jaringan telepon tersebut mendapatkan sambungan telepon untuk dapat mengakses SABH.

#### **4.7 Analisis Dampak Implementasi Sistem Komputerisasi terhadap Kualitas Pelayanan di bidang Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.**

Sistem Administrasi Badan Hukum dibangun untuk memperbaiki sistem lama yaitu sistem manual. Diharapkan dengan adanya sistem yang ada sekarang ini dapat lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan kepada publik. Melalui sistem komputerisasi ini permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas, baik permohonan pendirian, persetujuan dan pemberitahuan data perseroan dan pemberitahuan perubahan anggaran dasar perseroan dapat di selesaikan dengan waktu yang singkat. Uraian yang telah disebutkan sebelumnya bahwa Hasil analisis menunjukkan bahwa penyelesaian melalui sistem komputerisasi yaitu SABH lebih

baik dari sistem manual, di bawah ini merupakan persepsi masyarakat tentang pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

#### 4.7.1 Karakteristik Individu Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Notaris sebagai pemohon pengesahan badan hukum perseroan terbatas, sebanyak 99 orang. Mengenai pelaksanaan penelitian ini dengan menggunakan data berupa kuesioner yang disebar kepada Notaris yang datang, dan waktu penelitian dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Karakteristik individu responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 4. Umur Responden

Umur merupakan salah satu unsur dimana seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan penuh energi. Semakin bertambah usia seseorang maka makin berkurang pula kemampuannya dalam melakukan aktifitas atau produktifitas menurun.

**Tabel 4.4**  
**Umur Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30	12	12.1	12.1	12.1
31-35	14	14.1	14.1	26.3
36-40	29	29.3	29.3	55.6
41-45	21	21.2	21.2	76.8
46-50	16	16.2	16.2	92.9
>50	7	7.1	7.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berusia Pada penelitian ini diketahui umur responden, yaitu dibawah 30 tahun ada 12 orang atau 12,1%. Sedangkan responden yang berusia antara 31-35 tahun sebanyak



14 orang atau 14,1%, lalu 36-40 tahun sebanyak 29 orang atau 29,3%, usia antara 41-46 sebanyak 21 orang atau 21,2%. Untuk usia 46-50 ada 16 orang atau 16,2%, kemudian yang terakhir yaitu usia > 50 tahun sebanyak 7 orang atau 7,1%.

Dari frekuensi usia, usia yang terbanyak adalah usia 36-40 tahun, itu artinya dari sekian responden usia produktif masih dominan.

## 5. Jenis Kelamin

Pekerjaan Laki-laki biasanya memiliki kekuatan yang lebih secara fisik daripada wanita, sehingga apabila ada pekerjaan yang membutuhkan kekuatan fisik maka laki-laki lah yang biasanya melakukan pekerjaan tersebut. Sedangkan pada wanita biasanya lebih pada pekerjaan yang lebih berpengaruh pada sifat-sifat kewanitaannya. Selain itu dalam lingkungan pekerjaan laki-laki lebih mengandalkan pada analisa logika, dibanding dengan wanita yang lebih dipengaruhi oleh perasaan (sifat kewanitaan).

Tabel 4.5  
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	51	51.5	51.5	51.5
Perempuan	48	48.5	48.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui laki-laki sebanyak 51 orang atau 51,5% sedangkan perempuan sebanyak 48 orang atau sebanyak 48,5%. Terlihat tidak ada dominasi dari jenis kelamin pada pada frekuensi jenis kelamin.

## 6. Pendidikan

Pendidikan merupakan kompetensi dasar seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Semakin tinggi pendidikannya semakin berat beban pekerjaan yang di emban. Dengan pendidikan yang baik seseorang dapat mempunyai pengetahuan dan ketrampilan.

**Tabel 4.6**  
**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Strata 1	29	29.3	29.3	29.3
Strata 2	70	70.7	70.7	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pendidikan terakhir responden. Untuk pendidikan Strata 1 sebanyak 29 orang atau 29,3%, kemudian untuk Strata 2 sebanyak 70 orang atau 70,7%. Dapat terlihat bahwa pendidikan terendah dari responden adalah dari Strata 1, dan pendidikan yang paling dominan adalah Strata 2.

#### 7. Masa Kerja

Masa kerja merupakan lamanya responden dalam bekerja sebagai Notaris.

**Tabel 4.7**  
**Masa Kerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-5 Thn	38	38.4	38.4	38.4
6-10 Thn	22	22.2	22.2	60.6
11-15 Thn	21	21.2	21.2	81.8
16-20	11	11.1	11.1	92.9
> 20	7	7.1	7.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Responden yang sudah bekerja 0-5 tahun sebanyak 38 orang atau 38,4%, kemudian yang telah bekerja selama 6-10 tahun sebanyak 22 orang atau 22,2%. Responden yang telah bekerja selama 11-15 tahun sebanyak 21 orang atau 21,2%, kemudian yang telah bekerja selama 16-20 tahun sebanyak 11 orang atau sebanyak

11,1 orang. Dan yang terakhir dan merupakan jumlah terkecil dari lamanya waktu bekerja adalah >20 tahun sebanyak 7 orang atau 7,1%.

Dominasi lamanya waktu bekerja adalah 0-5 tahun, ini artinya bahwa kebanyakan dari responden merupakan Notaris-Notaris baru yang produktif.

#### 4.7.2 Deskripsi Data Variabel Sebelum Penerapan SABH

Data variabel sebelum penerapan SABH yang dilakukan kepada 99 Notaris diperoleh dengan skala ordinal likert, dengan skala 1 sampai dengan 5.

##### a) Indikator Tangibility

Indikator tangibility Indikator ini terdiri dari 6 (enam) pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh 99 responden.

**Tabel 4.8**  
**Lokasi Pelayanan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas**  
**Mudah Di Jangkau**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	2	2.0	2.0	4.0
	3	8	8.1	8.1	12.1
	4	53	53.5	53.5	65.7
	5	34	34.3	34.3	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Untuk tabel tentang lokasi pelayanan pengesahan badan hukum PT yang mudah dijangkau, dari 99 peserta yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 1 responden atau 2,0%. Sedangkan untuk yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang juga atau 2,0%, kemudian untuk yang ragu-ragu berjumlah 8 orang atau 8,1%. Pernyataan terbanyak dalah pada poin setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebanyak 53,5 orang. Untuk poin terakhir atau sangat setuju menempati urutan kedua terbanyak yaitu 34

orang atau 34,3%. Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi pelayanan menurut pernyataan responden adalah mudah untuk dijangkau.

**Tabel 4.9**  
**Ruang Tunggu Ber AC dan Tersedia Kursi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	6	6.1	6.1	100.0
2	15	15.2	15.2	15.2
3	17	17.2	17.2	93.9
4	38	38.4	38.4	53.5
5	23	23.2	23.2	76.8
Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan bahwa ruang tunggu ber AC dan tersedia kursi, 6 orang atau 6,1% menyatakan sangat tidak setuju, lalu ada juga yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 orang atau 15,2%. Untuk yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 orang atau 17,2%. Pernyataan setuju masih merupakan pernyataan terbanyak dari responden yaitu sebanyak 38 responden atau 38,4%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 23 orang atau 23,2%. Dari pernyataan tersebut yang dominan adalah setuju dan kedua sangat setuju sehingga disimpulkan untuk ruang tunggu dinyatakan memadai.

**Tabel 4.10**  
**Loket Pengajuan Permohonan Telah Memadai**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	17	17.2	17.2	17.2
2	48	48.5	48.5	65.7
3	23	23.2	23.2	88.9
4	9	9.1	9.1	98.0
5	2	2.0	2.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa 17 orang atau 17,2 menyatakan sangat tidak setuju loket pengajuan permohonan sudah memadai, ada 3 petugas loket melayani permohonan pengesahan badan hukum PT. Untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 48 orang tau 48,5% dan merupakan pernyataan terbanyak, kemudian pernyataan setuju 9 responden atau 9,1%. Terakhir yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 orang atau 2%. Dapat disimpulkan bahwa untuk lokaet pengajuan permohonan belum memadai dalam pelayanan.

**Tabel 4.11**  
**Fasilitas Penunjang Pelayanan Berupa Komputer Sudah Baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	17	17.2	17.2	17.2
	2	48	48.5	48.5	65.7
	3	23	23.2	23.2	88.9
	4	9	9.1	9.1	98.0
	5	2	2.0	2.0	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Tabel pernyataan fasilitas penunjang pelayanan berupa komputer sudah baik, dari 99 responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 17 orang atau sebanyak 17,2%. Tidak setuju merupakan pernyataan terbanyak yaitu 48 responden atau 48,5%. Ragu-ragu sebanyak 23 orang atau 23,2% dan pernyataan terakhir atau pernyataan sangat setuju mendapat 2 orang ata hanya 2%. Dari pernyataan-pernyataan tersebut disimpulkan bahwa untuk fasilitas penunjang seperti komputer belum memadai.

**Tabel 4.12**  
**Suasana Dalam Melakukan Pelayanan Sudah Nyaman,**  
**Petugas Loker Melayani Dengan Baik Permohonan Pengesahan PT**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	25	25.3	25.3	25.3
	2	48	48.5	48.5	73.7
	3	15	15.2	15.2	88.9
	4	11	11.1	11.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Untuk tabel suasana dalam melakukan pelayanan sudah nyaman, petugas loket melayani dengan baik, dari responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 25 orang atau 25,3%. Pernyataan terbanyak adalah pernyataan tidak setuju yaitu sebesar 48 responden atau 48,5%, yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 responden atau 15,2%. Untuk pernyataan tidak setuju mendapat pernyataan dari responden sebanyak 11 orang atau 11,1%.

Dari pernyataan-pernyataan di atas maka sudah dapat kita simpulkan bahwa pelayanan belum nyaman di indikasikan dengan pernyataan terbanyak responden yaitu 48,5% dari seluruh responden.

**Tabel 4.13**  
**Jumlah Pegawai dan Kemampuan Personil Dalam Memberikan Pelayanan**  
**Sudah Baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	33	33.3	33.3	33.3
	2	32	32.3	32.3	65.7
	3	15	15.2	15.2	80.8
	4	19	19.2	19.2	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan jumlah pegawai dan kemampuan personil dalam memberikan sudah baik, untuk pernyataan sangat tidak setuju sebanyak 33 responden atau 33,3%, lalu ada juga yang menyatakan tidak setuju sebanyak 32 orang atau 32,3%. Untuk yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15 orang atau 15,2%. Kemudian untuk pernyataan setuju sebanyak 15 responden atau 15,2%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 19 orang atau 19,2%.

Pernyataan-pernyataan tersebut yang dominan adalah sangat tidak setuju dan kedua tidak setuju sehingga disimpulkan kemampuan personil dalam pelayanan belum baik seperti yang diinginkan responden.

Dari tabel-tabel indikator *tangibility* di atas, maka dapat kita menarik kesimpulan bahwa untuk indikator *tangibility* ini masih kurang memadai. rata-rata pernyataan yang ditanggapi oleh responden, yaitu pernyataan terbanyak atau sebesar 32% dari seluruh responden untuk pernyataan tidak setuju.

#### b. Indikator *Empathy*

Pada indikator *empathy* ini terdiri dari 5 (lima) item pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh responden.

**Tabel 4.14**  
Responden Sebagai Pelanggan Sangat Puas Dengan  
Keterangan dan Penjelasan dari Petugas Loker

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	10	10.1	10.1	16.2
4	62	62.6	62.6	78.8
5	21	21.2	21.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel diatas responden sebagai pelanggan sangat puas dengan keterangan dan penjelasan dari petugas diloket permohonan, 6 responden menyatakan tidak setuju atau 6,1%. Untuk pernyataan ragu-ragu sebanyak 10 responden atau 10,1%, kemudian pernyataan yang mendominasi adalah pernyataan setuju yaitu 62 responden atau 62,6%. Dan yang terakhir atau pernyataan sangat setuju adalah sebanyak 21 orang atau 21,2%. Dari pernyataan-pernyataan tersebut dapat disimpulkan kalau pelayanan dan penjelasan dari petugas sudah sangat jelas.

**Tabel 4.15**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Memberikan Perhatian...  
 Penuh dalam Memberikan Pelayanan dan Memperlakukan  
 dengan Baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	15	15.2	15.2	17.2
4	70	70.7	70.7	87.9
5	12	12.1	12.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Dari tabel diatas pernyataan bahwa pegawai Subdit Badan Hukum memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan dan memperlakukan dengan baik. Dari 99 responden 2 orang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu 15 orang responden atau 15,2%. Pernyataan yang paling mendominasi adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 70 responden atau 70,7%, dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 12 responden atau 12,1%.

Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk perhatian pelayanan dari pegawai subdit badan hukum sudah bagus yang dindikasikan dengan



pernyataan terbanyak dari responden yang menyatakan setuju yang berjumlah 70% dari seluruh responden.

**Tabel 4.16**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Ramah dalam**  
**Memberikan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	9.1	9.1	9.1
4	53	53.5	53.5	62.6
5	37	37.4	37.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan bahwa Pegawai Subdit Badan Hukum ramah dalam memberikan pelayanan, Untuk yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 9 orang atau 9,1%. Pernyataan setuju masih merupakan pernyataan terbanyak dari responden yaitu sebanyak 53 responden atau 53,5%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 37 orang atau 37,4%. Dari pernyataan tersebut yang dominan adalah setuju dan dan kedua sangat setuju sehingga disimpulkan untuk pegawai subdit badan hukum sudah memberikan pelayanan dengan ramah.

**Tabel 4.17**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Adil dalam**  
**Memberikan Pelayanan Semua Pemohon Diperlakukan Sama**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	11	11.1	11.1	13.1
4	57	57.6	57.6	70.7
5	29	29.3	29.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Dari tabel diatas pernyataan bahwa Pegawai Subdit Badan Hukum adil dalam memberikan pelayanan, semua pemohon diperlakukan sama, dari 99 responden 2

orang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu 11 orang responden atau 11,1%.

Pernyataan yang paling mendominasi adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 57 responden atau 57,6%, dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 29 responden atau 29,3%. Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk keadilan pelayanan dari pegawai subdit badan hukum sudah bagus yang diindikasikan dengan pernyataan terbanyak dari responden yang menyatakan setuju yang berjumlah 57,6% dari seluruh responden.

**Tabel 4.18**  
**Pegawai-Subdit Badan Hukum Bekerja Lebih Lama dalam Memberikan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	54	54.5	54.5	58.5
4	26	26.3	26.3	84.8
5	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel Pegawai Subdit Badan Hukum bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan, dari 99 responden 4 orang menyatakan tidak setuju atau 4% sebanyak yang menyatakan ragu-ragu 54 orang responden atau 54,5%. Dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 15 responden atau 15,2%. Kecepatan pelayanan dari pegawai subdit badan hukum belum memuaskan responden yang diindikasikan dominasi pernyataan ragu-ragu.

Pada indikator empathy dapat disimpulkan bahwa indikator ini sudah cukup baik, hal ini dapat dikita lihat dari rata-rata pernyataan responden, yaitu pernyataan terbanyak atau sebesar 57% dari seluruh responden menyatakan setuju.

Dari 99 responden yang memberi tanggapan ke lima pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata hampir 60% responden menyatakan puas dengan pelayanan dari petugas yang melayani permohonan pengesahan badan hukum dengan penuh perhatian dan diperlakukan dengan sama. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *empathy* ini sudah cukup baik.

c) Indikator *Responsiveness*

Indikator *Responsiveness* terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh 99 responden.

**Tabel 4.19**  
**Kemampuan Pegawai dalam Memproses Permohonan Baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	50	50.5	50.5	54.5
4	45	45.5	45.5	100.0
5	4	4.0	4.0	4.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan Kemampuan pegawai dalam memproses permohonan baik, Untuk yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 50 orang atau 50,5%. Pernyataan setuju yaitu sebanyak 45 responden atau 45,5%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 4 orang atau 4%. Dari pernyataan tersebut yang dominan adalah ragu-ragu untuk pegawai Subdit Badan Hukum ada peningkatan pelayanan.

**Tabel 4.20**  
**Prosedur dalam Pengesahan PT sudah Jelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
4	54	54.5	54.5	58.6
5	41	41.4	41.4	100.0

**Tabel 4.20**  
**Prosedur dalam Pengesahan PT sudah Jelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
4	54	54.5	54.5	58.6
5	41	41.4	41.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Tabel di atas adalah pernyataan bahwa prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas, dari 99 responden yang menyatakan ragu-ragu responden atau 4%. Pernyataan terbanyak adalah setuju yaitu 54 responden atau 54,4%, dan yang terakhir adalah pernyataan sangat setuju sebanyak 41 responden atau 41,4%. Dari pertanyaan-pertanyaan tersebut maka dapat disimpulkan prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas.

**Tabel 4.21**  
**Tarif untuk Biaya Pengesahan Badan Hukum PT sudah Jelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.1	5.1	5.1
3	6	6.1	6.1	11.1
4	58	58.6	58.6	69.7
5	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel diatas adalah pernyataan tarif untuk biaya pengesahan badan hukum PT sudah jelas, dari 99 responden 5 orang menyatakan tidak setuju sebanyak atau 5,1%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu 6 orang responden atau 6,1%. Pernyataan yang paling mendominasi adalah pernyataan setuju yaitu sebanyak 58 responden atau 58,6%, dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 30,3%.

Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk kejelasan biaya pengesahan dari pegawai subdit badan hukum sudah bagus yang di indikasikan dengan pernyataan terbanyak dari responden yang menyatakan setuju yang berjumlah 58,6% dari seluruh responden.

**Tabel 4.22**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Melakukan Proses Pengesahan**  
**Badan Hukum dalam waktu singkat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10.1	10.1	10.1
	3	49	49.5	49.5	59.6
	4	30	30.3	30.3	89.9
	5	10	10.1	10.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan pegawai Subdit melakukan proses pengesahan badan hukum dalam waktu singkat, dari 99 responden 10 orang menyatakan tidak setuju atau 10,1% sebanyak yang menyatakan ragu-ragu 49 orang responden atau 49,5%. Untuk pernyataan setuju sebanyak 30 responden atau 30,3% dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 10 responden atau 10,1%.

Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk proses pengesahan dari pegawai subdit badan hukum belum memuaskan responden yang diindikasikan dominasi pernyataan ragu-ragu.

Dari indikator responsiveness dapat disimpulkan bahwa pelayanan masih kurang memuaskan, karena dari pernyataan-pernyataan di atas rata-rata 49,5% menyatakan ragu-ragu.

Dari hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan masih kurang memuaskan karena 49,5% dari seluruh responden menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan yang diberikan kepada para responden.

Sistem manual yang diterapkan terhadap permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas belum memenuhi keinginan para pemohon. Karena pada kenyataannya sistem manual tidak efektif, masih belum transparan dan cenderung tertutup, juga waktu permohonan sampai dengan menjadi SK cukup lama, sekitar lebih dari 60 hari.

### c) Indikator Reliability

Indikator ini terdiri dari 6 (enam) pernyataan.

**Tabel 4.23**  
**Sarana Penerimaan Keluhan/Komplain Sudah Ada, Responden Dapat Menyampaikan Keluhan melalui Telepon dan Kotak Saran Yang Disediakan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	10.1	10.1	10.1
3	10	10.1	10.1	20.2
4	49	49.5	49.5	69.7
5	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan sarana penerimaan keluhan/komplain sudah ada, responden dapat menyampaikan keluhan/komplain melalui telepon dan kotak saran yang disediakan, dari 99 responden 10 orang menyatakan tidak setuju atau 10.1%, yang menyatakan ragu-ragu 10 orang responden atau 10.1%. Untuk pernyataan setuju sebanyak 49 responden atau 49.5% dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 30.3%.

Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk sarana komplain dan penyampaian keluhan melalui telepon dan kotak saran sudah memuaskan.

**Tabel 4.24**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Menanggapi Keluhan dengan Baik dan Santun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	17	17.2	17.2	17.2
3	26	26.3	26.3	43.4
4	41	41.4	41.4	84.8
5	15	15.2	15.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan pegawai subdit badan hukum menanggapi keluhan responden dengan baik dan santun, dari 99 responden 17 orang menyatakan tidak setuju atau 17.2%, yang menyatakan ragu-ragu 26 orang responden atau 26.3%. Untuk pernyataan setuju sebanyak 41 responden atau 41.4% dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 15 orang responden atau 15.2%.

Dapat di simpulkan dari pernyataan pernyataan diatas bahwa untuk tanggapan keluhan pada responden sudah memuaskan, karena 41.4% menyatakan setuju dan 15.2% responden menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.25**  
**Proses Pengesahan Badan Hukum PT dengan Sistem Manual Hasilnya Akurat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	6	6.1	6.1	9.1
4	56	56.6	56.6	65.7
5	34	34.3	34.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Untuk pernyataan proses pengesahan badan hukum dengan sistem manual hasilnya akurat, dari 99 responden 3 orang atau 3% menyatakan tidak setuju, 6 orang atau 6.1% menyatakan ragu-ragu , Untuk pernyataan setuju sebanyak 56 responden atau 56.6% dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 34 responden atau 34.3%.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk proses pengesahan badan hukum dengan sistem manual mempunyai hasil yang akurat. Hal ini karena 56 orang atau 56.6 % menyatakan setuju dan 32% menyatakan sangat setuju.

**Tabel. 4.26**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum dengan Serius dan Sungguh-sungguh dalam Memberikan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	11	11.1	11.1	11.1
4	56	56.6	56.6	67.7
5	32	32.3	32.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	



Pada tabel di atas, dari 99 responden 11 orang atau 11.1% menyatakan ragu-ragu , Untuk pernyataan setuju sebanyak 56 responden atau 56.6% dan terakhir adalah pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 32 responden atau 32.3%.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan pengesahan badan hukum PT yang baik dan memuaskan kepada responden.56% responden menyatakan setuju dan 32% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.27**  
**Berkas-berkas Permohonan Pengesahan Badan Hukum PT Yang Telah Selesai Diproses tersimpan aman di Arsip**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.1	6.1	6.1
3	14	14.1	14.1	20.2
4	51	51.5	51.5	71.7
5	28	28.3	28.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan diatas, dari 99 responden 6 orang atau 6.1% menyatakan tidak setuju, 14 orang atau 14.1% menyatakan ragu-ragu. Terdapat 51 orang atau 51.5% menyatakan setuju dan 28 orang atau 28.3% menyatakan sangat setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem penyimpanan data sudah baik.

**Tabel 4.28**  
**Pelayanan Pengesahan Badan Hukum PT Belum Mempunyai Mutu Yang Baik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	13	13.1	13.1	16.2
4	61	61.6	61.6	77.8
5	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 3 orang atau 3% menyatakan tidak setuju, 13 orang atau 13.1% menyatakan ragu-ragu, 61 orang atau 61.6 menyatakan setuju, dan 22 orang atau 22.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem manual dalam proses pengesahan badan hukum PT tidak memuaskan.

Dari 99 responden yang memberikan tanggapan, dapat disimpulkan bahwa 56% pelayanan cukup memuaskan, sikap petugas sudah baik kepada responden. Dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa hukum (Notaris) sikap petugas adalah bagian hal-penting. Dengan adanya sikap yang baik kepada masyarakat, hubungan antara pemohon dan petugas menjadi baik pula.

Dari indikator reability dapat disimpulkan bahwa pelayanan sebelum penerapan SABH belum memuaskan.

**a) Indikator Assurance**

Pada indicator ini terdiri dari 4 (empat) item.

**Tabel 4.29**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Memberikan Pelayanan dengan Jujur, Teliti dan Terampil**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	12.1	12.1	12.1
4	59	59.6	59.6	71.7
5	28	28.3	28.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan di atas, dari 99 responden. 12 orang atau 12.1% menyatakan ragu-ragu, 59 orang atau 59.6% menyatakan setuju, dan 28 orang atau 28.3%

menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan badan hukum PT sudah memuaskan.

**Tabel 4.30**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Ramah dan Sopan Santun**  
**Dalam Memberikan Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	13.1	13.1	13.1
4	64	64.6	64.6	77.8
5	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden. 13 orang atau 13.1 % menyatakan ragu-ragu, 64 orang atau 64.6 % menyatakan setuju, 22 orang atau 22.2 % menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan penegasan badan hukum PT sudah memuaskan.

**Tabel 4.31**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum Melayani dengan Sabar dan**  
**Bersahabat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5.1	5.1	5.1
4	76	76.8	76.8	81.8
5	18	18.2	18.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel diatas, dari 99 responden. 5 orang atau 5.1 % menyatakan ragu-ragu, 76 orang atau 76.8 % menyatakan setuju, 18 orang atau 18.2 % menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan penegasan badan hukum PT sudah memuaskan.

**Tabel 4.32**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan pelayanan dengan sabar dan bersahabat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.1	7.1	7.1
4	65	65.7	65.7	72.7
5	27	27.3	27.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel diatas, terdiri dari 99 responden. 7 orang atau 7.1% menyatakan ragu-ragu, 65 orang atau 65.7 % menyatakan setuju, 27 orang atau 27.3 % menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan badan hukum PT sudah memuaskan.

