

BAB 4
GAMBARAN UMUM ORGANISASI
dan
HASIL PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan peran dan struktur organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) sebagai sebuah organisasi pemerintah yang dilengkapi dengan unit layanan website yang dikelola Bidang Pengolahan Data elektronik yang tidak hanya digunakan sebagai sarana penunjang kegiatan sehari-hari pegawai melainkan juga dapat diakses oleh masyarakat diluar BPHN. Melalui bab ini pula akan diberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Bidang Pengolahan Data Elektronik.

4.1 Badan Pembinaan Hukum Nasional

Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) adalah salah satu diantara 11 (sebelas) unit eselon I yang ada di Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selain Badan Pembinaan Hukum Nasional, unit eselon I lainnya adalah Inspektorat Jenderal, Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-Undangan, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Direktorat Jenderal Imigrasi, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Pelindungan Hak Asasi Manusia, Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM, serta Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM.

Sebelum menjadi sebuah unit eselon I yang berada di bawah naungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, pada awal berdirinya di tahun 1958, BPHN adalah merupakan suatu Lembaga Pembinaan Hukum Nasional (LPHN) di mana melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 107 tahun 1958 pada tanggal 30 Maret 1958 dibentuk suatu Lembaga Pembinaan Hukum Nasional, yang berkedudukan di Jakarta dan

langsung di bawah arahan Perdana Menteri Republik Indonesia (*sumber* : J.C.T Simorangkir, S.H., Serba Serbi LPHN/BPHN, Binacipta cetakan pertama, Januari 1980, halaman 3).

Dengan berlakunya kembali Undang-undang Dasar 1945 dan ditentukannya Garis-garis Besar Haluan Negara berdasarkan Ketetapan MPRS No. II/MPRS/1960 di mana termuat ketentuan tentang asas-asas serta landasan pembinaan hukum nasional, maka posisi Lembaga Pembinaan Hukum Nasional diperkuat kembali dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 194 Tahun 1961 (tanggal 6 Mei 1961)

Setelah enam tahun, keberadaan lembaga yang dibentuk dengan Keputusan Presiden No. 107 Tahun 1958 tanggal 30 Maret 1958 tersebut, beralih menjadi sebuah lembaga yang berada dibawah koordinasi Departemen Kehakiman dan tidak lagi bertanggung jawab kepada perdana menteri. Adapun peralihan tersebut diatur dalam Keputusan Presiden No. 282 tahun 1964. Selanjutnya dengan Keputusan Presiden No. 45 Tahun 1974, nama Lembaga Pembinaan Hukum Nasional dirubah menjadi Badan Pembinaan Hukum Nasional.

4.2 Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi BPHN

BPHN sebagai unsur penunjang pelaksanaan tugas pokok Departemen Hukum dan HAM di bidang pembinaan hukum nasional yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Hukum dan HAM dipimpin oleh seorang Kepala Badan. Tugas utama BPHN adalah melaksanakan pembinaan di bidang hukum nasional. Untuk melaksanakan tugasnya tersebut, BPHN melaksanakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penelitian dan pengembangan sistem hukum nasional, perencanaan pembangunan hukum nasional, dokumentasi dan informasi hukum nasional serta penyuluhan hukum;

- b. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang pembinaan hukum nasional; Koordinasi dan kerja sama di bidang penelitian dan pengembangan sistem hukum nasional, perencanaan hukum pembangunan hukum nasional, dokumentasi dan informasi hukum nasional serta penyuluhan hukum;
- c. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi; dan
- d. Pelaksanaan urusan administrasi di lingkungan BPHN.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya BPHN memiliki visi yang ingin dicapai yaitu : “Terwujudnya sistem dan politik hukum nasional yang mantap dalam rangka tegaknya supremasi hukum dan hak asasi manusia”. Untuk mencapai visi tersebut BPHN memiliki misi sebagai berikut :

- a. Menyusun perencanaan pembangunan hukum;
- b. Melakukan pembinaan dan pengembangan hukum;
- c. Meningkatkan dan memantapkan kesadaran hukum masyarakat;
- d. Meningkatkan dan memantapkan jaringan dokumentasi dan informasi hukum.

Perwujudan visi dan misi BPHN tersebut dilaksanakan melalui berbagai bentuk kegiatan pembangunan hukum dengan dukungan dari berbagai kalangan, meliputi :

- a. Penelitian dan pengkajian hukum;
- b. Penyelenggaraan seminar dan pertemuan ilmiah lainnya di bidang hukum dalam rangka menjangkau masukan dan pemikiran dari pakar hukum, akademisi, praktisi, maupun masyarakat pada umumnya;
- c. Peningkatan dan pengembangan kerjasama dan koordinasi dalam pembinaan substansi hukum tertulis (melalui Program Legislasi Nasional – Prolegnas) maupun hukum tidak tertulis (melalui kompilasi, kompendium, anotasi yurisprudensi, dan pemetaan serta verifikasi hukum adat);
- d. Peningkatan kualitas dan ragam metode penyuluhan hukum;

- e. Peningkatan pelayanan dan diseminasi informasi hukum yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi.

