

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Dalam era pengembangan informasi bagi pelayan publik, telah mendorong instansi pemerintah untuk dapat mengembangkan diri menjadi sebuah institusi yang berbasis teknologi informasi. Hal ini menyebabkan banyak institusi dalam Departemen terkait, untuk dapat mengedepankan fungsi teknologi informasi tersebut, khususnya bagi sarana pelayanan kepada publik. Suatu kondisi di mana Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai lembaga pelayanan informasi publik mempunyai kewajiban untuk dapat menyajikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat pengguna layanan informasi. Melalui bab ini akan dijelaskan latar belakang penelitian yang dilakukan di Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai lembaga pelayanan publik dalam menyajikan informasi pelayanan hukum hingga tujuan penelitian ini dilakukan.

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai eselon satu yang berada dalam lingkup Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, memiliki tugas dan peran sebagai pelaksana dalam pembinaan serta pengembangan informasi hukum secara nasional di Indonesia. Adapun dalam menjalankan fungsi dan perannya tersebut, Badan Pembinaan Hukum Nasional merasa perlu untuk membangun struktur organisasi sebagai perpanjangan tangan penerapan dan penyampaian informasi hukum tersebut melalui beberapa pusat dan sekretariat badan dibawahnya yang terdiri dari : Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem Hukum Nasional, Pusat Perencanaan Pembangunan Hukum Nasional, Pusat Penyuluhan Hukum, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional dan melalui Sekretariat Badan. Yang kesemuanya memiliki andil besar sebagai ujung tombak dalam menyampaikan fitur-fitur informasi kepada pengguna informasi hukum yang memiliki berbagai latar belakang yang berbeda-beda

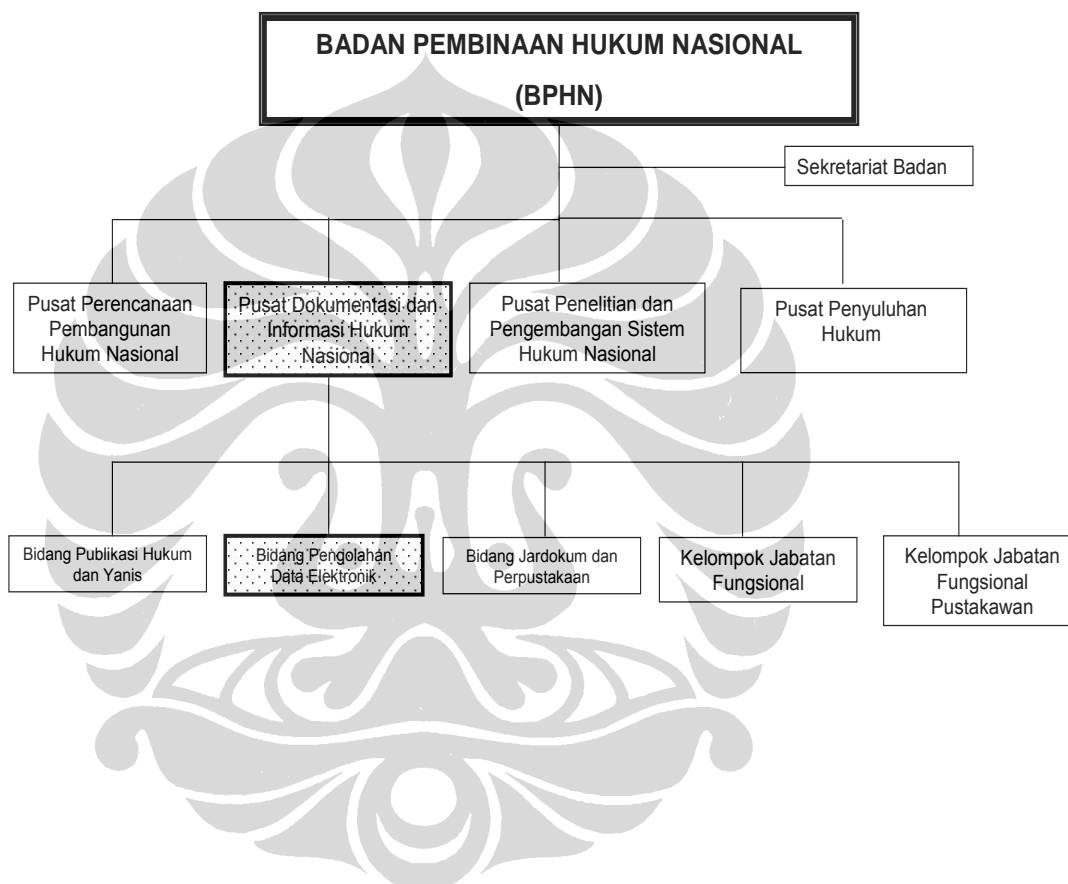
Memasuki usianya yang ke 50 tahun, Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) mencanangkan tahun 2008 sebagai Tahun Peningkatan Budaya Hukum Nasional. Untuk menunjang peran dan tugas tersebut, Badan Pembinaan Hukum Nasional bertekad untuk mereposisi dan merevitalisasi diri untuk dapat lebih mendekatkan diri dan memenuhi harapan pelayanan hukum kepada masyarakat dalam bentuk menyajikan pengolahan data informasi hukum dan mewujudkan sistem politik hukum nasional yang mantap serta menegakkan supremasi hukum dan hak asasi manusia di Indonesia.