Tanggapan 99 responden terhadap pernyataan-pernyataan di atas rata-rata 60% menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas dengan sistem manual cukup baik, karena responden merasa terbantu oleh petugas.

#### 4.7.3 Deskripsi Data Variabel Sesudah Penerapan SABH

##### a) Indikator Tangibility

Indikator tangibility Indikator ini terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh 99 responden.

**Tabel 4.33**  
**Lokasi Pelayanan Pengesahan Badan Hukum PT**  
**Mudah Dijangkau**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	7	7.1	7.1	7.1
2	17	17.2	17.2	24.2
3	2	2.0	2.0	26.3
4	54	54.5	54.5	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan diatas, dari 99 responden, 7orang atau 7.1% menyatakan sangat tidak setuju, 17 orang atau 17.2% menyatakan tidak setuju. 2 orang menyatakan ragu-ragu. Terdapat 54 orang atau 54.5% menyatakan setuju dan 19 orang atau 19.2% menyatakan sangat setuju. Dari presentase di atas dapat disimpulkan bahwa lokasi pelayanan mudah untuk di jangkau.

**Tabel 4.34**  
**Ruang Tunggu Nyaman, Ber AC dan tersedia Kursi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	10	10.1	10.1	10.1
2	9	9.1	9.1	19.2
4	70	70.7	70.7	89.9
5	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan diatas, dari 99 responden, 10 orang atau 10.1% menyatakan sangat tidak setuju, 9 orang atau 9.1% menyatakan tidak setuju. 70 orang atau 70.7 dan terdapat 10 orang atau 10.1% menyatakan sangat setuju.

Dari presentase di atas dapat disimpulkan menurut pernyataan responden bahwa ruang tunggu sudah memadai. Hal ini dapat terlihat dari jawaban pernyataan responden 70% menyatakan setuju dan selebihnya 10% menyatakan sangat setuju dengan pernyataan yang diajukan.

**Tabel 4.35**  
**Loket Pelayanan Sudah Memadai, Ada 3 Petugas Loket Melayani Permohonan Pengesahan Badan Hukum PT.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	19	19.2	19.2	19.2
4	61	61.6	61.6	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 99 responden, 19 orang atau 19,2% menyatakan sangat tidak setuju loket pengajuan permohonan sudah memadai, ada 3 petugas loket melayani permohonan pengesahan badan hukum PT. Untuk pernyataan setuju sebanyak 61 orang atau 61,6% dan merupakan pernyataan terbanyak, kemudian pernyataan sangat setuju 19 responden atau 19,2%. Dapat disimpulkan bahwa untuk loket pengajuan permohonan sudah memadai dalam pelayanan.

**Tabel 4.36**  
**Fasilitas Penunjang Pelayanan Berupa Komputer Sudah Meningkatkan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	19	19.2	19.2	19.2
3	14	14.1	14.1	33.3
4	50	50.5	50.5	83.8
5	16	16.2	16.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Tabel pernyataan fasilitas penunjang pelayanan berupa komputer sudah meningkat, dari 99 responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 19 orang atau sebanyak 19,2%. 14 responden atau 14,1% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 50 orang atau 50,5% menyatakan setuju dan pernyataan terakhir atau pernyataan sangat setuju mendapat 16 orang atau hanya 16,2%.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut disimpulkan bahwa untuk fasilitas penunjang seperti komputer sudah meningkat.

**Tabel 4.37**  
**Bank BNI yang ada di lingkungan Ditjen AHU**  
**memudahkan untuk melakukan biaya-biaya**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	19	19.2	19.2	19.2
3	11	11.1	11.1	30.3
4	59	59.6	59.6	89.9
5	10	10.1	10.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Untuk tabel Bank BNI yang ada di lingkungan Ditjen AHU memudahkan untuk melakukan biaya-biaya, dari responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 19 orang atau 19,2%. yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 11 responden atau 11,1%. Untuk pernyataan setuju mendapat pernyataan dari responden sebanyak 59 orang atau 59,6% adalah yang paling banyak dari responden, dan untuk pernyataan sangat setuju hanya 10 responden atau sekitar 10,1%.

Dari pernyataan-pernyataan di atas maka sudah dapat kita simpulkan bahwa adanya Bank BNI sangat membantu responden melakukan pembayaran biaya-biaya, dengan pernyataan terbanyak responden yaitu 59,6% dari seluruh responden.

**Tabel 4.38**  
**Suasana dalam melakukan pelayanan sangat nyaman, responden dapat mengantri dengan tertib sesuai dengan nomor urut yang disediakan secara elektronik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	16	16.2	16.2	16.2
3	6	6.1	6.1	22.2
4	59	59.6	59.6	81.8
5	18	18.2	18.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel suasana dalam melakukan pelayanan sangat nyaman, responden dapat mengantri dengan tertib sesuai dengan nomor urut yang disediakan secara elektronik, dari 99 responden untuk pernyataan sangat tidak setuju sebanyak 16 responden atau 16.2%, lalu ada juga yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 6 orang atau 6.1%. Kemudian untuk pernyataan setuju sebanyak 59 responden atau 59.6%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 18 orang atau 18,2%. Pernyataan-pernyataan tersebut yang dominan adalah setuju dan sangat setuju sehingga disimpulkan bahwa suasana dalam pelayanan sudah nyaman dan memuaskan.

**Tabel 4.39**  
**Jumlah Pegawai dan Kemampuan Personil Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Meningkat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	18	18.2	18.2	27.3
4	46	46.5	46.5	73.7
5	26	26.3	26.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	



Pada tabel pernyataan jumlah pegawai dan kemampuan personil dalam memberikan pelayanan sudah meningkat, untuk pernyataan tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9.1%. Untuk yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 18 orang atau 18.2%. Kemudian untuk pernyataan setuju sebanyak 46 responden atau 46.5%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 26 orang atau 26.3 %. Pernyataan-pernyataan tersebut yang dominan adalah setuju dan kedua sangat setuju sehingga disimpulkan kemampuan personil dalam pelayanan sudah baik dan meningkat seperti yang diinginkan responden.

Pada indikator tangibility dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah memuaskan sesuai dengan keinginan responden.

**Tabel 4.40**  
**Informasi Biaya Akses, Tata Cara, Prosedur Permohonan**  
**Dengan Mudah Dapat Dilihat Melalui Internet**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	8	8.1	8.1	17.2
4	50	50.5	50.5	67.7
5	32	32.3	32.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel pernyataan responden dapat mengetahui informasi biaya akses, tata cara, prosedur permohonan, dengan mudah melalui internet. Dari 99 responden, 9 responden atau 9.1% menyatakan tidak setuju, lalu ada juga yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 8.1%. Kemudian untuk pernyataan setuju sebanyak 50 responden atau 50,5%. Dan untuk pernyataan sangat setuju 32 orang atau 32.3%. Pernyataan-pernyataan tersebut yang dominan adalah setuju dan kedua sangat setuju sehingga disimpulkan informasi melalui internet sudah baik seperti yang diinginkan responden.

Dari pernyataan Seperti yang tercantum dalam tabel, maka dapat kita menarik kesimpulan bahwa untuk indikator *tangibility* ini sudah memadai. Dapat kita lihat pada lampiran 5 bahwa dari rata-rata pernyataan yang ditanggapi oleh responden, yaitu pernyataan terbanyak atau sebesar 59% dari seluruh responden untuk pernyataan setuju.

Tampilan fisik pelayanan sudah ada peningkatan, dimana pemohon dapat dengan tertib mengantri sesuai dengan nomor yang disediakan, ada ruang tunggu yang nyaman, petugas loket yang siap melayani pemohon dengan baik, ada BNI yang memudahkan melakukan pembayaran biaya-biaya, dan fasilitas komputer yang sudah baik dimana pemohon dapat melihat informasi mengenai segala macam prosedur, tatacara, peraturan dan lainnya melalui jaringan internet. Pemohon dapat melihatnya pada website yang disediakan yaitu pada [www.korid.korid.go.id](http://www.korid.korid.go.id).

#### b) Indikator *Empathy*

Pada indikator *empathy* ini terdiri dari 4 (empat) item pernyataan yang ditanggapi oleh responden.

**Tabel 4.41**  
**Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata Meningkatkan Pelayanan dengan Membangun Sistem Administrasi Badan Hukum dalam Pengesahan Badan Hukum PT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	2.0	2.0	2.0
4	72	72.7	72.7	74.7
5	25	25.3	25.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas , dari 99 responden, 2 responden atau 2% menyatakan ragu-ragu, yang paling banyak pernyataan setuju yaitu sekitar 72 responden atau 72.7%. dan 25 responden menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan

bahwa dengan SABH maka pelayanan pengesahan badan hukum PT dapat ditingkatkan sesuai dengan keinginan responden.

**Tabel 4.42**  
Keterangan dan penjelasan yang diperoleh dari petugas diloket permohonan sudah cukup memuaskan.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.1	9.1	9.1
3	10	10.1	10.1	19.2
4	54	54.5	54.5	73.7
5	26	26.3	26.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, sebanyak 9 orang menyatakan tidak setuju, 10 orang atau 10.1 % menyatakan ragu-ragu. Kemudian paling banyak pernyataan setuju yaitu sebanyak 54 responden atau 54.5 % dan pernyataan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26.3%. dari pernyataan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa keterangan dan penjelasan dari petugas loket sudah memuaskan sesuai dengan keinginan responden.

**Tabel 4.43**  
Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan dan memperlakukan Responden dengan baik.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.1	12.1	12.1
3	3	3.0	3.0	15.2
4	57	57.6	57.6	72.7
5	27	27.3	27.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden 12 orang atau 12.1% menyatakan tidak setuju, 3 orang atau 3% menyatakan ragu-ragu, pernyataan setuju paling banyak sekitar 57 responden atau 57.6%, dan terakhir pernyataan sangat setuju sebanyak 27 orang atau

27.3%. dari pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yg diberikan oleh pegawai subdit badan hukum sudah memuaskan.karena di dominasi 57.6% pernyataan setuju kemudian yang kedua 27.3 % pernyataan sangat setuju.

**Tabel 4.44**  
**Pegawai Subdit Hukum bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.1	12.1	12.1
3	2	2.0	2.0	14.1
4	54	54.5	54.5	68.7
5	31	31.3	31.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 12 orang atau sekitar 12.1% menyatakan tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu sangat sedikit yaitu sekitar 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 54 orang atau 54.4% terakhir 31 orang atau 31.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai Subdit Badan Hukum bekerja lebih ekstra dalam memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 54.5 % menyatakan setuju.

Dari 99 responden yang memberi tanggapan ke lima pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata hampir 60% responden menyatakan puas dengan pelayanan dari petugas yang melayani permohonan pengesahan badan hukum dengan penuh perhatian dan diperlakukan dengan sama. Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden pada indikator *empathy* ini sudah cukup baik.

Pelayanan dengan melalui SABH sudah meningkat dibandingkan dengan sistem manual, dimana dalam memberikan pelayanan kepada pemohon sudah cukup memuaskan. Pemohon diperlakukan sama, tidak ada yang di dahulukan, semua

sesuai dengan prosedur yang ada. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan melalui SABH lebih transparan, efektif dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permohonan lebih singkat,  $\pm$  10 hari. Waktu Pegawai subdit badan hukum bekerja menyelesaikan permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas lebih lama, karena dituntut untuk melayani masyarakat secara prima sehingga kualitas pelayanan lebih meningkat.

#### b) Indikator *Responsiveness*

Indikator *Responsiveness* terdiri dari 4 (empat) item pertanyaan/pernyataan yang ditanggapi oleh 99 responden.

**Tabel 4.45**  
Kemampuan pegawai dalam memproses permohonan sudah meningkat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
3	2	2.0	2.0	4.0
4	70	70.7	70.7	74.7
5	25	25.3	25.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu sangat sedikit yaitu sekitar 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 70 orang atau 70.7% terakhir 25 orang atau 25.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan meningkat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 70.7 % menyatakan setuju.

**Tabel 5.45**  
**Prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
4	48	48.5	48.5	50.5
5	49	49.5	49.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan tidak setuju, dan responden menyatakan setuju yaitu sekitar 48 orang atau 48.5% terakhir 49 orang atau 49.5% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 49.5% menyatakan sangat setuju kemudian 48.5% menyatakan setuju.

**Tabel 4.47**  
**Tarif untuk biaya pengesahan badan hukum PT sudah jelas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
4	78	78.8	78.8	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, di susul kemudian paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 78 orang atau 78.8% terakhir 19 orang atau 19.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tariff untuk biaya pengesahan sudah sangat jelas, setiap biaya permohonan disetor kan ke dalam kas Negara.

