



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

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PENGESAHAN BADAN HUKUM PERSEROAN TERBATAS
DI DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM
UMUM DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM RI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

Oleh :

**Nama : Tuti Ari Santi
NPM : 0606017750
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik**

**JAKARTA
2008**



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

Penulis,

Tuti Ari Santi

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

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Tuti Ari Santi
N P M : 0606017750
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pengesahan
Badan Hukum Perseroan Terbatas
di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
Departemen Hukum dan HAM RI

Dosen Pembimbing

(Dr. Roy V. Salomo, M.Soc, Sc)

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Tuti Ari Santi
N P M : 0606017750
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Pengesahan
Badan Hukum Perseroan Terbatas
di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
Departemen Hukum dan HAM RI

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal sepuluh bulan Juli tahun dua ribu delapan dan telah dinyatakan : **LULUS**

Tim Penguji :

Ketua Sidang

Prof.Dr. Bhenyamin Hossein (.....)

Pembimbing

Dr. Roy V. Salomo, M.Soc, Sc (.....)

Penguji Ahli

Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA (.....)

Sekretaris Sidang

Achmad Lutfi, M.Si (.....)

UNIVERSITY of INDONESIA
FACULTY of SOCIAL and POLITIC SCIENCES
DEPARTEMENT of ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
MAJOR in ADMINISTRATIVE and PUBLIC POLICY

ABSTRACT

Tuti Ari Santi
0606017750

ANALYSIS ON SERVICE QUALITY OF
THE LEGALIZATION PROCESS for A LIMITED COMPANY'S LEGAL STATUS
IN DIRECTORATE GENERAL OF LEGAL ADMINISTRATIVE FAIR
DEPARTEMENT OF LAW AND JUSTICE

xvi + 101 pages + 4 pictures + 23 tabels + 3 grafiks + 9 attachments.
Bibliografi: 41 literatur books, 10 magazine/article, 11 documents, 3 thesis (1984-2007).

The Background of this Thesis title is based on importantly service issue in the government which its role become higher related to public interest. The role of public service is conducted by government and involving every public servant with increasingly awareness of society. It is develop into same level in society to be rights i.e. right to service.

The primary of the writing thesis theory is the qualities theory of service which addressed by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) through five dimensions of Service qualities which consists of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance*. The fifth dimensions shown overall gap and assessment between hopes and perspective of service quality.

As one of the strategy to enhance the service quality, Peters and Waterman (1984) elaborates the interrelating elements to be a basic of comprehensive direction. It is known as Seven S (7'S) i.e. Strategy, Structure, System, Staff, Style and Shared values. The Model of 7'S is strategic equipment for analyzing internal and external problems in Organization body in order to be developed and implemented.

The approach of this research is using descriptive analysis method. The descriptive analysis method is a research method with take sample from population and its using questioner as gathering data. The Research is located in Directorate General of Legal Administrative Fair. Target of this research are all of Public Servants who involving into registration service of institution/ foundation or PT. such as Echelon I, Echelon II, Echelon III and Echelon IV at Directorate of Civil; Notaries, Staff of Notary and Societies whose applied and its number 100 respondents with detailed in 20 indicators questions.

Based on research and analysis results obtained overall service quality in Directorate General of Legal Administrative Fair especially for division of registration service of the institution/ foundation or PT that its have not yet to enhance the quality which is required by consumer. It was emerging gaps Hence, in largely, for satisfaction of consumer to the registration service of institution/ foundation or PT is negative point. The identification of the satisfaction of consumer has not reach what they are expected.

Through implementation system, structure and staff in simultaneously in order to improve the service quality registration of institution/foundation could be achieved by pay attention to *Responsiveness* Dimension without denied others dimensions. In order to conduct their task and function, the impact of dimension should affirm consciousness which is reflected from public service performance. Therefore, the attempt to improve public servant assignment is continually necessary in order to perform public service. In facing globalization era which is fully challenges and opportunities, the public servant shall more increase their capacity and skills in order to provide better service, oriented to the needs and satisfaction of relation and to advance competitive sector in providing public service.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

ABSTRAK

Tuti Ari Santi
0606017750

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PENGESAHAN BADAN HUKUM PERSEROAN TERBATAS
DI DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM RI

xvi + 101 halaman + 4 gambar + 23 tabel + 3 grafik + 9 lampiran.
Bibliografi: 41 buku literatur, 10 majalah/ artikel, 11 dokumen, 3 tesis (1984-2007)

Latar belakang pemilihan judul tesis ini didasarkan pada masalah pelayanan di sektor pemerintahan yang tidak kalah pentingnya mengingat peranannya menjadi lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah dan melibatkan seluruh aparat pegawai negeri sipil makin terasa dengan semakin meningkatnya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, sehingga secara gradual layanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yakni hak atas pelayanan.