4.3 Struktur Organisasi BPHN

Guna mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, BPHN terbagi menjadi 5 (lima) unit eselon II yang membawahi 18 (delapan belas) unit eselon III, dan 46 (empat puluh enam) unit eselon IV. Kelima unit eselon II yang ada di BPHN adalah Sekretariat Badan, Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, dan Pusat Penyuluhan Hukum.

Dalam struktur organisasi BPHN, Bidang Pengolahan Data Elektronik merupakan unit eselon III yang berada dibawah Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional yang mempunyai tugas pengelolaan, pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum berdasarkan kebijakan yang ditetapkan.

4.4 Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional

Pembentukan Jaringan dan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional telah dirintis sejak tahun 1974 dan mulai 1985 memanfaatkan Teknologi Informasi. Saat ini Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum memiliki peran dan fungsi sebagai Pusat Jaringan dan Pengembangan Otomasi Data sebagaimana diamanatkan oleh Keputusan Presiden Nomor 91 tahun 1999 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional dan SK Menteri Kehakiman dan HAM Nomor M.01-PR.07.10 tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Kehakiman dan HAM Republik Indonesia, maka dibangun sebuah infrastruktur Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum.

Selanjutnya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan Badan di bidang

pengelolaan, pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Badan Pembinaan Hukum Nasional. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional menyelenggarakan fungsi :

1. penyiapan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum
2. pembinaan dan pengembangan teknis dokumentasi dan informasi hukum
3. pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta pelayanan informasi hukum
4. pelaksanaan penerbitan dan publikasi hukum
5. pembinaan dan pengembangan pengelolaan data elektronik
6. pembinaan dan pengembangan jaringan dokumentasi dan informasi hukum nasional; dan
7. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan kegiatan dokumentasi dan informasi hukum nasional serta pelayanan teknis

Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional membawahi sub bidang

1. Bidang Publikasi Hukum dan Pelayanan Teknis
2. Bidang Pengolahan Data Elektronik
3. Bidang Jaringan Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan Hukum dan
4. Kelompok Jabatan Fungsional

4.5 Bidang Pengolahan Data Elektronik

Bidang Pengolahan Data Elektronik mempunyai tugas melaksanakan pengolahan dan pengembangan *database* peraturan perundang-undangan, data hukum lainnya, pemrograman komputer, jaringan elektronik dan kerja

sama otomatisasi hukum. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebutkan di atas, maka Bidang Pengolahan Data Elektronik menyelenggarakan fungsi :

1. pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan serta pengembangan *database* peraturan perundang-undangan dan data hukum lainnya secara elektronik dan kerja sama otomatisasi hukum
2. pelaksanaan pemrograman komputer dan jaringan elektronik dan
3. pelaksanaan pengembangan, perawatan dan pengamanan data elektronik, jaringan komputer dan pemeliharaan sarana teknologi informasi

Setelah mengetahui gambaran umum organisasi yang akan diteliti, maka selanjutnya dijabarkan hasil analisa dua sisi pelanggan, dalam hal ini pelanggan jasa online (pelanggan eksternal) dan dari sisi manajemen pengelolanya (pelanggan internal)

Analisa Kepuasan Pengguna Eksternal (pengguna jasa online)

Untuk menentukan nilai total kepuasan pengguna *jasa online*, dalam penelitian ini dilakukan beberapa langkah awal seperti mendata dengan baik responden pelanggan eksternal, atau mereka yang disebut sebagai pengguna *jasa online* (pengguna website www.bphn.go.id) di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM, Jakarta untuk selanjutnya dilakukan perhitungan untuk melihat nilai kepuasan yang dicapai oleh pengguna.

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden eksternal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pegawai di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional, yang menggunakan situs www.bphn.go.id untuk menunjang tugas dan kegiatan mereka dalam menopang fungsi pengambilan keputusan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 48

pegawai, terdiri dari pegawai yang bernaung di bawah Badan Pembinaan Hukum Nasional yang menggunakan fasilitas *website/jasa onlien* dalam menyelesaikan tugas mereka sehari-hari:

Tabel 5. Karakteristik responden eksternal

No.	Karakteristik responden	Jumlah	
		orang	prosentase
	Jumlah responden	48	
1.	<u>Jenis Kelamin :</u> Pria	19	39,6
	Wanita	29	60,4
2.	<u>Usia (tahun) :</u> < 30 tahun	15	31,25
	31 - 40 tahun	19	39,58
	41 - 50 tahun	9	18,75
	51 - 60 tahun	4	8,3
	> 62 tahun	1	2,08
3.	<u>Pendidikan :</u> SLTA	2	4,2
	Diploma/Akademi	5	10,4
	Strata I	29	60,4
	Strata 2	12	25,0
4.	<u>Golongan Kepangkatan :</u> Golongan II	12	25,00
	Golongan III	21	43,75
	Golongan IV	15	31,25
5.	<u>Jabatan :</u> Struktural	10	20,83
	Fungsional	12	25,0
	Staf	26	54,16
6.	<u>Masa kerja :</u> 5 - 9 tahun	10	20,83
	10 - 14 tahun	18	37,50
	15 - 19 tahun	9	18,75
	20 - 24 tahun	8	16,67
	25 - keatas	3	6,25

Berdasarkan tabel terlampir, dapat disampaikan bahwa berdasarkan jenis kelamin, yang dominan adalah responden dengan jenis kelamin wanita sebesar 60,4 % (29 orang) dan responden laki-laki sebesar 39,6 % (19 orang).

Karakteristik usia, yang paling dominan adalah responden dengan usia 31 - 40 tahun sebesar 39,58% atau sebanyak 19 orang, kelompok usia dibawah 30 tahun menempati posisi 31,25% atau sebanyak 15 orang, selanjutnya responden dengan usia 41 - 50 tahun memiliki 18,75% atau sebanyak 9 orang, responden dengan usia 51 - 60 tahun mempunyai frekwensi sebesar 8,3 % atau sebanyak 4 orang dan terendah adalah kelompok responden dengan kelompok usia diatas 61 tahun hanya sebesar 2,08 % atau sebanyak 1 orang.

Berkaitan dengan tingkat pendidikan, responden yang dominan dalam penelitian ini adalah responden dengan tingkat pendidikan strata-1 sebesar 60,4 % atau sebanyak 29 orang, lalu didukung oleh responden dengan tingkat pendidikan strata-2, 25 % atau sebanyak 12 orang, dan responden dengan tingkat pendidikan Diploma/Akademik sebanyak 10,4 % atau sebanyak 5 orang dan responden dengan pendidikan SMA sebesar 4,2 % atau sebanyak 5 orang

Dari klasifikasi golongan kepangkatan, responden dengan kepangkatan golongan III memiliki prosentase tertinggi 43,75 % atau sebanyak 21 orang pengguna, golongan IV sebanyak 31,25 % atau sebanyak 15 % dan terendah ada di pihak golongan II hanya berkisar 25 % atau sebanyak 12 orang.

Dari sisi jabatan, responden dengan klasifikasi jabatan staf menempati angka prosentase tertinggi atau sebesar 54,16 % sebanyak 26 orang, selanjutnya 12 responden yang menduduki jabatan fungsional memiliki prosentase 25 % dari seluruh responden

dan para struktural menempati angka terendah dengan nilai prosentase 20,83 % atau hanya 10 orang yang mewakili responden dalam menggunakan *jasa online*

Untuk klasifikasi masa kerja, responden yang memiliki masa kerja 9 tahun kebawah mempunyai prosentase tertinggi sebesar 20,83 %, selanjutnya masa kerja 10 -14 tahun sebesar 37,50 %, masa kerja 15 - 19 tahun memiliki 18,75 %, 20 - 24 tahun sebesar 16.67 % dan masa kerja 25 tahun keatas menempati prosentase terendah sebesar 6,25 % atau sebanyak 3 orang dari seluruh responden

Berdasarkan pengamatan diatas, diperoleh gambaran bahwa jenis kelamin wanita, dengan masa kerja 10 - 14 tahun adalah merupakan kelompok yang produktif yang menggunakan *jasa online* dalam menunjang tugas sehari-hari

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, yang terbesar adalah pada posisi responden dengan pendidikan Strata-1 sebesar 60,4% atau 29 orang dan SLTA sebesar 4,2 % atau sebanyak 2 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa sebaran jenjang pendidikan pegawai pengguna *jasa online* adalah bahwa penguasaan tehnologi informasi serta jabatan mempunyai kaitan yang erat di mana dengan masa kerja produktif antara 10 - 14 tahun, dan usia 31 - 40 tahun adalah kelompok pengguna layanan *jasa online* terbesar.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas pelanggan eksternal.