**Tabel 4.48**  
Pegawai Subdit melakukan proses pengesahan badan hukum dalam waktu singkat.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	3	3.0	3.0	5.1
4	69	69.7	69.7	74.7
5	25	25.3	25.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, paling sedikit 2 orang atau sekitar 2 menyatakan tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu juga sedikit yaitu sekitar 3 orang atau 3%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 69 orang atau 69.7% terakhir 25 orang atau 25.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan badan hukum PT dilaksanakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 69.7 % menyatakan setuju.

Dari hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah memuaskan karena 69% dari seluruh responden menyatakan setuju dan 25% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan kepada para responden.

SABH yang diterapkan terhadap permohonan pengesahan badan hukum perseroan terbatas sudah memenuhi keinginan para pemohon. Karena pada kenyataannya SABH sudah transparan dan sudah jelas. Tatacara dan prosedur permohonan sudah diatur dengan peraturan Menteri, dimana pemohon dapat dengan jelas mengetahui apa yang harus dipersiapkan sebelum melakukan pengaksesan melalui internet. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden 70% menyatakan setuju dan 25% menyatakan sangat setuju. Pengaksesan melalui internet tersebut dengan mudah dapat dilakukan karena Notaris tidak perlu datang ke kantor

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, cukup dengan mengakses melalui situs yang telah disediakan.

Jika sudah selesai mengakses melalui internet, maka Notaris mengajukan dokumen fisik yang sudah mendapat persetujuan menteri untuk diproses secara fisik, untuk diteliti kembali oleh bagian korektor dan disesuaikan dengan data yang ada pada komputer. Jika berkas yang diperiksa dan diteliti sudah sesuai maka untuk selanjutnya diproses sampai dengan menjadi SK. Jika ada kesalahan dalam pengaksesan, maka korektor akan mengembalikan proses permohonan tersebut secara elektronik untuk dilengkapi kekurangan berkasnya, ataupun untuk diperbaiki aksesnya.

#### c) Indikator Reliability

Indikator ini terdiri dari 6 (enam) pernyataan.

Tabel 4.49

**Sarana Penerimaan Keluhan/komplain sudah meningkat, saya dapat menyampaikan keluhan melalui kotak saran, telepon dan email di internet.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.1	6.1	8.1
3	2	2.0	2.0	10.1
4	69	69.7	69.7	79.8
5	20	20.2	20.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, paling sedikit 2 orang atau sekitar 2 menyatakan sangat tidak setuju, yang menyatakan tidak setuju sekitar 6 orang atau 6.1% .pernyataan ragu-ragu terdapat 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 69 orang atau 69.7% terakhir 20orang atau 20.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada masyarakat sudah meningkat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 69.7% menyatakan setuju.



**Tabel 4.50**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum menanggapi**  
**keluhan/komplain saya dengan baik dan santun**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
4	57	57.6	57.6	59.6
5	40	40.4	40.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 57 orang atau 57.6% , terakhir 40 orang atau 40.4% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian tanggapan keluhan kepada pengguna jasa sudah baik dan memuaskan masyarakat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 57.7 % menyatakan setuju kemudian disusul 40.4% memberikan jawaban pernyataan sangat setuju.

**Tabel 4.51**  
**Proses pekerjaan pengesahan badan hukum PT**  
**hasilnya akurat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
3	2	2.0	2.0	4.0
4	69	69.7	69.7	73.7
5	26	26.3	26.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu sangat sedikit yaitu sekitar 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 69 orang atau 69.7 terakhir 26 orang atau 26.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas

dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai Subdit Badan Hukum bekerja lebih ekstra dalam memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 69.7 % menyatakan setuju yang kedua 26.3% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.52**  
Pegawai Subdit Badan Hukum dengan serius dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	7	7.1	7.1	9.1
4	66	66.7	66.7	75.8
5	24	24.2	24.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu sekitar 7 orang atau 7.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 66 orang atau 66.7% terakhir 24 orang atau 24.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pegawai Subdit Badan Hukum memberikan pelayanan sangat baik dan memuaskan masyarakat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 66.7% menyatakan setuju. Dan 24.2% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.53**  
Data-data perusahaan yang telah selesai diproses tersimpan aman di database sistem.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	14.1	14.1	14.1
4	61	61.6	61.6	75.8
5	24	24.2	24.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 14 orang atau sekitar 14.1% menyatakan ragu-ragu dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 61 orang atau 61.6% terakhir 24 orang atau sekitar 24.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penyimpanan data melalui database SABH lebih baik dan lebih terjaga keamanannya, kemungkinan data perusahaan akan hilang sangat sedikit. hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana pernyataan tersebut di dominasi jawaban pernyataan yaitu sekitar 61.6% menyatakan setuju dan kedua sebanyak 24.2% menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.54**  
**Pelayanan Pengesahan badan hukum PT dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum sangat transparan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
4	78	78.8	78.8	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 78 orang atau 78.8%. Terakhir 19 orang atau 19.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan SABH pelayanan menjadi transparan dan menjadi meningkat. hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 78.8 % menyatakan setuju dan selebihnya 19.2% menyatakan sangat setuju dengan penggunaan SABH.

Dari 99 responden yang memberikan tanggapan, dapat disimpulkan bahwa 69% pelayanan cukup memuaskan, sikap petugas sudah baik kepada responden. Dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa hukum (Notaris) sikap petugas adalah bagian hal penting. Dengan adanya sikap yang baik kepada masyarakat, hubungan antara pemohon dan petugas menjadi baik pula.

Dalam melakukan pengaksesan sudah tentu tidak semua Notaris dapat melakukannya dengan baik. Terkadang ada Notaris yang salah mengakses. Hal ini mungkin disebabkan karena pemohon kurang memahami SABH tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut Subdit Badan Hukum menyediakan sarana untuk menampung keluhan. Awalnya dengan melakukan konsultasi hukum kepada para pemohon, tetapi kemudian dibuat kebijakan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, agar konsultasi dilakukan melalui line telepon saja, hal ini dilakukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Notaris yang berada diluar Jakarta cukup dengan melakukan konsultasi melalui telepon, tidak perlu datang ke kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Up. Subdit Badan Hukum.

Pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna jasa hukum dilakukan dengan baik dan sungguh-sungguh, dengan demikian pihak pemohon akan merasa sangat terbantu dengan hal tersebut. Pelayanan pun dapat ditingkatkan.

**d) Indikator Assurance**

Pada indikator ini terdiri dari 4 (empat) item.

**Tabel 4.55**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan pelayanan kepada saya dengan teliti, jujur dan trampil.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
3	8	8.1	8.1	10.1
4	60	60.6	60.6	70.7
5	29	29.3	29.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, yang menyatakan ragu-ragu sekitar 8 orang atau 8.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 60 orang atau 60.6%. kemudian

terakhir 29 orang atau 29.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai Subdit Badan Hukum bekerja lebih ekstra dalam memberikan pelayanan dan memuaskan masyarakat, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 54.5 % menyatakan setuju.

**Tabel 4.56**  
**Pengetahuan pegawai Subdit Badan hukum di bidang**  
**Teknologi Informasi dalam melayani masyarakat**  
**sudah meningkat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.1	6.1	8.1
3	19	19.2	19.2	27.3
4	42	42.4	42.4	69.7
5	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, 6 orang atau 6.1% menyatakan tidak setuju . yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 19 orang atau 19.2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 42 orang atau 42.4% . kemudian terakhir 30 orang atau 30.3% menyatakan sangat setuju.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai subdit badan hukum di bidang teknologi informasi cukup baik dan ada peningkatan, hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 42.4% menyatakan setuju dan 30.3 % menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.57**  
**Pegawai di Subdit Badan Hukum Ramah dan Sopan Santun**  
**dalam melayani masyarakat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	14	14.1	14.1	16.2
3	17	17.2	17.2	33.3
4	49	49.5	49.5	82.8
5	17	17.2	17.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, 14 orang atau 14.1% menyatakan tidak setuju . yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 17 orang atau 17.2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 49 orang atau 49.5% . kemudian terakhir 17 orang atau 17.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai pada subdit badan hukum dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 49.5% menyatakan setuju dan 17.2 % menyatakan sangat setuju.

**Tabel 4.58**  
**Pegawai Subdit Badan Hukum melayani saya dengan**  
**bersabar dan bersahabat.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	21	21.2	21.2	23.2
3	11	11.1	11.1	34.3
4	49	49.5	49.5	83.8
5	16	16.2	16.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan sangat tidak setuju, 21 orang atau 21.2% menyatakan tidak setuju . yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 11 orang atau 11.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 49 orang atau 49.5% . kemudian terakhir 16 orang atau 16.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai pada subdit badan hukum dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 49.5% menyatakan setuju dan 17.2 % menyatakan sangat setuju.

Terhadap pernyataan-pernyataan rata-rata 60% menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan kepada responden. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas dengan SABH sudah meningkat. Pegawai Subdit Badan Hukum melayani masyarakat dengan penuh ketelitian santun dan ramah. Hal ini perlu dijaga, karena dengan kerjasama yang baik antara pemohon dan pegawai, maka akan terbina hubungan yang harmonis.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang telah diajukan kepada para Notaris sebagai pemohon pengesahan perseroan terbatas, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan Sistem komputerisasi dengan Sistem Administrasi Badan Hukum dapat diterima. Notaris tidak harus secara mendatangi kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum cukup dengan mengakses melalui internet, Notaris dapat mengajukan permohonan pengesahan badan hukum tersebut.

Semua indikator yang disampaikan kepada Notaris mengenai implementasi SABH, ditanggapi secara positif. Yang paling dominan adalah indikator *responsiveness* Rata-rata 70% menanggapi dengan baik sistem yang digunakan untuk proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas. Kemudian indikator *reliabilitas* 69% ada peningkatan dalam pelayanan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan adanya SABH kualitas pelayanan dalam pengesahan badan hukum perseroan terbatas sudah ada peningkatan.

#### 4.7.4 Deskripsi Data Variabel *Performance* SABH.

Data variabel *performance* SABH yang dilakukan kepada 99 responden. Ada 14 pernyataan yang diajukan, yaitu :

1. Sistem Administrasi Badan Hukum membantu untuk mendapatkan pelayanan pengesahan badan hukum PT dengan cepat.

**Tabel 4.59**  
**Sistem Administrasi Badan Hukum membantu untuk mendapatkan pelayanan pengesahan badan hukum PT dengan cepat.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	7	7.1	7.1	9.1
4	66	66.7	66.7	75.8
5	24	24.2	24.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, 2 orang atau sekitar 2% menyatakan tidak setuju, 7 orang atau 7.1% menyatakan ragu-ragu, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 66 orang atau 66.7%. kemudian terakhir 24 orang atau 24.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya SABH penyelesaian permohonan pengesahan badan hukum PT menjadi lebih cepat. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 66.7% menyatakan setuju dan 24.2% menyatakan sangat setuju.

Dengan SABH pelayanan dapat lebih baik lagi. Notaris mudah untuk melakukan akses SABH. Sebelum mengakses permohonan pengesahan PT, Notaris yang bersangkutan harus memiliki password, hal ini dilakukan agar tidak sembarangan orang dapat mengakses SABH. Untuk dapat memiliki password Notaris tidak dikenakan biaya apapun. SABH sangat membantu Notaris dalam mendapatkan pengesahan SK PT, karena Notaris dapat mengakses kapan saja



permohonan PT yang dikehendaki, hanya membuka website

2. Dengan sistem administrasi badan hukum, responden dapat melihat secara online sejauh mana proses pengesahan badan hukum PT.

**Tabel 4.60**  
**Dengan sistem administrasi badan hukum, responden dapat melihat secara online sejauh mana proses pengesahan badan hukum PT.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	14.1	14.1	14.1
4	61	61.6	61.6	75.8
5	24	24.2	24.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 14 orang atau 14.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 61 orang atau 61.6% . kemudian terakhir 24 orang atau 24.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas menjadi lebih mudah, karena dapat dilihat langsung secara on line melalui internet. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 61.6% menyatakan setuju dan 24.2 % menyatakan sangat setuju.

Dengan mengetahui secara langsung melalui situs yang telah disediakan, maka proses permohonan pengesahan PT dapat di pantau secara langsung. Notaris dapat mengetahui sejauh mana proses pengesahan PT tersebut. Jika tidak ada kesalahan Notaris dapat melanjutkan menyampaikan dokumen fisik, untuk diverifikasi apakah benar data yang ada dalam monitor sudah sesuai dengan dokumen fisik yang disampaikan. Jika sudah sesuai dengan data yang ada pada monitor maka proses dilanjutkan sampai dengan SK badan hukum PT. jika data yang disampaikan tidak sesuai dengan dokumen fisik atau di computer maka Notaris diberi email untuk dapat memperbaiki prosesnya.