Salah satu upaya dalam menunjang kebutuhan informasi hukum secara cepat, terstruktur dan akurat maka dibangun sebuah sistem *database online* yang dapat menghimpun data-data tersebut untuk selanjutnya disajikan kepada pengguna informasi hukum secara *online* dengan selalu mengupayakan penyajian data yang lengkap dan terkini.

Berbagai cara yang telah dilakukan, salah satunya dengan mengembangkan portal [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) yang menjadi ikon sarana komunikasi dan penyebaran informasi hukum secara lebih efektif dikalangan masyarakat hukum Indonesia disamping kalangan intern dalam Badan Pembinaan Hukum Nasional sebagai salah satu alat acuan dalam pengambilan keputusan.

Dalam gambar dibawah ini dijelaskan struktur organisasi dari Badan Pembinaan Hukum Nasional serta pusat - pusat yang membawahnya, yang memiliki peran dalam mengembangkan pelayanan hukum dan informasi ke seluruh pelosok masyarakat di seluruh Indonesia. Pada tabel tersebut digambarkan skema pusat pusat di bawah Badan Pembinaan Hukum Nasional yang masing-masing memiliki tugas dan kewenangan dalam menjadi pelayan hukum di seluruh Indonesia. Dapat dipaparkan bahwa posisi Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional (PUSDOKINFOKUMNAS) membawahi beberapa bidang, khususnya Bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE) yang akan menjadi fokus dalam

penelitian ini, di mana memiliki tugas pokok bidang Pengolahan Data Elektronik adalah melakukan tugas pembinaan anggota jaringan, pengolahan dan pengembangan data peraturan hukum serta informasi hukum lainnya untuk dapat disajikan kepada pengguna baik masyarakat luas maupun kalangan pengguna intern di Badan Pembinaan Hukum Nasional.



Gambar 1. Diagram Organisasi Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM

Dalam penelitian ini permasalahan lebih mengedepankan konsep pengembangan kualitas produk yang dibarengi dengan kualitas pengelola pelayanan *jasa online* sebagai sarana penyampaian database literatur hukum bagi pengguna internal di kalangan Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Dalam mengupayakan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di kalangan Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum (PUSDOKINFO), sebagai perpanjangan tangan dari Badan Pembinaan Hukum Nasional, telah berupaya untuk menghimpun berbagai informasi baik berupa data peraturan maupun informasi hukum lain secara elektronik maupun manual, untuk dapat disajikan sebagai sebuah acuan dalam menentukan arah pengambilan keputusan berbagai pihak yang membutuhkan. Untuk dapat menyajikan data secara lengkap dan akurat tersebut, maka Pusat Dokumentasi Informasi Hukum Nasional (PUSDOKINFO) mendelegasikan tugas dan tanggung jawab ini melalui sarana pengolahan, pembinaan dan pengembangan dokumentasi dan informasi hukum kepada Bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE). Di mana peran Bidang Pengolahan Data Elektronik sebagai bagian dari sebuah lembaga pelayanan publik yang bertanggung jawab atas pengolahan, pembinaan dan pengembangan informasi untuk dapat disajikan menjadi sebuah bentuk informasi yang efektif dan efisien. Untuk itu tugas dan peran Bidang PDE dalam kesehariannya harus lebih menonjolkan integrasi data, yang dimulai dari pengumpulan data, melakukan pengolahan hingga menjadi data dalam bentuk digital serta menyajikan kepada pengguna baik dalam bentuk CD ROM maupun melalui situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id).

Semua kegiatan tersebut tetap harus dipantau oleh staf PDE sebagai penanggung jawab pengolahan data tersebut diatas, untuk dapat tetap tersedianya data informasi peraturan perundang-undangan dan bahan hukum lainnya secara lengkap, akurat dan mudah diperoleh kapanpun. Dalam perwujudannya hal tersebut, bidang PDE memiliki tanggung jawab untuk melakukan interaksi pada beberapa narasumber baik Pusat di dalam BPHN sendiri, maupun departemen lain yang terkait maupun sumber informasi lain, sehingga dapat dijadikan acuan pengolahan informasi untuk memenuhi tuntutan data informasi sehingga dapat disajikan dengan konsep yang selalu *up to date*.