Seperti telah disampaikan diatas bahwa data penelitian di dalam proses pengumpulannya seringkali membutuhkan biaya, waktu dan tenaga yang tidak sedikit, akan tetapi data tersebut menjadi tidak berguna apabila alat ukur yang digunakan tidak memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Validitas

menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk itu setiap kuesioner yang dibuat harus mewakili dan disusun apa yang akan diukur. Setelah itu kuesioner tersebut tersusun dan teruji validitasnya, harus juga diperhatikan *validitas* data penunjang, salah satu unsur yang membuat data menjadi valid adalah responden maupun peneliti mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan dengan baik. Dalam penelitian ini, tehnik untuk menguji validitas adalah dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson* dengan hasil sebagai berikut :

4.2.2.1 Validitas

Analisis validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Item pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel :

Faktor	Jumlah Item	Item	Keterangan
Efisiensi	3	1 - 3	Semua Valid
Reliabilitas	3	4 - 6	Semua Valid
Fulfillment	3	7 - 9	Semua Valid
Privasi	3	10 - 12	Semua Valid
Responsiveness	3	13 - 15	Semua Valid
Kompensasi	2	16 - 17	Semua Valid
Kontak	2	18 - 19	Semua Valid

Tabel 6. Validitas Kuesioner

4.2.2.2 Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap masing faktor dengan menggunakan Alpha Cronbach. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha lebih besar dari nilai 0.6. Hasil selengkapnya dari penelitian dimaksud adalah sebagai berikut :

No.	VARIABEL	KOOF.ALPHA	STATUS
1.	Efisiensi	0.690	Reliabel
2.	Reliabilitas	0.736	Reliabel
3.	Fulfillment	0.656	Reliabel
4.	Privasi	0.947	Reliabel
5.	Responsiveness	0.708	Reliabel
6.	Kompensasi	0.469	Reliabel
7.	Kontak	0.597	Reliabel

Tabel 7. Reliabilitas Kuesioner

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kuesioner penelitian untuk masing-masing indikator sudah reliabel

4.2.3 Analisis Kepuasan Pengguna layanan *jasa online* tiap dimensi Kualitas pelayanan

Dalam melakukan perhitungan kepuasan pengguna layanan *jasa online*, dilakukan dengan menggunakan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik untuk selanjutnya. Pelayanan yang dimaksud disini adalah proses pelayanan pengolahan data untuk dapat disajikan sebagai bahan informasi pada website www.bphn.go.id.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui dimensi *e-servqual* harus dilakukan prioritas pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	48--96	D	tidak baik
2	97--144	C	kurang baik
3	145--193	B	baik
4	194--240	A	sangat baik

Tabel 6. Kategori Nilai Interval Kepuasan Pengguna Layanan website www.bphn.go.id

Pelayanan *jasa online* yang dilakukan di Bidang Pengolahan Data Elektronik mengambil kategori yang dilakukan oleh Zeithaml, et al. 2000 dengan menggunakan metode *E-servqual*, dengan hasil analisa sebagai berikut :

Kategori	Mean	Responden	Total Skor	Mutu Pelayanan
Efisiensi	2.23	48	107.04	C
Reliabilitas	2.43	48	116.96	C
Fulfillment	3.14	48	151.04	B
<i>Privasi</i>	4.02	48	193	B
Responsiveness	3.63	48	174.24	B
Kompensasi	3.53	48	169.44	B
Kontak	2.82	48	135.36	C

Tabel 7. Nilai Persepsi dan Mutu Pelayanan melalui dimensi *E-Servqual* pengguna layanan *jasa online*

Dari hasil tabel diatas, didapat hasil bahwa nilai *privasi* memiliki nilai paling baik, hal ini menunjukkan bahwa pengguna

layanan produk website merasakan bahwa kualitas pelayanan melalui variabel *privasi* telah merasakan keamanan data melalui setiap password yang diberikan ke setiap masing-masing unit layanan di setiap Pusat di Badan Pembinaan Hukum Nasional. Hal ini dapat dilihat dari sistim *login/password* yang menyebabkan pengguna harus mengingat dengan baik password untuk dapat login ke dalam situs www.bphn.go.id. hal itu menunjukkan tingkat keamanan data terjamin oleh pengelola. Hal tersebut sengaja dijalankan agar beberapa data yang hanya dikhususkan untuk khalayak tertentu dapat terproteksi dengan baik. Kategori variabel *efisiensi* menunjukkan bahwa pengguna layanan *jasa online* merasa belum dapat terpenuhi harapannya dikarenakan beberapa koneksi data dengan pusat server belum sepenuhnya berjalan dengan baik, padahal ini adalah ujung dari konsep pelayanan yang seharusnya menjadi perhatian utama.

4.3. Analisa Kepuasan Pengguna Internal

Untuk menentukan nilai total pengelola situs, dalam hal ini staf layanan di Bidang Pengolahan Data Elektronik, dalam penelitian ini dilakukan beberapa langkah awal seperti mendata dengan baik responden pelanggan internal, atau mereka yang disebut sebagai pengelola *jasa online* (staf PDE) di lingkungan Bidang Pengolahan Data Elektronik, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM, Jakarta untuk selanjutnya dilakukan perhitungan untuk melihat nilai kepuasan yang dicapai oleh pelanggan internal tersebut

4.3.1 Karakteristik Responden

Responden internal yang dimaksud adalah karyawan yang tergabung dalam staf bidang Pengolahan Data Elektronik, yang dalam kesehariannya melakukan pengelolaan pelayanan *jasa online* bagi

khususnya karyawan Badan Pembinaan Hukum Nasional, yang dimulai dari pengolahan data mentah hingga menjadi data yang siap disajikan dalam sarana online www.bphn.go.id. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 42 pegawai.