3. Human Error dalam proses pengesahan badan hukum dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum dapat dengan cepat diatasi.

**Tabel 4.61**  
**Human Error dalam proses pengesahan badan hukum dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum dapat dengan cepat diatasi.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
4	78	78.8	78.8	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada pernyataan di atas, dari 99 responden, yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu sekitar 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 78 orang atau 78.8% . kemudian terakhir 19 orang atau 19.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan SABH human error dapat proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas dapat diselesaikan, karena dapat dilihat langsung secara on line melalui internet. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 78.8% menyatakan setuju dan 19.2 % menyatakan sangat setuju.

Jika terjadi kesalahan pada sistem, sehingga sistem menjadi error. Maka dengan segera pihak IT mencari apakah penyebab error system. Jika telah diketahui, maka pihak IT langsung memperbaiki kesalahan tersebut. Hal ini dilakukan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dan pihak pemohon tidak dirugikan. Begitupun jika ada error dipihak Notaris, petugas IT dengan segera memperbaiki program yang error tersebut. Perbaikan dilakukan secara terpusat. Notaris tidak perlu membawa monitor/laptop mereka ke kantor Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, karena sistem yang ada telah online ke seluruh Indonesia.

4. Jumlah dan kemampuan pengelola Sistem Administrasi Badan Hukum (SABH) masih perlu ditingkatkan lagi.

**Tabel 4.62**  
**Jumlah dan kemampuan pengelola sistem administrasi badan hukum masih perlu ditingkatkan lagi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
3	8	8.1	8.1	10.1
4	60	60.6	60.6	70.7
5	29	29.3	29.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden. 2 orang atau 2% yang menyatakan ragu-ragu, yaitu sekitar 8 orang atau 8.1% menyatakan ragu-ragu, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 60 orang atau 60.6% . kemudian terakhir 29 orang atau 29.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan pengelola SABH harus ditingkatkan lagi, agar pelayanan dalam pengesahan badan hukum PT menjadi lebih baik lagi. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 60.6% menyatakan setuju dan 29.3 % menyatakan sangat setuju.

Sumber daya manusia yang ada pada Sistem Administrasi Badan Hukum memang harus ditingkatkan lagi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Agar pelayanan yang selama ini berjalan akan lebih meningkat lagi. Sekarang ini bagian sistem belum mempunyai struktur organisasi yang jelas, masih dalam berbentuk Tim kerja dengan nama TIM Restrukturisasi SABH. Sementara itu pelayanan permohonan pengesahan badan hukum semakin meningkat.

Selama kurun waktu 2001-2008, sistem dikelola oleh swasta, tapi karena sesuatu lain hal sistem diambil alih oleh pemerintah. Diperlukan kualitas sumber daya manusia yang lebih berkualitas, agar pelayanan dapat berjalan dengan

maksimal. Perlu ditambah petugas IT, pendidikan dalam bidang IT harus ditingkatkan lagi dengan mengadakan kursus-kursus atau tugas belajar ke luar negeri untuk memperdalam ilmu tentang sistem komputerisasi.

5. SABH mendapatkan penghargaan ISO 9000/2001 karena mutu pelayanan sudah meningkat

**Tabel 4.63**  
**SABH mendapat penghargaan ISO 9000/2001 karena mutu pelayanan sudah meningkat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	6	6.1	6.1	8.1
3	19	19.2	19.2	27.3
4	42	42.4	42.4	69.7
5	30	30.3	30.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan sangat tidak setuju 2 orang atau 2%, 6 orang menyatakan tidak setuju, ragu-ragu yaitu sekitar 19 orang atau 19.2%, menyatakan ragu-ragu, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 42 orang atau 42.4%. kemudian terakhir 30 orang atau 30.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penghargaan ISO 9000/2001 diberikan karena pelayanan sudah meningkat dan telah sesuai dengan S.O.P. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 42.4% menyatakan setuju dan 30.3 % menyatakan sangat setuju.

Pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas memang telah sesuai dengan S.O.P. ada produk yang dihasilkan yaitu berupa Surat Keputusan dan sudah mempunyai standar mutu yang baik. Penghargaan tersebut diharapkan dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan lagi penghargaan ISO dari yang ada sekarang.

6. Dengan adanya SABH, data-data perusahaan yang telah selesai diproses tersimpan aman dalam database.

**Tabel 4.64**

**Dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum maka data-data perusahaan yang telah melakukan permohonan tersimpan dengan aman di dalam database.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	7	7.1	7.1	9.1
4	66	66.7	66.7	75.8
5	24	24.2	24.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2%. Yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 7 orang atau 7.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 66 orang atau 66.7%. kemudian terakhir 24 orang atau 24.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa data-data perusahaan yang telah selesai diproses aman tersimpan dalam database SABH. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 66.7% menyatakan setuju dan 24.2% menyatakan sangat setuju.

Database sangat aman untuk penyimpanan data-data perusahaan, karena dapat terhindar dari pencurian data perusahaan. Selain dengan penyimpanan melalui database. Berkas-berkas perusahaan yang telah selesai di proses menjadi SK tersimpan dalam arsip Subdit Badan Hukum.

7. Dengan adanya SABH maka waktu proses penyelesaian lebih singkat, dan kualitas pelayanan makin meningkat

**Tabel 4.65**  
**Dengan adanya SABH maka waktu proses penyelesaian lebih singkat, dan kualitas pelayanan makin meningkat**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	8.1	8.1	8.1
4	45	45.5	45.5	53.5
5	46	46.5	46.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden. yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 8 orang atau 8.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 45 orang atau 45.5% . kemudian terakhir 46 orang atau 46.5% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu proses penyelesaian pengesahan badan hukum perseroan terbatas lebih singkat, dan makin meningkat. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 45.5% menyatakan setuju dan 46.5 % menyatakan sangat setuju.

Waktu penyelesaian pengesahan badan hukum perseroan terbatas lebih singkat, cukup dengan waktu  $\pm 10$  hari sampai dengan menjadi SK. Semua tingkatan proses dilakukan secara elektronik. Hal ini akan sangat meningkatkan investor yang akan menanamkan modalnya di Indonesia, dengan demikian akan meningkat pula lapangan pekerjaan.

8. Dengan adanya SABH responden dapat mengakses permohonan PT dengan mudah melalui internet

Tabel 4.66

Dengan adanya SABH saya dapat mengakses permohonan PT dengan mudah melalui internet

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	13	13.1	13.1	16.2
4	61	61.6	61.6	77.8
5	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3%. Yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 13 orang atau 13.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 61 orang atau 61.6%. Kemudian terakhir 22 orang atau 22.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa mengakses permohonan melalui internet lebih mudah SABH. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 61.6% menyatakan setuju dan 22.2% menyatakan sangat setuju.

Dengan mengunjungi situs dalam SABH maka Notaris dapat secara langsung mengajukan permohonan perseroan terbatas. Disamping itu juga Notaris mendapatkan informasi terbaru tentang SABH.

#### 9. Dengan SABH permohonan pengesahan badan hukum PT meningkat

Tabel 4.67

Dengan SABH permohonan pengesahan badan hukum PT menjadi meningkat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	12.1	12.1	12.1
4	59	59.6	59.6	71.7
5	28	28.3	28.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 12 orang atau 12.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 59 orang atau 59.6% . kemudian terakhir 28 orang atau 28.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan SABH permohonan pengesahan badan hukum PT menjadi meningkat. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 59.6% menyatakan setuju dan 28.3 % menyatakan sangat setuju.

Dengan SABH permohonan pengesahan perseroan terbatas mengalami peningkatan yang sangat signifikan, rata-rata 600 permohonan masuk ke Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

10. Dengan adanya SABH informasi untuk mendapatkan data perusahaan menjadi lebih mudah.

**Tabel 4.68**  
**Dengan adanya SABH maka informasi untuk mendapatkan data perusahaan menjadi lebih mudah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	13.1	13.1	13.1
4	64	64.6	64.6	77.8
5	22	22.2	22.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 13 orang atau 13.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 64 orang atau 64.6% . kemudian terakhir 22 orang atau 22.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat bahwa maka untuk mendapatkan informasi mengenai data perusahaan menjadi lebih mudah. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 64.6% menyatakan setuju dan 22.2 % menyatakan sangat setuju.



11. SABH mempercepat proses pembuatan serta perbaikan sistem pendokumentasian data perseroan.

**Tabel 4.69**  
**SABH mempercepat proses pembuatan serta perbaikan sistem pendokumentasian data perseroan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5.1	5.1	5.1
4	76	76.8	76.8	81.8
5	18	18.2	18.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 5 orang atau 5.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 76 orang atau 76.8% . kemudian terakhir 18 orang atau 18.2% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa SABH dapat mempercepat perbaikan sistem dan pendokumentasian data perusahaan. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 76.8% menyatakan setuju dan 18.2 % menyatakan sangat setuju.

12. SABH meningkatkan kinerja pelayanan pada masyarakat dalam memproses pengesahan badan hukum PT

**Tabel 4.70**  
**SABH meningkatkan kinerja pelayanan pada masyarakat dalam memproses pengesahan badan hukum PT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	7.1	7.1	7.1
4	65	65.7	65.7	72.7
5	27	27.3	27.3	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden. yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 7 orang atau 7.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 65 orang atau 65.7% . kemudian terakhir 27 orang atau 27.3% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan SABH kinerja pegawai dapat ditingkatkan. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 65.7% menyatakan setuju dan 27.3 % menyatakan sangat setuju.

### 13. Dengan adanya SABH keamanan data pemohon dapat terjamin

**Tabel 4.71**  
Dengan adanya SABH keamanan data pemohon dapat terjamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	8.1	8.1	8.1
4	45	45.5	45.5	53.5
5	46	46.5	46.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden. yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 8 orang atau 8.1%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 45 orang atau 45.5% . kemudian terakhir 46 orang atau 46.5% menyatakan sangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan keamanan data pemohon terjamin. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 45.5% menyatakan setuju dan 46.5 % menyatakan sangat setuju.

14. Sistem prosedur telah disesuaikan dengan alur kerja sistem sehingga dapat diberdayakan dengan maksimal

**Tabel 4.72**  
**Sistem prosedur telah disesuaikan dengan alur kerja sistem sehingga dapat diberdayakan dengan maksimal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
4	78	78.8	78.8	80.8
5	19	19.2	19.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pada tabel di atas, dari 99 responden, yang menyatakan ragu-ragu yaitu sekitar 2 orang atau 2%, dan paling banyak responden menyatakan setuju yaitu sekitar 78 orang atau 78.8% . kemudian terakhir 19 orang atau 19.2% menyatakansangat setuju. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem prosedur telah sesuai dengan alur sehingga dapat diberdayakan secara maksimal. Hal ini sudah sesuai dengan keinginan responden dimana 78.8% menyatakan setuju dan 19.2 % menyatakan sangat setuju.

#### 4.7.5 Uji Validitas

Uji validitas (Solvin:176) adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrument pengukur yang mampu mengukur apa yang diinginkan untuk diukur. Keabsahan suatu alat ukur berkaitan dengan tingkat ketelitian alat ukur untuk itu perlu dilakukan uji validitas konstruksi indikator-indikator pada variable-variabel, sehingga nantinya diperoleh alat ukur yang memiliki kesesuaian konstruk teoritis atas variabel yang diukur.

Koefisien korelasi yang tinggi menunjukkan kesesuaian antara item dengan fungsi ukuran secara keseluruhan. Hasil pengujian secara validitas terhadap variable

Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ )			
Nomor Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan

Variabel Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ ), Variabel Setelah Penerapan SABH ( $X_2$ ) dan Performance (Y) dilakukan dengan program SPSS versi 17.0.