Untuk mewujudkan hal tersebut diatas, beberapa langkah yang telah dilakukan selama ini seperti penghimpunan peraturan perundang-undangan mulai tahun 1945 sampai dengan tahun 2007 sebanyak 8500 peraturan, beberapa bentuk kerjasama dengan Pemerintah Daerah seperti Daerah Istimewa Yogyakarta, Pemerintah Daerah Provinsi Irian Jaya, Pemerintah Daerah Nusa Tenggara Timur, Pemerintah Kota Banjarmasin, Pemerintah Kota Solok, dan Pemerintah Daerah Bungo, serta beberapa bentuk peraturan departemen seperti Peraturan Menteri Perdagangan, Peraturan Menteri Tenaga Kerja, Peraturan Menteri Kehutanan, Peraturan Menteri Transmigrasi dan Badan Pertanahan Nasional.

Dalam melakukan penambahan data maupun informasi penting lainnya yang dapat memperkaya khazanah situs, bidang PDE melakukan pendelegasian wewenang melalui administrator-administrator data yang terdapat di masing-masing Pusat bersangkutan, untuk dapat bertanggung jawab atas isi yang akan disebarakan melalui situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id). Dalam melaksanakan tugas tersebut, para administrator data tersebut berada dibawah pengawasan tim administrator database PDE yang selanjutnya bertugas untuk memilah data informasi yang layak tayang dalam situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id).

Semua kegiatan tersebut dilakukan agar *kontinuitas* tersedianya informasi dan bahan hukum lainnya dapat tetap tersedia secara tepat, akurat, lengkap dan tetap terkini, sehingga BPHN sebagai lembaga penyedia informasi hukum dapat menjadi pusat layanan informasi hukum yang terdepan.

Agar peran-peran diatas dapat tetap eksis, bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE) memerlukan dukungan berbagai sarana yang memadai. Setiap unit di bawahnya harus dapat mendukung dan menterjemahkan fungsi Bidang PDE sebagai dapur penyedia dan pengolah informasi yang handal. Adapun saat ini Bidang PDE membawahi tiga unit yang mempunyai peran masing-masing. Pertama, sub bidang Pengolahan dan Pengembangan

Database yang memiliki peran pengolahan data mentah menjadi bentuk database. Kedua, sub bidang Pengembangan Teknik Pemrograman Komputer dan Jaringan Elektronik yang memiliki peran melakukan pengembangan komputer dan situs jaringan. Ketiga, sub bidang Pemeliharaan Data dan Sarana Teknologi Informasi yang memiliki tugas melakukan pengembangan sarana dan prasarana jaringan elektronik secara berkala.

Dengan penjabaran tugas dan fungsi Bidang Pengolahan Data Elektronik diatas (PDE), Bidang PDE tetap belum dapat mengoptimalkan penerapan teknologi sarana informasi situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) tersebut, beberapa fitur yang terdapat dalam tampilan situs belum dapat dilengkapi pihak penyedia pengelola situs. Disamping itu jumlah komplain pelanggan melalui sarana email intern BPHN yang masuk sampai dengan bulan Desember 2008 menunjukkan angka rata-rata 10 hingga 20 surat komplain per bulan yang masuk. Hal itu disebabkan diantaranya jaringan yang sering mati (offline), permintaan beberapa data peraturan yang tidak lengkap hingga permasalahan situs yang lambat untuk diakses. Padahal pengembangan situs ini telah mulai dibangun sejak bulan Juli 2005 dengan melakukan pembangunan aplikasi yang terintegrasi dalam lingkungan BPHN (*Sumber : Laporan Tahunan Pengembangan Grand Design, Tahun 2005*)

Kendala yang dihadapi dalam penyediaan sarana dan prasarana penyampaian informasi tersebut adalah tidak tertatanya secara baik jaringan informasi yang seharusnya menjadi sarana penyampaian sebuah informasi kepada publik. (*Sumber: kutipan Laporan Tim Pengembangan Sistem Informasi Hukum Nasional (Sisfokumnas) Melalui Portal Situs Web BPHN ([www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id)), Tahun 2005*)

Permasalahan pertama, hal ini disebabkan sarana dan prasarana jaringan (hardware) yang sangat terbatas, saat ini kapasitas harddisk server hanya 36 gigabyte dibagi menjadi dua partisi untuk sistem dan data, dan saat

ini kapasitas *harddisk* server sudah berada di posisi 725 Megabyte. Padahal seharusnya standar minimal Sistem Operasi server Windows yang *free* berada pada angka 1 gigabyte agar situs dapat berjalan dengan baik dan melakukan *auto update* dengan baik.