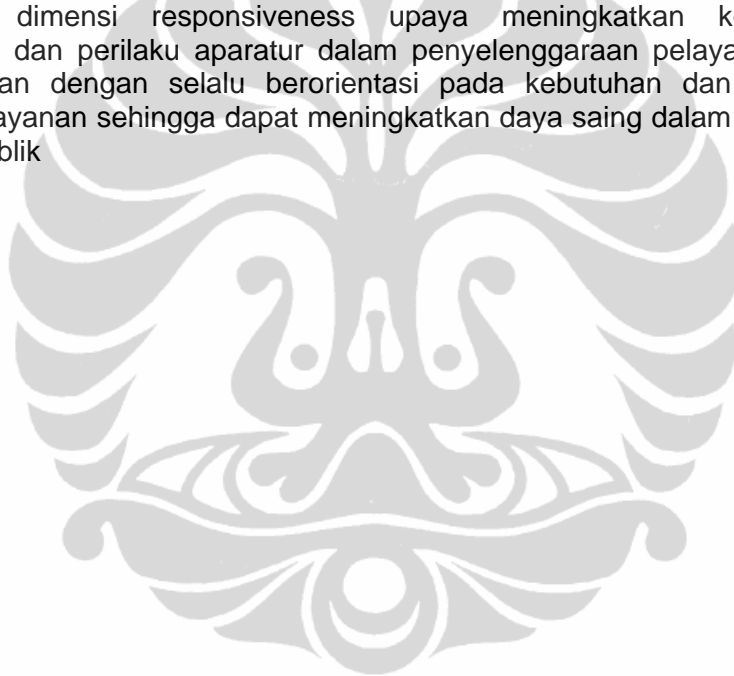
Landasan teori yang dipergunakan dalam penulisan tesis ini adalah teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance*. Gambaran kesenjangan secara menyeluruh dan puncak penilaian terhadap seluruh kesenjangan/gap antara harapan dan persepsi dari kualitas pelayanan tergambar pada kesenjangan ke-5.

Sebagai salah satu strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan, Peters dan Waterman (1984) menjabarkan unsur-unsur yang saling berhubungan yang menjadi dasar pemandu komprehensif, yang dikenal dengan Seven S (7'S) yaitu: Strategy, structure, system, staff, style and shared values. Model 7'S merupakan alat bantu untuk menganalisa permasalahan internal dan eksternal dalam tubuh organisasi sehingga dapat diterapkan strategi untuk dikembangkan dan diimplementasikan.

Jenis metode pendekatan adalah metode deskriptif analitis. Metode analitis deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Berlokasi di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas yaitu :Pejabat (eselon II, eselon III

dan eselon IV) pada jajaran Direktorat Perdata; Pejabat notaris, staf notaris dan masyarakat yang melakukan pengajuan permohonan sebanyak 100 responden dijabarkan dalam 20 pertanyaan indikator.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis diperoleh secara keseluruhan kualitas pelayanan di Direktorat Administrasi Hukum Umum khususnya pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas belum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Hal ini berdasarkan dari persepsi dan harapan masyarakat yang menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau gap dengan nilai skor negatif dari keseluruhan dimensi baik dimensi *Tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dimana dimensi *responsiveness* menjadi titik krusial dan perlu penanganan secara serius tanpa mengesampingkan dimensi-dimensi lainnya. Sementara kondisi sistem, struktur dan staf dalam konteks kualitas pelayanan pengesahan badan hukum di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum belum maksimal. Terkait dengan penanganan dimensi *responsiveness* upaya meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan perilaku aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan dengan selalu berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan publik



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) dalam bidang Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Program Pascasarjana, FISIPUI.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tentu tidak akan pernah selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini secara khusus, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada Bapak Dr. Roy V. Salomo, M.Soc, Sc selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.

Di samping beliau masih banyak pihak lain yang memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis, maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada:

1. Prof.Dr.Bhenyamin Hoessein, selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana Fisip UI, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program Pascasarjana UI.
2. Penguji ahli dan sekretaris tesis yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji penelitian ini.
3. Seluruh Dosen, Pimpinan dan Staf Sekretariat serta staf perpustakaan Program Pascasarjana Ilmu Administrasi FISIP UI yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bantuan yang sangat berguna bagi penyusunan tesis ini.
4. Sekjen Depkumham, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program beasiswa di UI.
5. Kepala Biro Keuangan, yang telah memberikan ijin kuliah diantara tugas-tugas kantor sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan sampai selesai.
6. Direktur Perdata, jajaran eselon III dan eselon IV beserta staf di subdit Badan Hukum yang telah meluangkan waktu dan memberikan kemudahan dalam pencarian data yang dibutuhkan oleh penulis.

