

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan peradaban manusia bergulir sedemikian pesatnya dengan membawa konsekuensi pergeseran struktur kehidupan dari zaman ke zaman. Disadari atau tidak, perubahan tersebut membawa dampak yang sangat signifikan dalam tatanan hidup manusia. Sejalan dengan perubahan dan perkembangan peradaban tersebut, pola hidup dan tuntutan manusia yang diterjemahkan dalam bentuk kebutuhan dan keinginan untuk merefleksikan diri semakin nyata dan terbuka.

Berkaitan dengan pergeseran paradigma kebutuhan manusia tersebut di atas, satu dan lain hal terjadi pula pergeseran paradigma baik dari kacamata pemenuhan kebutuhan secara substansial maupun cara pemenuhannya. Era reformasi yang mulai bergulir pertengahan tahun 1998 dan secara politis disahkan melalui produk hukum berupa Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, menuntut penyelenggaraan pemerintahan yang mampu merombak segala sesuatu yang bersifat sentralisasi di setiap aspek, termasuk aspek kelembagaan, manajemen, cara berpikir sampai pada perubahan perilaku aparatur pemerintah.

Pada dasarnya pelayanan publik di era reformasi diharapkan lebih baik dan efisien karena besarnya kewenangan yang diberikan kepada daerah yang dianggap lebih memahami persoalan dan budaya masyarakat setempat. Tujuan utama pelaksanaan kebijakan desentralisasi adalah memberikan sebagian kewenangan pusat dari tugas-tugas yang membebani dan dinilai tidak perlu karena lebih efektif jika ditangani oleh daerah (Rusli, 2006).

Dengan demikian, idealnya pusat lebih banyak waktu untuk mengamati dan merespon setiap perkembangan yang terjadi di dunia global untuk dijadikan pertimbangan dari setiap kebijakan yang akan diambil. Di lain pihak, desentralisasi memberi kewenangan yang lebih besar kepada daerah untuk dapat menangani masalah-masalah di daerahnya dengan cepat dan efektif. Oleh karena itu, dapat membangkitkan kreativitas aparat pemerintah daerah dan masyarakatnya dalam mensikapi perkembangan yang terjadi.

Mantan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI (Awaluddin, 2006) menyatakan beberapa pokok pikiran berkaitan dengan pelayanan, antara lain bahwa praktik pemerintahan otonomi daerah yang mulai dilaksanakan sejak beberapa tahun yang lalu membuat perubahan paradigma dan praktik berpemerintahan di seluruh wilayah RI. Di samping itu telah terjadi perubahan sistem ekonomi, politik dan teknologi serta perubahan perilaku yang semakin terbuka secara makro.

Di sektor pemerintahan, masalah pelayanan ini tidak kalah pentingnya karena 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.

Sebagaimana diketahui dan dipahami oleh banyak kalangan di Indonesia sejak zaman dahulu hingga kini, bahwa citra birokrasi di Indonesia sangat rendah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Ada kecenderungan bahwa pelayanan yang diberikan lambat, tidak efisien, biaya tinggi, dan diskriminatif sehingga ikut berperan dalam menumbuhkan budaya korup (Sedarmayanti, 2007:319). Di samping itu, prinsip-prinsip *good governance* belum sepenuhnya diterapkan dalam birokrasi.

Pada tataran teori, pelayanan merupakan salah satu unsur pemenuhan kebutuhan dan kunci keberhasilan dari berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam usaha merebut pangsa pasar.

Hal ini akan berdampak langsung terhadap organisasi secara positif dan memacu mereka untuk berlomba dan bersaing dalam memberikan layanan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak pengguna jasa/produk yang dihasilkan. Persaingan yang terjadi dalam masyarakat tidak hanya dari segi mutu dan jumlah, tetapi juga dari segi layanan. Justru pada hal terakhir ini persaingan semakin seru dengan pengenalan pelayanan baru yang serba cepat dan memuaskan.

Di sektor pemerintah, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan. Berbagai peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik yang didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Pasal 3 Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (selanjutnya disebut UU KKN) menyebutkan asas-asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu : asas kepastian hukum; asas tertib penyelenggaraan negara; asas kepentingan umum; asas keterbukaan; asas proporsionalitas; asas profesionalitas; dan asas akuntabilitas.

Instrumen hukum lainnya dapat ditemui dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan dan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan.