Permasalahan lainnya adalah, sarana komunikasi data berupa perangkat komputer yang masih sangat terbatas untuk masing-masing Pusat di BPHN. Pada tahun 2006 - 2007 masing-masing Pusat tersebut hanya memiliki 1 sarana komputer yang bertugas sebagai terminal integrasi data dari dan ke pusat database Bidang PDE. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pengiriman data ke terminal data di PDE. (*Sumber : Laporan Pengadaan Barang, 2007*)

Di samping permasalahan diatas, sarana sumber daya manusia yang terlibat dalam pengembangan teknologi informasi tersebut masih belum memadai, pelatihan yang mereka peroleh sebagai alat dalam mendapatkan pembaharuan pengetahuan teknologi informasi dilakukan pada tahun 1999, setelah itu program tersebut belum berjalan seharusnya dilakukan, padahal pengembangan pengetahuan teknologi informasi berjalan dengan sangat cepat dan maju. Hal tersebut sangat menghambat kemandirian pengembangan teknologi informasi di Badan Pembinaan Hukum Nasional. Untuk memenuhi kebutuhan saat ini, Bidang PDE dibantu oleh para *webmaster* yang semuanya bukan karyawan tetap di Badan Pembinaan Hukum Nasional.

Dalam tabel di bawah ini dijelaskan seberapa besar jumlah alokasi dana yang diberikan untuk pengembangan teknologi informasi kepada Bidang PDE, seperti diantaranya biaya yang harus dikeluarkan untuk mengolah data mentah menjadi bentuk sajian data informasi hukum dan pemenuhan sarana penunjang lainnya, baik untuk keperluan pengolahan data secara manual maupun secara *online*. Secara manual, keperluan pemenuhan data dilakukan dengan mengolah data mentah dalam bentuk fisik peraturan perundang-undangan yang masih berbentuk lembaran kertas

untuk selanjutnya dilakukan proses komputerisasi untuk dapat disajikan dalam bentuk CD - ROM peraturan perundang-undangan, untuk selanjutnya disebarluaskan secara gratis ke seluruh Indonesia. Untuk keperluan proses data *online* dilakukan dengan melakukan pengolahan data baik peraturan maupun informasi lainnya dengan melakukan *upload* ke dalam website [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) oleh tim pengembangan database informasi (staf Pengolahan Data Elektronik). Untuk pengolahan ini, proses pengolahan data tidak memerlukan biaya yang terlalu besar, karena beberapa sumber data tersebut diambil dari bahan peraturan hukum yang telah diolah secara *offline* dan data peraturan penunjang lainnya yang diambil dari beberapa situs terkait secara gratis, tetapi perangkat pendukung informasi lain tetap memerlukan perhatian yang masih sangat besar, seperti biaya perawatan hardware dan faktor-faktor penunjang lainnya.

Dari sisi pengembangan data informasi hukum secara *online*, proses transformasi data dilakukan dengan melakukan pembangunan sistim informasi yang dikembangkan melalui situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id). Hal ini menyebabkan perlunya dukungan sumber sarana dan prasarana yang memadai, seperti peningkatan mutu sumber daya manusia secara periodik, maupun fasilitas-fasilitas pendukung lain yang mengharuskan untuk selalu menjadi perhatian utama dalam penyampaian bahan informasi tersebut, sebab dengan melalui media internet, akan menunjukkan identitas Badan Pembinaan Hukum Nasional secara keseluruhan kepada khalayak publik. Untuk itu image institusi harus tetap dijaga di mata publik. Sarana pendukung tersebut seperti peralatan hardware sebagai pendukung sarana dan prasarana kerja yang memadai.

Di bawah ini disampaikan tabel perincian anggaran yang diterima Bidang Pengolahan Data Elektronik, untuk selanjutnya dikelola dan dimanfaatkan untuk pengembangan teknologi informasi, khususnya untuk keperluan pengembangan teknologi informasi di Badan Pembinaan Hukum Nasional.



Tabel 1. Perincian Anggaran Proyek Pengembangan Sistem Informasi

Tahun	Alokasi	Jumlah Anggaran
2005	Pengembangan Grand Design Rancangan Sistem Informasi Hukum	Rp. 490.000.000
2006	Pengembangan Sistem Pengolahan Data dan Informasi Hukum	Rp. 592.122.000
2007	Pengolahan dan Pengembangan Data Base Informasi Hukum	Rp. 512.350.000
2008	Pengolahan Data Base Hukum	Rp. 531.750.000
2009	Pengolahan dan Pengembangan Data Base Informasi	Rp. 546.950.000

Sumber : Petunjuk operasional DIP Proyek Perencanaan dan Pengembangan Hukum

Pada proyek pembangunan situs di Badan Pembangunan Hukum Nasional mengandung enam komponen biaya, yaitu komponen biaya pembuatan web, biaya desain web, biaya *hosting*, biaya *collocation server*, biaya *maintenance content* dan biaya rapat tim panitia pengembangan informasi hukum.