**a. Uji Validitas Variabel Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ )**

Untuk variable Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ ) uji validitas pengujianya dengan cara membandingkan r hitung dengan r table, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Suatu item dinyatakan valid apabila r hitung  $>$  r table ( $n-k = 96$ , maka r table sebesar 0.202), hasil perhitungan variable Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ ) dari 24 butir, dari seluruh butir tidak terdapat butir yang tidak valid atau semuanya mempunyai r hitung diatas r table yaitu 0.202. Dengan demikian butir pertanyaan Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ ) tidak ada yang dibuang dalam penelitian. (Lihat lampiran 4)

**b. Uji Validitas Variabel Setelah Penerapan SABH ( $X_2$ )**

Untuk variable setelah Penerapan SABH ( $X_2$ ) uji validitas pengujianya dengan cara membandingkan r hitung dengan r table, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Suatu item dinyatakan valid apabila r hitung  $>$  r table ( $n-k = 96$ , maka r table sebesar 0.202). hasil perhitungan variable Setelah Penerapan SABH ( $X_2$ ) dari 24 butir, dari seluruh butir tidak terdapat butir yang tidak valid atau semuanya mempunyai r hitung diatas r table yaitu 0.202. Dengan demikian butir pertanyaan Setelah Penerapan SABH ( $X_2$ ) tidak ada yang dibuang dalam penelitian. (lihat lampiran 3)

**c. Uji Validitas Performance Pelayanan (Y)**

Untuk variable Performance Pelayanan (Y) uji validitas pengujianya dengan cara membandingkan r hitung dengan r table, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0.05$ ). Suatu item dinyatakan valid apabila r hitung  $>$  r table ( $n-k = 96$ , maka r table sebesar 0.202). Hasil perhitungan variable performance SABH (Y) dari 14 butir, dari seluruh butir tidak terdapat butir yang tidak valid atau semuanya mempunyai r hitung

diatas  $r_{table}$  yaitu 0.202. Dengan demikian butir pertanyaan performance SABH ( $X_1$ ) tidak ada yang dibuang dalam penelitian. (lihat lampiran 4)

#### 4.7.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas membuktikan keandalan suatu kuesioner dan konsistensi informasi yang terdapat dalam indicator dengan memeriksa nilai *Alpha Cronbach* dan perhitungan yang dilakukan dengan SPSS 17.0.

Teknik pengujian reliabilitas yang dilakukan pada instrument penelitian ini adalah *Split-half (alpha cronbach)* yang telah diproses dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Persamaan *alpha cronbach* dapat ditulis sebagai berikut:

$$\alpha = kr / (1 + (k-1) r)$$

Keterangan =

$\alpha$  = koefisien keandalan alat ukur

$r$  = Koefisien rata-rata korelasi antar variable

$K$  = Jumlah variable data

Rentang  $\alpha = 0 - 1$ , artinya semakin  $\alpha$  mendekati 1 maka variable semakin reliable.

Inter-Item Correlation Matrix

	Sebelum	Sesudah	Peformance
Sebelum	1.000	.990	.575
Sesudah	.990	1.000	.599
Peformance	.575	.699	1.000

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa masing-masing variable memiliki nilai alpha diatas 0.600. Variable Sebelum ( $X_1$ ) mempunyai Alpha Cronbach 0.575, variable Sesudah ( $X_2$ ) 0.599, kemudian variable performance (Y) 1.00 yang berarti dapat dikatakan bahwa data yang ada dari keseluruhan variable adalah reliable, maka data tersebut layak dipakai untuk mengambil data dalam penelitian ini.

#### 4.8 Hasil Analisa Hubungan sebelum penerapan SABH, setelah penerapan SABH dan Performace Pelayanan

Analisa dasar penentuan tingkat antar variabel, memberikan pedoman interpretasi koefisien kolerasi sebagai berikut :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,020 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,060 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono 2001; 149

#### 4.9 Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis perlu dilakukan sebelum data dianalisis lebih lanjut. Pengujian persyaratan analisis yang dilakukan yaitu uji normalitas dan homogenitas. Uji normalitas dilakukan karena berdasarkan metode penelitian, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dan korelasi, sehingga data variabel bebas maupun variabel terikat harus berdistribusi normal. Sedangkan uji homogenitas dilakukan hanya untuk meyakinkan bahwa variasi skor dari ketiga variabel bersifat homogen.

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas distribusi frekuensi dari variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  dilakukan dengan uji Lilliefors dengan SPSS 17.0. Sesuai dengan ketentuannya, kriteria normalitas menurut uji Lilliefors adalah apabila nilai tertinggi dari Sig > 0.05 maka data berdistribusi normal. Hasil perhitungan uji normalitas pada lampiran..terhadap semua data dari masing-masing variabel pada taraf signifikansi 0,05. Hasil uji normalitas menggunakan SPSS 17.0 variabel Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ ) menunjukkan distribusi normal dengan Sig 0.060 > 0.05, kemudian variable Sesudah Penerapan SABH ( $X_2$ ) menunjukkan Sig 0.063 > 0.05 yang artinya juga data

terdistribusi normal, dan untuk variable Performance (Y) menunjukkan distribusi yang normal dengan Sig 0.112 > 0.05.

Dari uji normalitas dapat disimpulkan bahwa simpulkan bahwa ketiga variabel terdistribusi normal dengan nilai Sig > dari 0.05, dengan demikian bisa dilakukan uji selanjutnya untuk ketiga variable tersebut. (lihat lampiran 6)

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.0. Sesuai dengan ketentuan, kriteria homogenitas *one way anova* adalah apabila Sig > 0.05 maka data mempunyai varian yang homogen atau berasal dari populasi yang homogen. Hasil perhitungan uji homogenitas pada lampiran 7 terhadap data dari masing-masing variabel pada nilai  $\alpha = 0,05$ .

Dari ketiga variable menunjukkan data berasal dari populasi yang homogen, ini dapat dilihat dari nilai Sig pada table lampiran.. dimana variabel Sebelum Penerapan SABH (X1) Sig 0.55 > 0.05 dan variable Sedudah Penerapan SABH (X2) Sig 0.052 > 0.05. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa data pada variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y mempunyai varians yang homogen atau berasal dari populasi yang homogen, sehingga memenuhi persyaratan pengujian selanjutnya.

### 4.10 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan guna mengetahui apakah hipotesis yang diungkapkan dalam penelitian ini dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan hasil uji persyaratan ternyata pengujian hipotesis dapat dilakukan sebab sejumlah persyaratan yang ditentukan untuk pengujian hipotesis, seperti normalitas dan homogenitas dari data yang diperoleh telah dapat dipenuhi.

Dalam penelitian ini diajukan dua hipotesis penelitian, yaitu;

H<sub>0</sub> = tidak ada dampak yang signifikan antara sesudah dan sebelum penerapan SABH terhadap performance pelayanan.

$H_a$  = ada dampak yang signifikan antara sebelum dan sesudah penerapan SABH terhadap performance pelayanan

Karena korelasi yang ada diketahui bersifat positif antara sesudah dan sebelum penerapan SABH, maka dapat diketahui bahwa jika semakin baik sistemnya maka akan berpengaruh positif terhadap performance pelayanan.

#### 4.10.1 Pengujian hipotesis dengan Spearman

			X1	X2	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.854**	.381**
		Sig. (2-tailed)		.000	.000
		N	99	99	99
	X2	Correlation Coefficient	.854**	1.000	.664**
		Sig. (2-tailed)	.000		.000
		N	99	99	99
	Y	Correlation Coefficient	.381**	.664**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	
		N	99	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan analisis dengan Rho Spearman mengenai hubungan antara variabel sebelum implementasi SABH (X1) dengan performance pelayanan (Y) adalah sebesar 0.381. Hasil perhitungan antara variabel setelah implementasi SABH (X2) dengan performance pelayanan (Y) adalah sebesar 0.664.

Ada perbedaan yang signifikan antara hasil yang diperoleh sebelum menggunakan SABH dan setelah menggunakan SABH dalam pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas. Korelasi antara variabel sebelum implementasi SABH dengan performance rendah. Hal ini dapat diketahui dengan melihat hasil dari perhitungan kedua variabel tersebut yaitu sebesar 0.381. dapat disimpulkan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas tidak transparan dan masih



jauh dari memuaskan, perlu ada peningkatan pelayanan pada pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

Korelasi variabel setelah implementasi SABH (X2) dengan Performance pelayanan (Y) adalah sebesar 0.664. hal ini menunjukkan bahwa korelasi variabel sesudah implementasi SABH dengan performance pelayanan adalah kuat.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi SABH di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mempunyai dampak yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan perseroan terbatas. Pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, efisien dan transparan.waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh SK badan hukum perseroan terbatas sangat singkat. Tidak lagi harus menunggu sampai berbulan-bulan untuk satu SK pengesahan perseroan terbatas. Ada peningkatan yang sangat signifikan pada pelayanan dengan menggunakan SABH.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari uraian-uraian yang telah disampaikan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas dengan sistem manual memerlukan waktu yang lama dan tidak transparan. Rangkaian atau alur kerja yang panjang dan birokratis, mengakibatkan diperlukannya jangka waktu yang tidak singkat untuk sampai pada tahapan akhir proses. Sebab itulah di buat sistem komputerisasi yang dinamakan Sistem Administrasi Badan Hukum atau disingkat Sisminbakum (sekarang SABH). Sistem ini dibuat agar pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas lebih transparan dan mempunyai akuntabilitas yang tinggi. Dengan menggunakan sistem ini jangka waktu yang diperlukan untuk memproses pengesahan badan hukum perseroan terbatas dapat dipangkas. Iklim investasi dan usaha pun semakin meningkat.
2. Untuk memperlancar pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas harus ada peningkatan pengetahuan SDM yang ada di bidang Teknologi Informasi, mengadakan sosialisasi mengenai SABH kepada Notaris-Notaris agar lebih memahami SABH, memperluas jaringan telepon. Sehingga dengan demikian pelayanan dapat berjalan lebih baik lagi.
3. Implementasi SABH berdampak positif terhadap peningkatan pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

## 5.2 Saran

Implementasi sistem komputerisasi atau yang lebih dikenal dengan SABH sudah baik, karena dapat meningkatkan pelayanan pada Direktorat Administrasi Hukum Umum. Saran yang dapat diberikan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas adalah :

1. Aplikasi manajemen database yang berhubungan dengan proses pengesahan badan hukum perseroan terbatas agar terus dikembangkan, agar pengaksesan dapat dilakukan dengan mudah dan menjangkau daerah-daerah yang sebelumnya tidak mendapatkan jaringan.
2. Sosialisasi kepada para Notaris dapat ditingkatkan lagi. Hal ini dilakukan agar para Notaris yang ada diseluruh Indonesia agar betul-betul lebih memahami mengenai Sistem Administrasi Badan Hukum.
3. Pimpinan hendaknya memberikan perhatian kepada pegawai yang ada di Subdit Badan Hukum, sehingga pelayanan kepada masyarakat akan dapat dilaksanakan dengan lebih baik lagi.
4. Bidang IT agar dibuat susunan organisasinya supaya lebih terprogram dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharsini (1992) *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Andrianto Nico (2006), *Good E-Government : Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*, Malang: Penerbit Bayumedia
- Consuello G. Sevilla, dkk (penterjemah Alimudin Tuwu,1993), *Pengantar Metode Penelitian*, UI Press
- Cortada, James W (1996), *Total Quality Management Terapan Dalam Manajemen Sistem Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Gaspersz, Vincent.(2002) *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Herbert Simon, cs (1959).*Public Administration*. Alfred, New York
- Indrajit, R.E.I (2006), *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Elek Media Komputindo
- Lorraine Blaxter, Cristina Hughes (2006), *How To Research (Seluk Beluk Melakukan Riset)*, Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Moloeng, Lexy J. (2005). *Metodolog Penelitian Kualitatif, Edisi revisi*, Bandung, Penerbit Remaja Rosdakarya
- Marzuki, Didi (2006), *Bekerja Demi Rakyat "Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Dalam Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Jakarta, Penerbit :Komunal
- Moenir, H AS. (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Prasetya Irawan (2006), *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Departemen Administrasi FISIP UI
- Pratisto, Arif (2009), *Statistik Menjadi Mudah Dengan SPSS 17*. Penerbit Elek Media Komptindo : Jakarta

Priyatno, Dwi (2008), *Mandiri Belajar SPSS (Statistical & services Solution) untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, Cetakan Pertama, Jakarta Penerbit Mediakom :  
**S Nasution.** (1996), *Buku penuntun membuat tesis, skripsi, disertasi, makalah*, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara

Scout, George M, (1999), *Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sinambela Lijan Poltak (2006), *Reformasi Pelayanan Publik "Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara

Supranto. J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, Penerbit Rhineka Cipta

Syafi'i, Inu Kencana (2006), *Ilmu Administrasi Publik, edisi revisi*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy(2002) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta

Waluyo (2007), *Manajemen Publik (Konsep Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung

Widodo, Joko (2007), *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*, Malang : Penerbit Bayumedia

White, Leonard (1955), *Introduction to The Study of Public Administration*. The Mac Millan Company, New York

Zeithaml, Valerie A. Barry (1990), *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press

#### **Tesis**

Azmi Dahlan (2003), "Pelaksanaan Sistem Komputerisasi Direktorat Paten Terhadap Kualitas Pelayanan di Direktorat Paten", *Tesis*, PPS, FISIP, Universitas Indonesia

Wardhani Muchsin (2001), "Pengaruh Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) terhadap perbaikan kualitas pelayanan Pendaftaran Haji", *Tesis*, PPS, FISIP UI

## Karya Elektronik

Koswara , Engkus,"E-Government Berbasis Open Source Software dan Keberhasilan Jembrana", . 28 Januari 2009