No.	Karakteristik responden	Jumlah	
		orang	prosentase
	Jumlah responden	42	
1.	<u>Jenis Kelamin :</u>		
	Pria	18	42,9
	Wanita	24	57,1
2.	<u>Usia (tahun) :</u>		
	< 30 tahun	0	0
	31 - 40 tahun	22	52,40
	41 - 50 tahun	12	28,60
	51 - 60 tahun	18	19,00
	> 62 tahun	0	0
3.	<u>Pendidikan :</u>		
	SLTA	0	0
	Diploma/Akademi	8	19,05
	Strata 1	31	73,80
	Strata 2	3	7,15
4.	<u>Golongan Kepangkatan :</u>		
	Golongan II	0	0
	Golongan III	26	61,90
	Golongan IV	16	38,10
5.	<u>Jabatan :</u>		
	Struktural	4	9,50
	Fungsional	16	38,10
	Staf	22	52,40
6.	<u>Masa kerja :</u>		
	5 - 9 tahun	5	11,90
	10 - 14 tahun	15	35,70
	15 - 19 tahun	7	16,70
	20 - 24 tahun	15	35,70
	25 - keatas	0	0

Tabel 10. Karakteristik responden internal

Berdasarkan tabel terlampir, dapat disampaikan bahwa berdasarkan jenis kelamin, yang dominan adalah responden dengan

jenis kelamin wanita sebesar 57,1 % (24 orang) dan responden laki-laki sebesar 42,9 % (18 orang).

Karakteristik usia, yang paling dominan adalah responden dengan usia 31 - 40 tahun sebesar 52,40 % atau sebanyak 22 orang, kelompok usia dibawah 30 tahun menempati posisi 0%, selanjutnya responden dengan usia 41 - 50 tahun memiliki 28,60 % atau sebanyak 12 orang, responden dengan usia 51 - 60 tahun mempunyai frekwensi sebesar 19 % atau sebanyak 18 orang, dan diatas usia 62 tahun juga menempati posisi 0 %

Berkaitan dengan tingkat pendidikan, responden yang dominan dalam penelitian ini adalah responden dengan tingkat pendidikan strata-1 sebesar 73.80 % atau sebanyak 31 orang, lalu didukung responden dengan tingkat pendidikan Diploma/Akademik sebanyak 19,05 % atau sebanyak 8 orang dan responden dengan tingkat pendidikan strata-2 sebesar 7,15 % atau sebanyak 3 orang, dan responden dengan pendidikan SMA sebesar 0 %

Dari klasifikasi golongan kepangkatan, responden dengan kepangkatan golongan III memiliki prosentase tertinggi 61,90 % atau sebanyak 26 orang pengelola, golongan IV sebanyak 38,10 % atau sebanyak 16 orang

Dari sisi jabatan, responden dengan klasifikasi jabatan staf menempati angka prosentase tertinggi atau sebesar 52,40 % sebanyak 22 orang, selanjutnya 16 responden yang menduduki jabatan fungsional memiliki prosentase 38,10 % dari seluruh responden dan para struktural menempati angka terendah dengan nilai prosentase 9,50 % atau hanya 4 orang

Untuk klasifikasi masa kerja, responden yang memiliki masa kerja 9 tahun kebawah mempunyai prosentase terendah sebesar 11,90%, selanjutnya masa kerja 10 -14 tahun sebesar 35,70

%, masa kerja 15 - 19 tahun memiliki 16,70 %, 20 - 24 tahun sebesar 35,70 % dan masa kerja 25 tahun keatas menempati prosentase sebesar 0 %.

Berdasarkan pengamatan diatas, diperoleh gambaran bahwa jenis kelamin wanita, dengan masa kerja 10 - 14 tahun atau 20 - 24 tahun adalah merupakan kelompok pengelola *jasa online* yang dianggap produktif mengelola *jasa online*.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, yang terbesar adalah pada posisi responden dengan pendidikan Strata-1 sebesar 73,80 % atau 31 orang. Dari data tersebut terlihat bahwa sebaran jenjang pendidikan pegawai pengelola *jasa online* adalah bahwa penguasaan tehnologi informasi, jabatan, serta masa kerja mempunyai kaitan yang erat di mana dengan jenis pendidikan yang memadai ditambah dengan masa kerja yang sudah cukup lama membuat karyawan bisa lebih memahami alur kerja di setiap bidang yang harus dijalani. Jabatan Staf sebagai ujung tombak pengolahan data informasi juga sangat mempengaruhi keberhasilan pengolahan database untuk selanjunya dapat disajikan dalam media *online*.