Sejalan dengan berbagai kebijakan tersebut, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai pembenahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diatur dalam sendi-sendi pelayanan, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. (Kepmen PAN No.81;1993).

Idealnya pelayanan kepada masyarakat di masa datang hendaknya makin lama makin baik “(*better*)”, makin lama makin cepat “(*faster*)”, makin lama makin diperbaharui “(*newer*)”, makin lama makin murah “(*cheaper*)” dan makin lama makin sederhana “(*simple*)” (Tjiptono, 1997). Berbarengan dengan hal tersebut telah dikembangkan apa yang disebut Manajemen Mutu Terpadu atau “*Total Quality Management*”. Manajemen mutu terpadu telah berhasil mengatasi berbagai permasalahan di perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan, dan sekaligus menekan biaya serta mengatasi permasalahan lain.

Dari keberhasilan manajemen tersebut, maka instansi pemerintah kemudian mencoba menerapkannya. Manajemen mutu terpadu merupakan paradigma baru dalam manajemen yang berusaha memaksimumkan daya saing

organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

Menurut Tjiptono & Diana (2001:5) untuk mencapai hal tersebut, maka terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu berfokus pada pelanggan, obsesi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistim secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan yang merupakan faktor fundamental, memiliki kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dimensi lain yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya (Gasperz, 2004)

Sejalan dengan hal itu, Nurcholih (2005:185), menyatakan bahwa tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan adalah menciptakan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Di dalam sektor publik, pelayanan adalah awal dari pemberdayaan masyarakat. Jika masyarakat makin berdaya, maka masyarakat akan memberikan kepercayaan kepada pemerintah.

Jika kepercayaan yang diberikan telah melekat di hati masyarakat, dapat dipastikan bahwa masyarakat secara sepenuh hati akan mendukung setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara lancar dan stabil. Namun sebaliknya apabila masyarakat tidak percaya kepada pemerintah, tentunya selalu ada ketidakpuasan dari masyarakat dan pada gilirannya dapat dipastikan akan terjadi instabilitas bernegara. Hal ini secara substansial akan mengganggu roda pemerintahan sehingga fungsi utama pemerintahan tidak dapat dilaksanakan secara efisien. Akibatnya, tujuan pemerintah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat tidak akan tercapai. Pada sisi lain, masyarakat makin miskin karena tidak mendapatkan pelayanan sebagaimana mestinya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesejahteraan masyarakat merupakan fungsi pelayanan pemerintah. Kesejahteraan masyarakat akan terwujud manakala pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik. Tanpa

adanya pelayanan publik yang baik dari pemerintah, maka kesejahteraan masyarakat akan sulit terwujud.

Pelayanan publik harus diartikan sebagai kewajiban yang diamanatkan oleh konstitusi untuk dilaksanakan oleh pemerintah guna memenuhi hak-hak warga masyarakat. Menurut kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, pelayanan publik dibatasi pada pengertian “segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan/atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik tidak terlepas dari upaya reformasi administrasi. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sepenuhnya diandalkan pada adanya suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan hukumnya, akan tetapi perlu dilakukan reformasi administrasi yang bermuara pada pembenahan birokrasi. Reformasi administrasi meliputi: reformasi administrasi yang ditujukan untuk perbaikan birokrasi; reformasi birokrasi berkaitan dengan inovasi; perbaikan atas efisiensi dan efektifitas pelayanan publik yang merupakan tujuan dari reformasi administrasi; dan urgensi reformasi dijustifikasi dengan kebutuhan untuk mengatasi ketidakpastian dan perubahan dalam lingkungan organisasi. Tujuannya tidak lain adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima. Pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan tersebut (Iqbal, 2004:57).

Bagi masyarakat, pelayanan prima melahirkan sikap senang dan puas karena mereka memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, cepat dan murah. Dilihat dari sisi pemerintah, pelayanan prima akan menghasilkan pemerintahan yang akuntabel dan transparan. Pemerintahan yang akuntabel akan menyelenggarakan pemerintahan secara bertanggung jawab, *out put* dan *outcome* diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berbagai jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah mencakup pelayanan perorangan dan kelompok, pelayanan dalam bidang pembangunan sarana dan prasarana serta pelayanan dalam bidang

perlindungan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan perorangan dan kelompok yang saat ini dikembangkan dalam rangka memperbaiki fungsi pelayanan publik dan merupakan program nasional adalah pelayanan dibidang hukum.