Saragih Houtmand P., "Kalau Bisa dipermudah Mengapa Dipersulit?" ,www.warta ekonomi.com, 8 November 2008

Kompas on line, "Survey KPK Terhadap unit pelayanan publik", .com , 29 Maret 2009

B Raharjo (2001), "Makalah-Membangun E-Gov". . publik.com, 3 mei 2007

"Era Baru",www.sisminbakum.go.id, 5 April 2009

## Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia,, *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*, Jakarta

Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH.02.AH.01.01 Tahun 2009 tentang Tatacara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum, Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar, Penyampaian Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar dan Perubahan Data Perseroan*, Jakarta

\_\_\_\_\_, *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia no. M.HH.03.AH.01.01 Tahun 2009 tentang Daftar Perseroan*, Jakarta

Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.09.PR.07.10 Tahun 2007 tanggal 20 April 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI*

## Sumber lain :

SISMINBAKUM, "Himpunan Keputusan Menteri Hukum dan HAM, Jakarta

## Lampiran 1

TABEL Uraian Pekerjaan dan Jumlah Hari yang Diperlukan

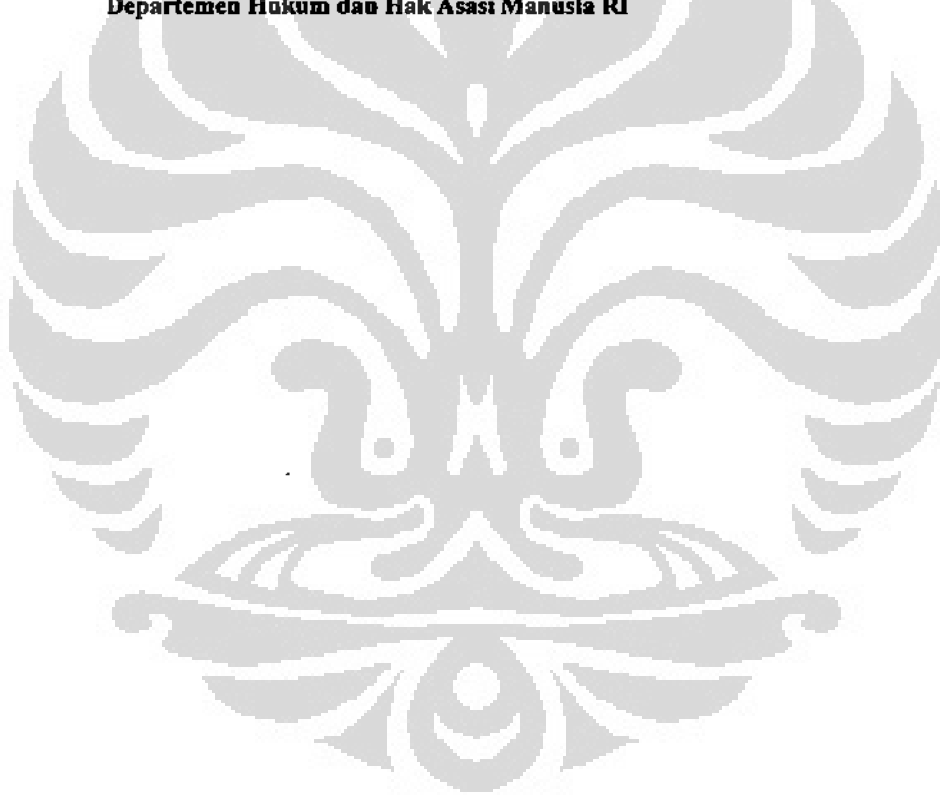
PETUGAS	URAIAN PEKERJAAN	Jumlah Hari Yang Diperlukan		CATATAN
		Seharusnya	Kenyataan	
Loket Penerimaan	Penerimaan dan penelitian permohonan yang masuk	1 hari	1 hari *	* jumlah berkas yang dapat diterima terbatas.
Tata Usaha Dit. Perdata	Permohonan Agenda/ Kendali masuk	1 hari	1 hari *	* Jumlah yang diberi nomor terbatas
Kasie Dokumentasi Badan Hukum	Penata Usahaan : - pelaksanaan agenda; - pembuatan/penyusunan Kartu Kecil; - penggabungan berkas (jika Berita Acara Rapat/Balasan); - Pengecekan nama;	1 hari	lebih dari 7 hari *	* Jumlah yang dikerjakan sangat terbatas
Kasie Teknis	Pendistribusian ke staf	2 - 4 hari	4 hari *	* Jumlah sangat terbatas tergantung
Staf/Korektor	Penelitian/koreksi berkas	2 - 4 hari	lebih dari 4 hari *	*Jumlah dari hasil yang diperiksa sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang harus diperiksa.
Kasie Teknis	Penelitian/Koreksi hasil kerja staf / korektor	1 - 4 hari	lebih dari 4 hari *	* Jumlah yang dikerjakan sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang ada.
Kasubdit Badan Hukum	Penelitian/Koreksi hasil kerja Kasie Teknis	1 - 4 hari	lebih dari 4 hari *	* Jumlah yang dikerjakan

				kan sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang ada.
Direktur Perdata	Penelitian/Koreksi Ulang	2 – 4 hari	1 hari *	* Jumlah yang dikerjakan kan sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang ada.
Tata Usaha Ditjen Kumdang (sekarang Ditjen AHU)	Penomoran : - Penrosesan - Persetujuan	1 hari	1 hari *	* Jumlah yang diberi nomor sangat terbatas.
Kasie Dok. Badan Hukum	Pencatatan Nomor : - Pengesahan - Persetujuan - Surat	2 – 4 hari	lebih dari 4 hari *	* Jumlah yang dicatat sangat terbatas
Pengelolaan	Pengetikan : - Pengesahan - Persetujuan - Surat	1 – 5 hari	lebih dari 5 hari *	* Jumlah yang dikerjakan kan sangat terbatas dan tergantung dari jumlah ketikan bulan sebetulnya apakah habis/
Direktur Perdata	Paraf : - Pengesahan - Persetujuan	1 – 2 hari	Lebih dari 2 hari	* Jumlah yang dikerjakan kan sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang ada.
Dirjen Kumdang Sekarang Dirjen AHU	Penandatanganan :	1 – 4 hari	Lebih dari	* Jumlah yang



	- Pengesahan - Persetujuan		4 hari *	dikerja kan sangat terbatas dibandingkan dengan berkas yang ada.
↓ <b>Tata Usaha Direktorat Perdata</b>	Penyerahan : - SK Pengesahan - SK Persetujuan	1 hari	1 hari *	* Jumlah yang dise raahkan terbatas.
	<b>Total Pemrosesan</b>	<b>20 – 45 hari kerja</b>	<b>Sulit untuk diprediksi</b>	

Sumber : Diolah dari Data Dokumentasi Ditjen Administrasi Hukum Umum  
Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI



### A. Data Responden

1. Umur : (1)  $\leq$  30 Tahun  
(2) 31-35 Tahun  
(3) 36-40 Tahun  
(4) 41-45 Tahun  
(5) 46-50 Tahun  
(6)  $\geq$  51 Tahun
2. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki  
(2) perempuan
3. Pendidikan : (1) Sarjana S1  
(2) Sarjana S2
4. Masa Kerja : (1) 0-5 tahun  
(2) 6-10 tahun  
(3) 11-15 tahun  
(4) 16-20 tahun  
(5)  $\geq$  20 tahun

### B. Pengukuran Persepsi para pemakai pelayanan jasa hukum terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas Periode Sebelum diberlakukan Sistem Administrasi Badan Hukum (Sistem Manual)

	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
	<u>Tangibility</u> 1. lokasi pelayanan pengesahan badan hukum PT mudah dijangkau 2. ruang tunggu ber AC dan tersedia kursi. 3. loket pengajuan permohonan sudah memadai 4. fasilitas penunjang pelayanan berupa komputer sudah ada 5. Saya merasakan suasana dalam melakukan pelayanan sudah nyaman, petugas loket melayani dengan baik permohonan pengesahan badan hukum PT. 6. Jumlah pegawai dan kemampuan personil dalam memberikan sudah baik.					

	<p><u>Empathy</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya sebagai pelanggan sangat puas dengan keterangan dan penjelasan dari petugas diloket permohonan.</li> <li>2. Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan dan memperlakukan saya dengan baik.</li> <li>3. Pegawai Subdit Badan Hukum ramah dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Pegawai Subdit Badan Hukum adil dalam memberikan pelayanan, semua pemohon diperlakukan sama.</li> <li>5. Pegawai Subdit Badan Hukum bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan</li> </ol>				
<p>Pengguna Jasa Hukum pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum</p>	<p><u>Responsiveness</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan pegawai dalam memproses permohonan sudah meningkat</li> <li>2. Prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas</li> <li>3. Tarif untuk biaya pengesahan badan hukum PT sudah jelas</li> <li>4. Pegawai Subdit melakukan proses pengesahan badan hukum dalam waktu singkat.</li> </ol>				
	<p><u>Reability</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana Penerimaan Keluhan/komplain sudah ada, saya dapat menyampaikan keluhan saya melalui telepon dan kotak saran yang telah disediakan</li> <li>2. Pegawai Subdit Badan Hukum menanggapi keluhan/komplain dengan baik dan santun</li> <li>3. Proses pekerjaan pengesahan badan hukum PT hasilnya akurat</li> <li>4. Pegawai Subdit Badan Hukum dengan serius dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan</li> <li>5. Berkas-berkas perusahaan yang telah selesai diproses tersimpan aman di arsip</li> <li>6. Pelayanan Pengesahan badan hukum PT dengan menggunakan sistem manual mempunyai mutu yang baik.</li> </ol>				
	<p><u>Asurance</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan pelayanan dengan teliti, jujur dan trampil.</li> <li>2. Pegawai di Subdit Badan Hukum Ramah dan Sopan Santun dalam melayani masyarakat</li> <li>3. Pegawai Subdit Badan Hukum melayani dengan bersabar dan bersahabat</li> </ol>				

C. Pengukuran Persepsi para pemakai pelayanan jasa hukum terhadap kualitas pelayanan di bidang pengesahan badan hukum perseroan terbatas Periode Setelah diberlakukan Sistem Administrasi Badan Hukum

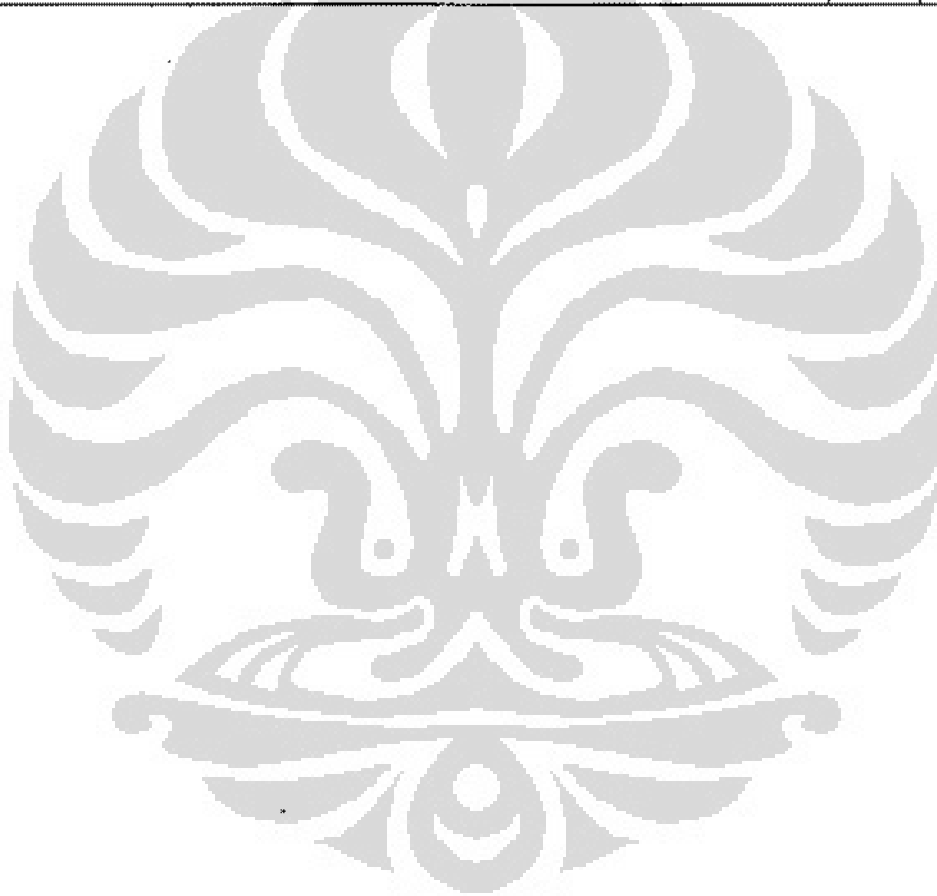
	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
Pengguna Jasa Hukum pada Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata	<u>Tangibility</u> 1. lokasi pelayanan pengesahan badan hukum PT mudah dijangkau 2. ruang tunggu nyaman, ber AC dan tersedia kursi 3. loket pengajuan permohonan sudah memadai, ada 3 petugas loket khusus untuk menerima permohonan pengesahan PT 4. fasilitas penunjang pelayanan berupa komputer sudah meningkat 5. Bank BNI yang beroperasi di dalam lingkungan Ditjen AHU memudahkan untuk melakukan pembayaran terhadap biaya-biaya. 6. Suasana dalam melakukan pelayanan sangat nyaman, karena saya mengantri dengan tertib sesuai dengan nomor panggil yang disediakan di meja informasi. 7. Jumlah pegawai dan kemampuan personil dalam memberikan pelayanan meningkat. 8. Informasi mengenai biaya akses, tatacara, prosedur permohonan, dapat saya lihat melalui internet					
	<u>Empathy</u> 1. Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata meningkatkan pelayanan dengan membangun Sistem Administrasi Badan Hukum dalam pengesahan badan hukum PT 2. Keterangan dan penjelasan yang saya peroleh dari petugas diloket permohonan sudah cukup memuaskan. 3. Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan dan memperlakukan saya dengan baik. 4. Pegawai Subdit Hukum bekerja lebih lama dalam memberikan pelayanan					
	<u>Responsiveness</u> 1. Kemampuan pegawai dalam memproses permohonan sudah meningkat 2. Prosedur dalam pengesahan badan hukum PT sudah jelas 3. Tarif untuk biaya pengesahan badan hukum PT sudah jelas 4. Pegawai Subdit melakukan proses pengesahan badan hukum dalam waktu singkat.					
	<u>Reability</u> 1. Sarana Penerimaan Keluhan/komplain sudah meningkat, saya dapat					