4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Pelanggan Internal.

Seperti telah disampaikan diatas validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk itu setiap kuesioner yang dibuat harus mewakili dan disusun apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini hasil validitas dan reliabilitas untuk kuesioner yang ditujukan kepada Pengolah data base website www.bphn.go.id adalah sebesar 0.917. Angka tersebut menunjukkan bahwa kuesioner memiliki keabsahan untuk menjadi acuan penelitian ini.

4.3.3 Analisis Kepuasan Pengelola layanan *jasa online* tiap dimensi Kualitas pengelola layanan

Berdasarkan hasil kuesioner yang ada, beberapa variabel menunjukkan nilai yang kurang memuaskan, pemimpin dipandang sudah mempunyai visi ke depan dalam mengembangkan organisasi, walaupun tidak cukup didukung oleh perencanaan strategis yang baik. Pada akhirnya, hal ini berdampak pada pengembangan tehnik kemampuan yang kurang memadai dalam pengembangan SDM.

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	42 -- 84	D	tidak baik
2	85 -- 126	C	kurang baik
3	127 -- 168	B	baik
4	169 -- 210	A	sangat baik

Tabel 11. Kategori Nilai Interval Pengelola Layanan website www.bphn.go.id

Kategori	Mean	Responden	Total Skor	Mutu
<i>Kepemimpinan</i>	3.97	42	166.74	B
Perencanaan Strategis	2.9367	42	123.34	C
Fokus Pasar Dan Pelanggan	3.42	42	143.47	B
<i>Analisis Pengukuran Pengetahuan Tentang Manajemen Organisasi</i>	2.063	42	86.65	C
Fokus Pada Sumber Daya	3.75	42	157,5	B
Manajemen Proses	3.253	42	136.63	B
Performansi Organisasi	3.167	42	133.02	B

Tabel 12. Nilai Persepsi dan Mutu Pengelola layanan jasa online website www.bphn.go.id

Dari analisa di atas hasil terendah ada pada variabel pengukuran kualitas pengelola melalui Kriteria Malcolm Baldrige ada pada variabel *Analisa Pengukuran Pengetahuan Tentang Manajemen Organisasi*. Ini menunjukkan bahwa organisasi belum dapat mengintegrasikan manajemen pengetahuannya untuk meningkatkan kemampuan organisasi. Organisasi dianggap tidak merespon perkembangan tehnologi untuk menjadi nilai kompetitif. Hal ini dapat terlihat dari pertanyaan kuesioner, yang mengatakan bahwa ” apakah pengelola mempertahankan keunggulan organisasi dengan cara mengembangkan SDM pengelola situs”. Pada point ini memiliki point paling rendah, padahal peningkatan pengetahuan

internal organisasi merupakan unsur penting peningkatan pelayanan.

4.3.4 Analisa dengan menggunakan Teori Heskett.

Untuk lebih mengakar pada konsep Heskett, yang mengatakan bahwa kualitas pengelola merupakan faktor utama penunjang kualitas pelayanan sebuah produk, disampaikan beberapa wawancara singkat yang ditujukan kepada pengelola jaringan website www.bphn.go.id

Dalam penelitian ini, untuk menunjang dan menguatkan penelitian hubungan antara kualitas produk dan kualitas pengelola untuk hasil pelayanan yang optimal, dilakukan juga interview ringan untuk membuktikan bahwa produk dan pengelola memang memiliki hubungan untuk menuju pada kepuasan pelanggan. Kriteria pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 13. Uraian Hubungan Kriteria Teori Heskett

Faktor - faktor	Informasi yang diinginkan	Jenis data	Sumber data
1. Kerjasama	Apakah diperlukan kerjasama dalam menyelesaikan sebuah database peraturan	Data Primer	Staf Bidang Pengolahan Data Elektronik
2. Tehnologi	Apakah selalu dibutuhkan tehnologi yang baru dalam menyelesaikan tugas pengolahan database	Data Primer	Staf Bidang Pengolahan Data Elektronik

3. SDM	Apakah dalam waktu berkala, SDM mendapatkan peningkatan kualitas pengetahuan	Data Primer	Staf Bidang Pengolahan Data Elektronik
4. Fasilitas kerja	Apakah suasana kantor sudah cukup mendukung proses kinerja yang optimal. Misalnya ruang AC, tempat duduk yang nyaman, suasana kantor yang tidak bising	Data Primer	Staf Bidang Pengolahan Data Elektronik

Dalam hal ini, studi wawancara yang berhasil dihimpun mengatakan bahwa :

