



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERSEPSI PEGAWAI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL  
TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
INFORMASI HUKUM DI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL,  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM JAKARTA**

**T E S I S**

**NAMA : KATARINA ROSARIANI  
NPM. 0706186165**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA**

**JAKARTA  
Juni, 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PERSEPSI PEGAWAI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL  
TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
INFORMASI HUKUM DI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL,  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM JAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagian salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Sains (M.Si.) dalam Ilmu Administrasi**

**NAMA : KATARINA ROSARIANI  
NPM. 0706186165**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**JAKARTA  
Juni, 2009**

**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK**

**KATARINA ROSARIANI  
NPM. 0706186165**

**PERSEPSI PEGAWAI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL  
TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
INFORMASI HUKUM DI BADAN PEMBINAAN HUKUM NASIONAL,  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM JAKARTA**

### **Abstract**

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab sejauh mana pelanggan internal, yakni staf BPHN merasa puas dengan pelayanan situs ini. Penelitian dilakukan dengan metode survei yang melibatkan 48 responden, dengan mendapatkan persepsi mereka terkait tujuh dimensi eservice sebagaimana diutarakan Parasuman. Guna memperdalam temuan, penelitian ini juga diperluas dengan melihat persepsi para pengelola sendiri terkait proses kerja di lingkungan PDE dengan menggunakan kerangka Malcolm Baldrige.

Metode Penelitian menggunakan tehnik analisis deskriptif, dan pengambilan sampel secara random.

Dari penelitian ini dihasilkan suatu wacana bahwa produk dalam hal ini situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) belum dapat memuaskan pengguna layanan, baik dari sisi situs itu sendiri maupun manajemen pengelolaannya.

**UNIVERSITY INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES  
POSTGRADUATE PROGRAM  
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND PUBLIC SERVICE POLICY**

**KATARINA ROSARIANI  
NPM. 0706186165**

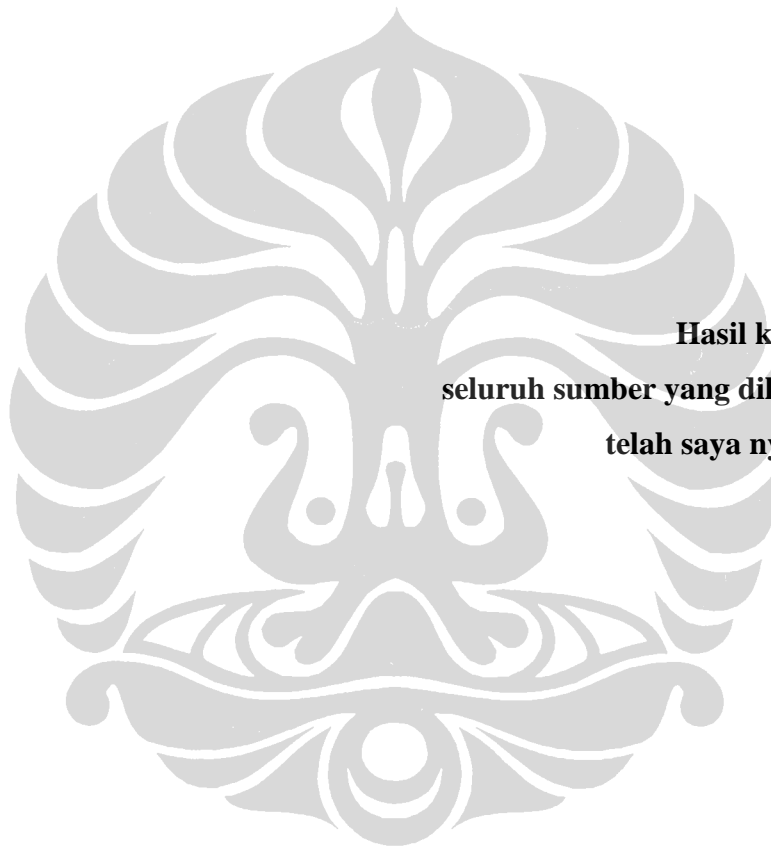
**THE USERS PERCEPTION OF PDE'S ONLINE SERVICE ON THE  
SERVICE AND PRODUCT QUALITY OF LAW INFORMATION SERVICE  
OF AGENCY FOR NATIONAL LEGAL DEVELOPMENT, JUSTICE AND  
HUMAN RIGHT MINISTRY**

Agency for National Legal Development (BPHN) is an agency under the Justice and Human Rights Ministry which one of its main duties is to inform public on the law and other government's regulations using some channels or medium, among them is through a website named [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id), which is managed by Pengelola Data Elektronik (PDE) unit. Beside used by the public, the information provided in the website is also used by the internal staff of BPHN to support their jobs. As a service, the management of the website should consider the satisfaction of its customers.

This research aims is to find out the customer's perception of internal staff of BPHN toward the service along with seven dimension of electronic service quality (E-Servqual) as proposed by Parasuman, et al. Respondent, which total are 48, is asked to rate any items related to the seven E-Servqual dimension using a five-point Likert scale ranging from (1) strongly disagree to (5) strongly agree.

The result of the research finds that customer is satisfied with the service. When the result is converted to four quality category of public service as stated in the State Minister for Administrative Reforms Minister's Instruction number 25/2004 (complete name please provided), in general the quality of the service is good.