Untuk tahun 2005, komponen biaya diatas masih ditambah dengan biaya pengadaan barang berupa penambahan perangkat komputer bagi ruang Kepala Pusat dan keperluan *link intern* Pusat di BPHN. Tahun 2006, alokasi dana tersebut termasuk pengadaan 12 perangkat komputer dan *scanner* untuk ruang pelatihan komputer. Tahun 2007, dana juga dialokasikan untuk melakukan sosialisasi standar situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) ke beberapa daerah di Indonesia. Tahun 2008, dana tersebut dialokasikan juga untuk pengolahan data peraturan perundang-undangan secara manual atau menggunakan media CD-ROM dan mengadakan pelatihan maupun sosialisasi dan evaluasi ke beberapa pemerintah daerah di tanah air.

Dalam gambaran rincian biaya diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa alokasi dana yang tersedia belum dapat mencukupi untuk pengembangan sistim informasi hukum dan pengembangan SDM pengelola layanan *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional secara maksimal.

Kesemuanya diatas, merupakan hambatan terbangunnya sebuah sarana informasi dalam rangka pengembangan infrastruktur informasi berbasis elektronik yang berbasis pelanggan (*customer centric*) di mana penyedia layanan berusaha menyediakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Melihat beberapa faktor dan peluang yang ada, pengguna *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional khususnya, mengharapkan adanya kesempurnaan bentuk penyajian informasi dalam bentuk media pelayanan elektronik (*jasa online*), di mana Bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE) berperan sebagai dapur pengolahan data dan pusat layanan informasi digital terdepan, sehingga setiap pengguna informasi *jasa online* di lingkungan internal BPHN dapat terintegrasi dengan beberapa situs pendukung lainnya, yang dapat menjadi rujukan dan pembanding dalam penemuan informasi yang dibutuhkan. Sehingga pengguna data dapat memanfaatkan informasi secara efektif dan efisien tanpa perlu mengakses situs lain untuk mendapatkan bahan informasi hukum tertentu yang akan menjadi landasan pengambilan sebuah keputusan yang akan diambil. Atau pada saat akan melakukan sebuah pengkajian hukum mengenai sebuah fakta yang sedang aktual, beberapa landasan hukum dapat diperoleh dalam satu layanan situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id). Sebagai gambaran, saat ini dalam situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) memiliki fitur yang cukup lengkap, tetapi proses pengisian datanya masing sering tidak *ter-up date*. Beberapa *link* dengan situs lain belum terkoneksi dengan baik, seperti koneksi dengan [www.plasasumatera.com](http://www.plasasumatera.com) belum dapat berjalan dengan sempurna. Beberapa hubungan kerjasama dengan Pemerintah Daerah belum dapat tertayang dengan baik dalam bentuk koneksi melalui *link* internet. Padahal bila daerah-daerah tersebut dapat

melakukan kerjasama dengan BPHN dalam bentuk *link* situs pemda, maka situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) dapat diperkaya dengan masuknya peraturan-peraturan daerah yang sudah terhimpun oleh pemda tersebut. Kesemuanya ini dapat memperkaya dan membuat situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) sebagai situs yang memiliki ciri tersendiri dibanding dengan situs hukum lainnya.

Belum sempurnanya struktur pengembangan [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) ini menyebabkan tingginya keluhan-keluhan dari pengguna informasi ini di kalangan pegawai intern sendiri, disamping situs ini tidak menjadi sebuah situs yang dikenal baik oleh peselancar dunia maya dewasa ini. Seperti disampaikan diatas, data keluhan yang disampaikan melalui email secara intranet menunjukkan angka yang memprihatikan untuk sebuah pengembangan data base hukum yang dijadikan patokan atau acuan informasi hukum baik oleh pegawai intern maupun daerah sebagai anggota jaringan.

Berdasarkan kenyataan diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian *sampai sejauh mana kualitas produk, dalam hal ini jasa online yang disediakan Bidang PDE, dibarengi dengan kualitas pengelola dapat mempengaruhi pelayanan informasi di kalangan intern pegawai Badan Pembinaan Hukum Nasional*

Kesemuanya dimaksudkan agar pelayanan informasi hukum terutama di dalam kalangan internal pegawai BPHN dapat menjadi sebuah akses informasi yang bermutu dan dapat dipercaya.