- (1) Hastuti, 8 Juni 2009, menjawab pertanyaan perlunya kerjasama, dikatakan bahwa tanpa kerjasama proses pengerjaan database tidak mungkin berjalan. Apalagi ditambah suasana ruang kerja sudah tidak memadai, karena suhu ruangan yang tinggi, ditambah lagi perangkat personal komputer yang sudah cukup lama. Beberapa komputer malah tidak memiliki update antivirus, sehingga sering kali beberapa pekerjaan sia-sia dilakukan karena hilang atau *corrupt*
- (2) Anggakusuma, 8 Juni 2009, mengatakan bahwa server sering *deadlock* karena kapasitas yang sudah tidak memadai. Sehingga proses upload data harus bergantian antar staf. Hal ini menghambat proses transformasi data.
- (3) Mardani, 8 Juni 2009 mengatakan bahwa dalam setiap bulan, pemimpin selalu melakukan review atas apa yang telah dilakukan dan merancang apa yang seharusnya dilakukan di bulan yang akan datang. Tetapi setiap program kerja tersebut terhambat dengan beberapa faktor pendukung, seperti alat *scanner* yang terbatas, peralatan yang belum terupdate.

Dalam teori Heskett (dalam Zeithmal, 1991) dikatakan bahwa ada pengaruh antara kesesuaian terhadap teknologi atau *technology job fit*. Dengan kepuasan karyawan terhadap kesesuaian teknologi berkaitan dengan ketepatan dalam menggunakan alat atau teknologi sebagai penunjang proses kerja.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa adanya hubungan sebab-akibat antara teknologi dan kepuasan karyawan. Dengan kata lain penggunaan teknologi yang sesuai akan menjadikan pekerjaan karyawan lebih efisien serta menimbulkan rasa puas dari dalam diri karyawan. Semakin tinggi kesesuaian terhadap teknologi, maka akan semakin besar komitmen pada perusahaan. Untuk itu perusahaan dituntut untuk lebih memiliki komitmen yang tinggi dalam menunjang

sarana dan prasarana tugas pelayanan terhadap para staf pelayanan, sehingga kesesuaian kepentingan diantara para pekerja dan perusahaan dapat terwujud.

Sangat penting bahwa pemimpin dari sebuah organisasi harus menunjukkan ketulusan dan kepeduliannya dalam memberikan layanan prima kepada pelanggan. Faktor *kepemimpinan* dalam penelitian diatas memang memiliki point yang cukup tinggi. Tetapi dalam menghasilkan sebuah organisasi yang sukses tidak hanya didukung oleh pemimpin yang memiliki visi serta misi yang baik, tetapi dari segi organisasi publik, harus didukung oleh beberapa faktor pendukung. Mereka juga harus memiliki sifat untuk melayani dalam arti memperhatikan misi organisasi sebagai pelayan publik. Untuk itu pemimpin tidak dapat memaksakan visinya, bila tidak didukung oleh organisasi yang dia pimpin. Beberapa faktor yang lain seperti dana atau faktor birokrasi yang tidak berbelit-belit juga bisa mendorong kualitas pelayanan dalam organisasi publik. Di dunia pemerintahan, tuntutan dari banyak pihak juga dapat menghambat. Tuntutan transparansi, bebas kolusi, korupsi dan nepotisme telah membuat lembaga pemerintah semakin hati-hati menjalankan aktivitasnya.

Menurut Profesor Kotter dan Heskett dari Harvard, gaya kepemimpinan dalam suatu perusahaan merupakan faktor kunci untuk melakukan perubahan. Untuk mewujudkan fokus pelayanan kepada pelanggan hal pertama yang harus dilakukan adalah adanya kesadaran dari karyawan bahwa perusahaan akan kehilangan pelanggan bila tidak melakukan perubahan. Hal kedua, para pemimpin harus mengkomunikasikan kebutuhan untuk berubah tersebut dan menjadikan dirinya sebagai model perubahan.

Pada hasil penelitian diatas, hasil analisa untuk point *efisiensi* memiliki nilai yang rendah yaitu pada posisi 107.04 atau mutu pelayanan kurang baik. Pemimpin dengan segala visi dan misinya harus cepat tanggap dengan keadaan itu, bila tidak situs yang dibangun akan ditinggalkan penggunaanya. Walaupun dari sisi kriteria Malcolm pada variabel *fokus pasar dan pelanggan* nilainya mendapat point 143.47 atau keadaan mutu baik. Itu juga bisa menunjukkan bahwa website yang dibangun oleh team pengolah data di Bidang PDE memang

memperhatikan kebutuhan pengguna layanan dari sisi muatan data, tetapi mereka tidak memperhatikan sisi keahlian penggunanya, sehingga point *efisiensi* menjadi rendah. Ini bisa terjadi, jika dilihat dari sisi responden dengan jumlah prosentase usia responden yang berkisar antara 31 – 40 tahun sebesar 39,58 %

Untuk mendukung kualitas pelayanan, melihat dari hasil penelitian di atas, maka dalam menciptakan situs web yang berpusat pada keinginan dan kebutuhan pengunjung, maka situs yang dibangun harus menonjolkan manfaat bagi pengguna dan memastikan pengguna website tidak mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan selama melakukan akses internet. Untuk itu melihat nilai yang didapatkan untuk point *efisiensi* pada dimensi kualitas produk menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh ada pada posisi mutu pelayanan kurang baik, atau ada pada posisi 107,04.