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**



**Tesis ini adalah  
Hasil karya saya sendiri, dan  
seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Katarina Rosariani**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Katarina Rosariani  
 NPM : 0706186165  
 Program Studi : Administrasi  
 Judul Tesis : Persepsi Pengguna Jasa Online PDE Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Informasi Hukum di Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM Jakarta


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (Msi) pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. H. Bhenyamin Hoessein (.....)  
 Penguji Ahli : Prof. Dr. Azhar Kasim.MPA (..... )  
 Sekretaris Sidang : Dr. Heri Fathurahman, M.Si (.....)  
 Dosen Pembimbing : Dr. Amy Y.S Rahayu. M.Si (.....)

**Universitas Indonesia  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Program Pasca Sarjana**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS**



**Nama : Katarina Rosariani  
NPM : 0706186165  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan  
Pelayanan Publik  
Judul Tesis : Persepsi Pengguna Jasa Online PDE  
Terhadap Kualitas Produk  
dan Kualitas Pelayanan Informasi Hukum  
di Badan Pembinaan Hukum Nasional  
Departemen Hukum dan HAM Jakarta**

**Pembimbing Tesis**

**DR. Amy. Y.S . Rahayu M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan kasih karunia yang dianugerahkan-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat selesai tepat pada waktunya. Tesis yang berjudul “ *Persepsi Pegawai Badan Pembinaan Hukum Nasional Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Informasi Hukum Di Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM Jakarta* ” ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Pasca Sarjana Kekhususan Administrasi Kebijakan Pelayanan Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Penelitian yang berbicara mengenai “Persepsi Kepuasan Pelanggan *Online* pada situs [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id) ini, tidak mungkin selesai tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, ijin penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana FISIP Universitas Indonesia;
2. DR. Amy Y.S Rahayu M.Si, selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Seluruh dosen dan staf Sekretariat Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi Kebijakan Pelayanan Publik Program Pasca Sarjana FISIP-Universitas Indonesia yang telah memberikan bantuan penalaran ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Rekan-rekan di Badan Pembinaan Hukum Nasional, rekan seperjuangan baik pada saat bimbingan maupun pada saat perkuliahan. Serta sahabatku terdekat yang telah memberikan dukungan serta doa yang tulus kepada penulis.
5. Seluruh keluarga besarku tercinta yang telah saya korbakan waktu dan perhatiannya terutama suamiku tercinta, dan kedua belahan jiwaku, Nareta dan Griselda Surdiasis, yang senantiasa selalu mendampingi dengan doa dan semangat hingga selesainya penulisan tesis ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang dengan senang hati membatu memberi bantuan untuk kelengkapan penelitian ini.



Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya penulis senantiasa mengharapkan masukan, saran dan kritik guna penyempurnaan penulisan tesis ini. Penulis mengharapkan semoga peneliian ini dapat berguna bagi semua pihak untuk meningkatkan kualitas pengembangan tehnologi yang optimal.



Jakarta, Juni 2009

Penulis,

Katarina Rosariani

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS  
(Hasil Karya Perorangan)**

---

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

Nama : Katarina Rosariani  
NPM : 0706186165  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Pelayanan Publik  
Jenis Karya Tulis : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti dan Non Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

*“ Persepsi Pegawai Badan Pembinaan Hukum Nasional Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Informasi Hukum Di Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan HAM Jakarta ”*

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalty non eksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih/menformatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan serta mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atau pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Juli 2009  
yang menyatakan,  
Katarina Rosariani

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul	
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Abstrak .....	vi
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel	
Daftar Lampiran	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Signifikasi Penelitian.....	14
1.6 Batasan Penelitian .....	16
1.7 Kajian Penelitian Terdahulu .....	17
1.8 Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Konsep Pemerintah sebagai Pelayanan Informasi .....	20
2.2 Pengertian Pelayanan .....	20
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.2 Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan .....	38
2.2.3 Strategi Pelayanan dalam Pemasaran Jasa .....	50
2.2.4 Konsep Pelayanan Prima .....	53
2.3 Pengertian Pelanggan .....	60

2.3.1	Konsep Pelanggan.....	60
2.3.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	65
2.4	Hubungan Pelanggan dengan kualitas Produk .....	66
2.5	Hubungan Pelanggan dengan kualitas Pengelola Layanan ...	67
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Lokasi dan Desain Penelitian .....	71
3.2	Pndekatan Penelitian .....	71
3.3	Populasi dan Sample .....	72
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	73
3.5	Variabel Penelitian .....	74
3.6	Prosedur Pengambilan Data Penelitian .....	74
3.7	Metode Analisa Data .....	75
3.8	Analisa Data .....	76
<b>BAB 4</b>	<b>GAMBARAN UMUM ORGANISASI dan PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1	Badan Pembinaan Hukum Nasional .....	78
4.1.1	Tugas Pokok, Fungsi, Visi dan Misi BPHN .....	79
4.1.2	Struktur Organisasi BPHN .....	81
4.1.3	Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional .....	81
4.1.4	Bidang Pengolahan Data Elektronik .....	82
4.2	Analisa Kepuasan Pengguna Eksternal	
4.2.1	Karakteristik Responden .....	83
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas pelanggan eksternal... ..	86
4.2.3	Analisa Kepuasan Pengguna Layanan jasa online Tiap dimensi Kualitas Pelayanan .....	88
4.3	Analisa Kepuasan Pengguna Internal	
4.2.1	Karakteristik Responden .....	90
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas pelanggan internal.....	93

4.2.3	Analisa Kepuasan Pengguna Layanan jasa online	
	Tiap dimensi Kualitas Pelayanan .....	94
4.3.4	Analisa dengan menggunakan Teori Heskett .....	96
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>