## 1.2. Pokok Permasalahan

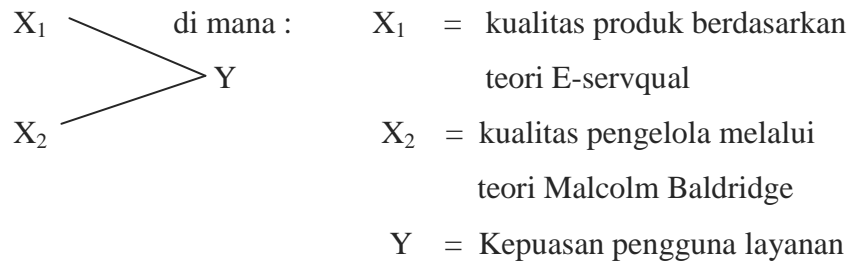
Dalam mewujudkan harapan pengguna *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional, yang menginginkan data pelayanan informasi hukum secara *up to date* dan akurat, fungsi Bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE) di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) sebagai dapur pengolahan bahan informasi sebagai pemenuhan pelayanan *jasa online* yang selalu terkini akan menjadi semakin strategis ke

depan. Di mana Bidang PDE memiliki fungsi utama sebagai pengolah *database* bahan informasi hukum dan penyebaran informasi hukum secara *digital* yang dapat diakses secara *online* baik oleh pengguna internal maupun masyarakat secara luas.

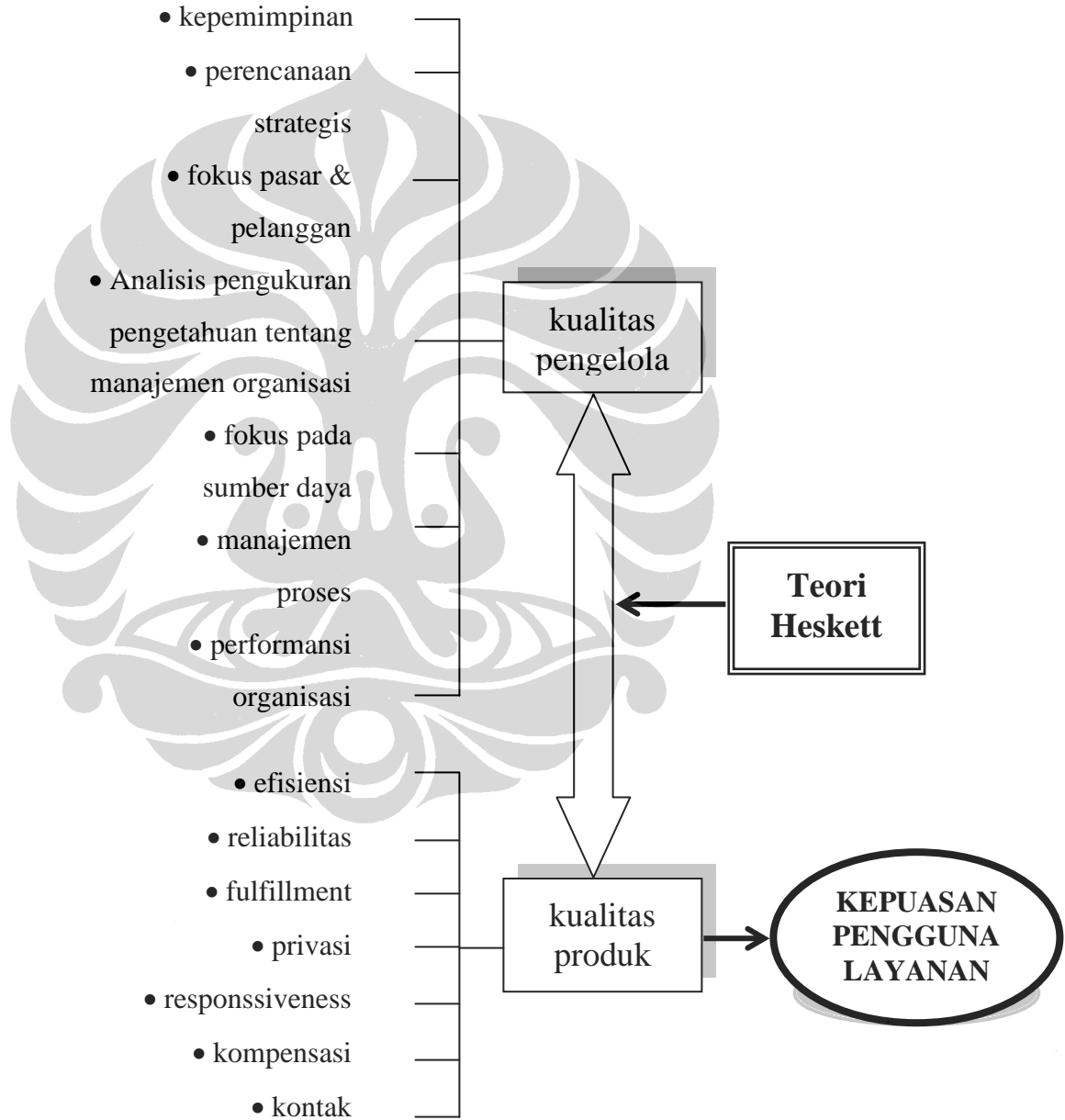
Selaku penyedia jasa pelayanan publik, penyelenggaraan fungsi dan peran bidang PDE harus mampu memuaskan penggunanya (user), baik kalangan internal BPHN maupun masyarakat luas. Sebagai langkah awal, sebelum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat luas, adalah logis bila bidang PDE harus terlebih dahulu mampu memenuhi kebutuhan informasi di lingkungan internal BPHN. Untuk itu perlu dikaji, sejauh mana kualitas produk yang dibarengi dengan kualitas pengelolaan layanan pihak manajemen bidang PDE selama ini telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna informasi, khususnya pengguna internal di lingkungan BPHN. Pihak yang paling otoritatif dan tepat guna menjawab pertanyaan ini adalah para pengguna *jasa online* yang mendapatkan jasa layanan dari bidang Pengolahan Data Elektronik di lingkungan Badan Pembinaan Hukum Nasional. Merekalah yang akan menentukan apakah produk dan pelayanan yang diberikan itu berkualitas dalam pengertian berguna dalam membantu mereka mengerjakan tugas-tugas pokok mereka dalam pelayanan informasi hukum kepada masyarakat luas.