<p>menyampaikan keluhan melalui kotak saran, telepon dan email di internet.</p> <p>2. Pegawai Subdit Badan Hukum menanggapi keluhan/komplain saya dengan baik dan santun</p> <p>3. Proses pekerjaan pengesahan badan hukum PT hasilnya akurat</p> <p>4. Pegawai Subdit dengan serius dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada saya</p> <p>5. Data-data perusahaan yang telah selesai diproses tersimpan aman di database sistem.</p> <p>6. Pelayanan Pengesahan badan hukum PT dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum sangat transparan.</p>					
<p><u>Assurance</u></p> <p>1. Pegawai Subdit Badan Hukum memberikan pelayanan kepada saya dengan teliti, jujur dan trampil.</p> <p>2. Pengetahuan pegawai Subdit Badan hukum di bidang Teknologi Informasi dalam melayani masyarakat sudah meningkat</p> <p>3. Pegawai di Subdit Badan Hukum Ramah dan Sopan Santun dalam melayani masyarakat</p> <p>4. Pegawai Subdit Badan Hukum melayani saya dengan bersabar dan bersahabat.</p>					

D. Pengukuran persepsi para pemakai jasa pelayanan terhadap performansi atau kinerja Sistem Administrasi Badan Hukum pada Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata

	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
		1	2	3	4	5
Pengguna Jasa Hukum Pada Subdit Badan Hukum Direktorat Perdata	<p>1. Sistem Administrasi Badan Hukum membantu saya untuk mendapatkan pelayanan pengesahan badan hukum PT dengan cepat.</p> <p>2. Dengan sistem administrasi badan hukum, saya dapat melihat secara online sejauh mana proses pengesahan badan hukum PT.</p> <p>3. Human Error dalam proses pengesahan badan hukum dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum dapat dengan cepat diatasi.</p> <p>4. Jumlah dan kemampuan pengelola sistem administrasi badan hukum masih perlu ditingkatkan lagi</p> <p>5. SABH mendapat penghargaan ISO 9000/2001 karena mutu pelayanan sudah meningkat</p> <p>6. Dengan menggunakan sistem administrasi badan hukum maka data-data perusahaan yang telah melakukan permohonan tersimpan dengan aman di dalam database.</p> <p>7. Dengan adanya SABH maka waktu proses penyelesaian lebih singkat, dan kualitas pelayanan makin meningkat</p> <p>8. Dengan adanya SABH saya dapat mengakses permohonan PT dengan</p>					

	<p>mudah melalui internet</p> <p>9. Dengan SABH permohonan pengesahan badan hukum PT menjadi meningkat</p> <p>10. Dengan adanya SABH maka informasi untuk mendapatkan data perusahaan menjadi lebih mudah</p> <p>11. SABH mempercepat proses pembuatan serta perbaikan sistem pendokumentasian</p> <p>12. SABH meningkatkan kinerja pelayanan pada masyarakat dalam memproses pengesahan badan hukum PT</p> <p>13. Dengan adanya SABH keamanan data pemohon dapat terjamin</p> <p>14. Sistem Prosedur telah disesuaikan dengan alur kerja sistem sehingga dapat diberdayakan dengan maksimal</p>					
--	--	--	--	--	--	--



## Uji validitas sebelum penerapan SABH

Tabel 4.73

Sebelum Penerapan SABH ( $X_1$ )			
Nomor Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.702	0.202	Valid
2	0.810	0.202	Valid
3	0.816	0.202	Valid
4	0.810	0.202	Valid
5	0.753	0.202	Valid
6	0.862	0.202	Valid
7	0.663	0.202	Valid
8	0.745	0.202	Valid
9	0.827	0.202	Valid
10	0.680	0.202	Valid
11	0.717	0.202	Valid
12	0.723	0.202	Valid
13	0.610	0.202	Valid
14	0.716	0.202	Valid
15	0.630	0.202	Valid
16	0.543	0.202	Valid
17	0.584	0.202	Valid
18	0.663	0.202	Valid
19	0.620	0.202	Valid
20	0.596	0.202	Valid
21	0.616	0.202	Valid
22	0.546	0.202	Valid
23	0.508	0.202	Valid
24	0.702	0.202	Valid

## Uji validitas variabel setelah penerapan SABH

Tabel 4.74

Sesudah Penerapan SABH (X <sub>2</sub> )			
Nomor Butir Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.670	0.202	Valid
2	0.633	0.202	Valid
3	0.761	0.202	Valid
4	0.797	0.202	Valid
5	0.775	0.202	Valid
6	0.718	0.202	Valid
7	0.846	0.202	Valid
8	0.715	0.202	Valid
9	0.748	0.202	Valid
10	0.852	0.202	Valid
11	0.608	0.202	Valid
12	0.659	0.202	Valid
13	0.719	0.202	Valid
14	0.651	0.202	Valid
15	0.709	0.202	Valid
16	0.644	0.202	Valid
17	0.612	0.202	Valid
18	0.617	0.202	Valid
19	0.691	0.202	Valid
20	0.633	0.202	Valid
21	0.626	0.202	Valid
22	0.646	0.202	Valid
23	0.624	0.202	Valid
24	0.541	0.202	Valid
25	0.580	0.202	Valid
26	0.551	0.202	Valid



Tabel Uji Validitas Variabel performance pelayanan dg SABH

Tabel 4.75

Performance Pelayanan (Y)			
Nomor Butir Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0.657	0.202	Valid
2	0.606	0.202	Valid
3	0.699	0.202	Valid
4	0.801	0.202	Valid
5	0.720	0.202	Valid
6	0.657	0.202	Valid
7	0.395	0.202	Valid
8	0.351	0.202	Valid
9	0.328	0.202	Valid
10	0.427	0.202	Valid
11	0.472	0.202	Valid
12	0.339	0.202	Valid
13	0.395	0.202	Valid
14	0.699	0.202	Valid

## Lampiran 6

## 1. Uji Normalitas

Case Processing Summary

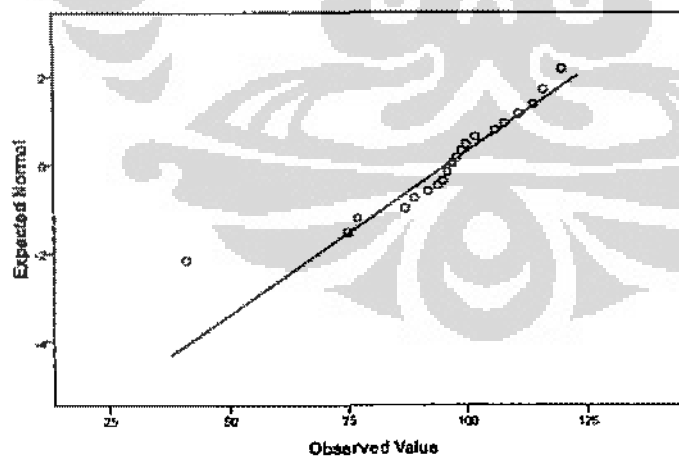
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Item_A1	99	100.0%	0	.0%	99	100.0%
Sebelum	99	100.0%	0	.0%	99	100.0%
Sesudah	99	100.0%	0	.0%	99	100.0%
Peformance	99	100.0%	0	.0%	99	100.0%

Tests of Normality

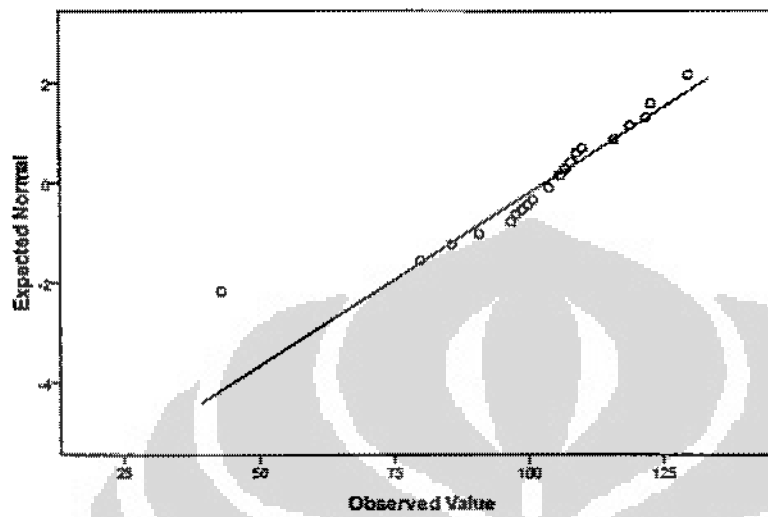
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Sebelum	.146	99	.063	.893	99	.000
Sesudah	.151	99	.060	.894	99	.000
Peformance	.103	99	.112	.949	99	.001

a. Lilliefors Significance Correction

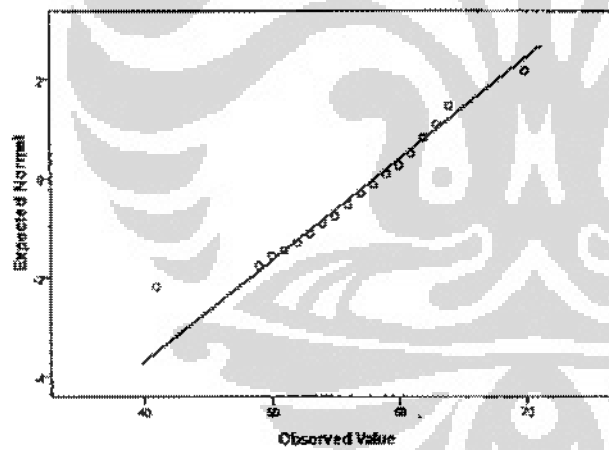
Normal Q-Q Plot of Sebelum



Normal Q-Q Plot of Sesudah



Normal Q-Q Plot of Performance



## 2. Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Sebelum	4.122	16	81	.056
Sesudah	2.745	16	81	.052

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : SITI CHODIJAH

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Juli 1975

Jenis Kelamin : Perempuan

Status dalam Keluarga : Menikah, 2 Anak

Alamat Rumah : Jl. P. Komarudin Kp.Ujung Krawang No.48  
RT 005/ 05 Kel. Pulo Gebang Kec. Cakung  
Jakarta Timur 13950

Alamat Kantor : Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia  
Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum  
Jl. HR. Rasuna Said Kav. 6-7 Kuningan  
Jakarta Selatan

Riwayat Pendidikan :

Formal :

MI Arrahmah, Jakarta 1988

MTs Attahiriyah, Jakarta 1991

MAN 8, Jakarta 1994

D3/Manajemen Informatika, Depok, 1997

S1 Hukum Universitas Islam Jakarta

S2 Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia, 2009