Yang harus diperhatikan oleh seorang pemimpin yang dalam keseharian mempunyai tugas utama mengembangkan jaringan *jasa online*, adalah membangun website yang mudah dipahami pengguna dan tidak berbelit-belit. Ini dapat juga terjadi karena kemampuan pengguna yang masih rendah dalam memahami dunia *cyber*. Maka tugas pemimpin organisasi adalah mengarahkan pengembangan website yang sederhana tetapi memiliki isi yang lengkap.

Dengan proaktif menganalisa kebutuhan, keinginan pengguna layanan melalui situs yang dibangun, maka situs sebagai media informasi *online* dapat lebih bermanfaat.

Nilai *reliabilitas* memiliki point yang cukup tinggi, sebesar 199,68 atau pada kualitas mutu pelayanan sangat baik. Hal ini dapat terjadi karena pihak pimpinan berhasil mengembangkan kerja sama dengan beberapa situs lembaga baik daerah maupun lembaga hukum terkait untuk dapat menipkan situs mereka dengan mengaitkan situs-situs tersebut kepada www.bphn.go.id. Hal tersebut dapat dibangun dari pemimpin yang memiliki kejujuran secara moralitas dan etika dan nilai tanggung jawab yang berhubungan dengan kecakapan dalam menjalankan tugas atau memiliki nilai kompetensi tinggi.

Dalam mengembangkan situs web juga dibutuhkan nilai *privasi* yang tinggi, sebesar 103,68 atau mutu pelayanan sangat baik, di mana pengguna layanan dapat mempercayakan kebutuhan mereka hanya pada administrator yang bertanggung jawab, hal ini dapat dibangun jika pemimpin dapat mengarahkan dan membangun kepercayaan pelanggan dengan baik

Dalam mengembangkan web juga diperlukan garansi, di mana pengunjung merasa aman dalam menggunakan situs tersebut. Bila terjadi data yang *corrupt*, maka pengelola dapat memberikan backup data atau solusi lain yang dapat dipahami pengguna layanan.

Berkaitan dengan sejauh mana pengguna mendapatkan alternatif pelayanan informasi, khususnya para pengguna yang tidak dapat melakukan *online* data, bidang Pengolaan Data Elektronik telah menyediakan sarana CD ROM peraturan yang dapat diperoleh secara gratis. Semua ini adalah kebijakan yang dibuat pimpinan untuk mengoptimalkan fungsi layanan *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Tetapi sayangnya pengelola, kurang memperhatikan segmen kontak pelanggan, situs ini belum memberikan ruang publik bagi pengguna. Hal ini dapat menghambat pengembangan situs secara keseluruhan, karena pengelola tidak dapat menyerap kebutuhan pengguna layanan melalui kesulitan-kesulitan yang dihadapi pengguna layanan.

Dari sudut kualitas pengelola, *Perencanaan Strategis* diperlukan dalam mengembangkan sebuah organisasi. Salah satu syarat yang dapat dilakukan adalah mengidentifikasi siapa pelanggan organisasi kita. Dengan mengetahui siapa pelanggan kita dan kemampuan yang dimiliki pengguna layanan, pengelola dapat melakukan strategi dalam mengembangkan produk layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan.

Kondisi *fokus pasar dan pelanggan*, yang dimaksud adalah pengelola harus dapat mengembangkan diri dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Hal ini belum dilakukan staf PDE dengan baik. Hal ini dapat berpengaruh pada aspek *fulfillment* pada kualitas produk, karena pengelola tidak memperhatikan

kebutuhan dan ekspektasi bagi pengguna layanan, hal ini dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Point untuk *Analisis Pengukuran Pengetahuan tentang Manajemen Organisasi* memiliki point terendah dikarenakan pengelola belum melakukan inovasi pada situs layanan, hal ini banyak disebabkan karena staf pengelola belum mendapatkan peningkatan kualitas pendidikan yang senantiasa diupgrade secara berkala. Sesuai teori Heskett, bahwa pelanggan internal harus memiliki kualitas dalam melakukan pelayanan. Walaupun point dukungan lain dalam *fokus pada sumber daya* telah dilakukan seperti peningkatan kualitas pengelola dengan memberikan reward yang sesuai agar target yang telah ditentukan dapat tercapai dengan baik Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan kontrol pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini diperlukan agar pelanggan merasa nyaman akan keramahan yang diberikan petugas.