7. Rekan-rekan pada program Kekhususan Kebijakan Publik angkatan XIV, yang telah bersama-sama memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
8. Ikhmal Idrus, Azharuddin, Marsetiono dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril, materiil ataupun yang berhubungan dengan penulisan tesis ini.
9. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua, suami dan anakku Inayah yang telah memberikan inspirasi, motivasi dan mendoakan serta mendukung di dalam menyelesaikan studi ini.

Semoga Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang senantiasa memberikan berkah yang melimpah. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima setiap kritik dan saran membangun untuk kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya.

Jakarta, Juli 2008

(Penulis)

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
c. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN LITERATUR	12
A. Pelayanan	12
1. Pelayanan Publik	14
2. Pelayanan Prima	16
B. Kualitas Pelayanan Publik	19
C. Batas Penelitian	27
D. Hasil Penelitian yang Relevan	27
E. Kerangka Pikir	29
F. Operasional Variabel Penelitian	31
G. Hipotesa Kerja	32
H. Metode Penelitian	33
1. Lokasi Penelitian	33
2. Pendekatan dan Sifat Penelitian	33
3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
4. Jenis dan Instrumen Pengumpulan Data	35
5. Teknik Analisis Data	37
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	38
A. Deskripsi Umum	38

B. Struktur Organisasi dan Personil Ditjen AHU	40
C. Prosedur Permohonan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas	43
D. Kondisi Pelayanan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	52
A. Analisis Persepsi/Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan Badan Hukum PT	52
1. Dimensi <i>Tangible</i>	52
2. Dimensi <i>Reliability</i>	55
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
4. Dimensi <i>Assurance</i>	61
5. Dimensi <i>Empathy</i>	64
B. Analisis Harapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan Badan Hukum PT	67
1. Dimensi <i>Tangible</i>	67
2. Dimensi <i>Reliability</i>	69
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	71
4. Dimensi <i>Assurance</i>	73
5. Dimensi <i>Empathy</i>	75
C. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	77
1. Dimensi <i>Tangible</i>	78
2. Dimensi <i>Reliability</i>	79
3. Dimensi <i>Responsiveness</i>	79
4. Dimensi <i>Assurance</i>	80
5. Dimensi <i>Empathy</i>	81
E. Kondisi Sistem, Struktur dan Staf dalam konteks kualitas Pelayanan	84
1. Sistem	86
2. Struktur	89
3. Staf	92

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	95
	B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Service Quality Model	23
Gambar II.2 Alur Kerangka Pikir	30
Gambar III.3 Struktur Organisasi Direktorat Perdata	43
Gambar III.4 Alur proses SISMINBAKUM	47



DAFTAR GRAFIK

			Halaman
Grafik	III.1	FIAN 1 masuk dan FIAN 1 keluar	49
Grafik	III.2	FIAN 2 masuk dan FIAN 2 keluar	50
Grafik	III.3	FIAN 3 masuk dan FIAN 3 keluar	51



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah pemohon pengesahan badan hukum PT.....	8
II.2 Variabel Penelitian.....	31
IV.1 Persepsi pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>tangible</i>	53
IV.2 Persepsi pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>reliability</i>	56
IV.3 Persepsi pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	59
IV.4 Persepsi pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>assurance</i>	62
IV.5 Persepsi pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>empathy</i>	65
IV.6 Harapan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>tangible</i>	68
IV.7 Harapan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>reliability</i>	70
IV.8 Harapan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>responsiveness</i>	72
IV.9 Harapan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>assurance</i>	74
IV.10 Harapan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan Terbatas terhadap dimensi <i>empathy</i>	76
IV.11 Tingkat kepuasan pelayanan pada Dimensi <i>tangible</i>	78
IV.12 Tingkat kepuasan pelayanan pada Dimensi <i>reliability</i>	79
IV.13 Tingkat kepuasan pelayanan pada Dimensi <i>responsiveness</i>	80
IV.14 Tingkat kepuasan pelayanan pada Dimensi <i>assurance</i>	80
IV.15 Tingkat kepuasan pelayanan pada Dimensi <i>empathy</i>	81
IV.16 Rata-rata skor dimensi kualitas pelayanan pengesahan badan Badan hukum perseroan terbatas di Ditjen AHU.....	82
IV.17 Rekapitulasi kesenjangan kualitas pelayanan tiap dimensi.....	83