Sebuah produk jika dibarengi dengan sebuah jasa akan berkualitas, jika dibarengi dengan kualitas manajemen pengelola yang baik, sebab pengelola merupakan ujung tombak dalam penyampaian sebuah pelayanan pelanggan. Untuk itu pengelola juga memerlukan standar kualitas yang baik sehingga dapat menjadi jaminan bagi pengguna untuk memanfaatkan produk yang dihasilkan tersebut.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, model penelitian yang mencoba untuk dianalisis dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:



Dengan penjabaran sebagai berikut :



Gambar 2. Model Penelitian

### 1.3. Pertanyaan Penelitian

Dengan merujuk pada pokok permasalahan diatas, maka pertanyaan yang harus terjawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bagaimana persepsi pengelola terhadap kualitas manajemen pengolahan database *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional sesuai harapan pengguna layanan.
- Bagaimana persepsi pengguna *jasa online* terhadap kualitas produk, dalam hal ini situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) di Badan Pembinaan Hukum Nasional
- Melihat hubungan kedua persepsi diatas dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan dengan menggunakan Teori Heskett

### 1.4. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai kualitas produk dan kualitas pengelola pelayanan *jasa online* yang dikelola oleh Pusat Pengolahan Data Elektronik di Badan Pembinaan Hukum Nasional serta melihat hubungan keduanya. Secara rinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- menjelaskan persepsi pengelola situs terhadap manajemen pengolahan database kualitas pelayanan *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional dalam menghasilkan produk layanan berdasarkan harapan pengguna jasa dimaksud.
- untuk menjelaskan persepsi pengguna *jasa online* terhadap kualitas produk situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) bagi pengguna *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional
- melihat hubungan kedua persepsi diatas terhadap kualitas pelayanan.

### 1.5. Signifikansi Penelitian

Dari aspek teoritis penelitian ini diharapkan menjadi media guna mengaplikasikan dari berbagai teori yang terkait dengan obyek penelitian

yang sekaligus berguna bagi pengembangan penerapan administrasi publik dalam menciptakan pelayanan publik yang sesuai harapan masyarakat yang selalu berkembang ke arah kemajuan teknologi informasi. Untuk itu diperlukan reformasi administrasi publik melalui :

1. Perubahan misi tentang peran administrasi publik
2. Perlu adanya penyesuaian berbagai peraturan yang terkait
3. Perlu kepemimpinan yang mempunyai visi dan mampu memanfaatkan *collective wisdom* bagi orang - orang yang dipimpinya, dalam artian kebijaksanaan yang diambil secara dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan demi kepentingan organisasi diputuskan bersama-sama untuk dimanfaatkan secara bersama demi kemajuan organisasi
4. Perlu adanya *strategic intent* yaitu upaya organisasi dalam menterjemahkan visi dan misi dalam memenuhi intensi pengguna layanan

Kegiatan pelaksanaan pengolahan data secara elektronik yang dilakukan bidang Pengolahan Data Elektronik (PDE) adalah dalam memenuhi harapan pengguna *jasa online* sebagai wujud mengoptimalkan fungsi pelayanan publik secara *online* bagi para pengguna website di kalangan intern pegawai di Badan Pembinaan Hukum Nasional

Penelitian dengan pertanyaan pokok ini diharapkan mampu mengurai aspek-aspek apa saja dari kualitas produk dan sistem pengelolaan layanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan informasi hukum. Jawaban atas pertanyaan ini akan membantu perbaikan dan pengembangan pelayanan hukum yang akan dilaksanakan oleh Tim di Bidang PDE.

Di tingkat empirik, penelitian ini diharapkan memberi sumbangan dalam melihat kualitas produk informasi dan sistem pelayanan informasi hukum di BPHN dengan memberikan kepuasan pengguna dan aspek apa saja yang berpengaruh penting pada hubungan keduanya.

Di tingkat praktis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat pada upaya peningkatan pelayanan informasi dan otomasi hukum di lingkungan PDE dan BPHN secara keseluruhan.

#### 1.6. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini fokus pada pokok permasalahan yang menjadi sentra topik penelitian, ini maka pembatasan - pembatasan penelitian sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas produk, dalam hal ini situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) yang dikelola bidang Pengolahan Data Elektronik, diukur dengan menggunakan model kualitas *jasa online e-servqual* yang dikemukakan Zeithaml yang merupakan adaptasi dan perluasan model tradisional Servqual, dengan dimensi-dimensi : Efisiensi, Reliabilitas, Fulfillment, Privasi, Daya tanggap, Kompensasi dan Kontak.  
Sedangkan kualitas pengelola *jasa online* diteliti dengan menggunakan *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence* dengan mengidentifikasi kekuatan-kekuatan dari sisi kepemimpinan, perencanaan strategis, fokus pada pelanggan dan pangsa pasar; ukuran, analisis dan pengetahuan manajemen; manajemen proses, dan performansi organisasi.
2. Kedua alat ukur diatas, dihubungkan untuk menjelaskan hubungan antara mengukur kualitas produk dengan kualitas pengelola secara kualitatif dengan menggunakan Teori Heskett, dengan melakukan studi wawancara sederhana.
3. Jenis data yang akan melengkapi penelitian adalah seluruh data informasi hukum yang dapat ditayangkan dalam situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) yang dapat menjadi sumber informasi dan memenuhi kebutuhan penyebaran informasi hukum.



### 1.7. Kajian Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini, adalah seperti :

Judul Penelitian	Penulis	Tahun
Analisis Kualitas Pelayanan dan Perilaku Pelanggan Perusahaan Pelayanan Internasional Studi Kasus Pada Samudera Shipping Line Ltd. (menggunakan teori Servqual untuk mengukur kesenjangan)	Jaen Jumantoro (6999 370 338)	2001
Pelaksanaan Sistem Komputerisasi Direktorat Paten Terhadap Kualitas Pelayanan di Bidang Paten (menggunakan teori Servqual untuk mengukur kesenjangan)	Azmi Dahlan (6901 390 046)	2003
Jaminan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (KESMAVET) Propinsi DKI Jakarta (menggunakan teori Servqual untuk mengukur kesenjangan)	Masyita Taqwa (6902 324 173)	2004
Persepsi Pelanggan Internal (Pegawai) Dan Pelanggan Eksternal (Masyarakat) Terhadap Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Perikanan (IUP) di Dinas Peternakan Perikanan dan Kelautan Propinsi DKI Jakarta (menggunakan teori Servqual untuk mengukur kesenjangan)	Suharini Eliawati (6902 324 335)	2004

Dalam pemilihan judul yang diajukan dalam penelitian ini, akan lebih menekankan pada konsep persepsi kualitas pengguna atau pelanggan

eksternal terhadap produk yang mereka gunakan, dan konsep persepsi kualitas pengelola layanan dalam hal ini disebut pelanggan internal. Untuk menjelaskan hubungan keduanya digunakan teori Heskett melalui metode wawancara. Kesimpulan dalam penelitian ini, penulis mengupas secara detail unsur kualitas produk yang didukung oleh kualitas pengelola, dalam hal ini dilihat dari sisi manajemen pengolahannya dan membuktikan hubungan keduanya dengan menggunakan metode kualitatif melalui penerapan teori Heskett.

### **1.8. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang munculnya permasalahan, pokok permasalahan, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan penelitian dan sistematika penulisan

**BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini menjabarkan teori - teori sebagai dasar pemikiran yang terkait dengan konsep produk dan konsep pelayanan, serta teori yang menyertainya yang akan menjadi dasar penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data yang meliputi penyusunan instrumen penelitian, skala pengukuran serta metode analisa data

**BAB IV : GAMBARAN UMUM BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL**

Menguraikan tentang gambaran umum instansi yang terkait dengan pelayanan *jasa online* yang berada di bawah

wewenang Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen  
Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta

**BAB V : ANALISIS DATA**

Berisi tentang penjelasan hasil penelitian berdasarkan hasil  
analisa data secara deskriptif, dan secara kuantitatif

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini disampaikan kesimpulan dari hasil penelitian  
dan saran perbaikan untuk penyusunan strategi pelayanan  
tehnologi informasi di bidang *jasa online* Pengolahan Data  
Elektronik