Pelayanan dibidang hukum menjadi tugas pokok dan fungsi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia berdasarkan Pasal 35-36 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia. Sebagai penjabaran Peraturan Presiden tersebut, telah dikeluarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.09-PR.07.10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Kedua peraturan tersebut kemudian diejawantahkan ke dalam berbagai jenis pelayanan hukum yang salah satunya adalah pemberian pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas baik perseroan tertutup maupun perseroan terbuka sesuai amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT). Dalam prakteknya, pengesahan badan hukum perseroan terbatas menjadi tugas dari Direktorat Perdata pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Pemberian pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas menggunakan metode yang disebut sebagai Sistem Administrasi Badan Hukum (Sisminbakum) dengan teknologi yang telah terintegrasi. Sistem ini digunakan untuk melakukan transaksi dokumen, pembuatan atau penerimaan dokumen perseroan dengan sarana teknologi yang tersedia. Diharapkan sistem ini dapat memberikan kemudahan, keleluasaan, kecepatan waktu, penghematan biaya, keamanan, kecermatan, transparansi sekaligus memberikan kepastian hukum dan landasan hukum kepada masyarakat mengenai status dari dokumen yang dihasilkan.

Keunggulan dari sistem ini adalah seluruh proses dilakukan secara *online* melalui jaringan *internet* yang dapat diakses oleh setiap notaris dari seluruh

wilayah Indonesia dimana masing masing notaris yang telah terdaftar pada sistem ini akan diberikan *User Id* dan *Password* untuk menjaga keamanan selama pemrosesan, notaris pun dapat melakukan monitoring langsung melalui jaringan internet 24 jam sehingga dapat mengetahui kemajuan dari pemrosesan yang ada. Jika ada kesalahan, dapat dilakukan perbaikan secara langsung dan komunikasi antara departemen dan notaris melalui e-mail. Dengan Sisminbakum, keseluruhan proses dapat dilakukan secara cepat dan menghemat biaya operasional yang dibebankan ke pemohon. Dan yang terakhir pembayaran dilakukan melalui bank yang ditunjuk sehingga meminimalkan terjadinya pungutan liar.

Jika demikian halnya, sistem ini akan memberikan nilai tambah berupa :

1. Peningkatan pelayanan jasa hukum (pengesahan badan hukum) dari maksimal 60 (enam puluh) hari atau lebih menjadi paling lama 1 (satu) minggu dan paling cepat 3 (tiga) hari.
2. Dengan *online system* dapat dihindari frekuensi tatap muka antara penyedia jasa dan pemakai jasa dan dapat ditekan seminimal mungkin sehingga kemungkinan terjadi-nya kolusi, dan nepotisme yang berakhir dengan suap dapat dihilangkan.
3. Kualitas sumber daya manusia di lingkungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia khususnya di lingkungan Direktorat Perdata semakin meningkat.
4. Terjadi perubahan sikap dan perilaku dari tenaga pegawai negeri yang selalu mengandalkan "kekuasaan" menjadi tenaga penyedia jasa yang profesional, memiliki integritas dan berwibawa sekaligus sebagai mitra kerja para stakeholder yang dapat dipercaya.
5. Memungkinkan akses publik baik di dalam negeri maupun di luar negeri ke dalam "*home page*" Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Sisminbakum, 2008).

Berdasarkan laporan pelayanan pengesahan perseroan terbatas yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum tahun 2007 tampak bahwa jumlah permohonan dari tahun ke tahun terus meningkat. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2003 jumlah pengesahan badan hukum perseroan terbatas sebanyak 43.775, tahun 2004 sebanyak 46.778, tahun 2005 sebanyak 53.646, tahun 2006 sebanyak 57.806 dan tahun 2007 sampai bulan juni sebanyak 12.220 permohonan sebagaimana tabel di bawah ini :

Tabel I.1
Jumlah Pemohon Pengesahan Badan Hukum PT

Tahun	Pelayanan Pengesahan Badan Hukum PT
2003	43.775
2004	46.778
2005	53.646
2006	57.806
2007, juni	12.220

Sumber : Sisminbakum, diolah 2008

Melihat perkembangan Sisminbakum dan data pemohon dari tahun ke tahun, idealnya pelayanan pengesahan perseroan terbatas secara kualitas berbanding antara jumlah permohonan, kemudahan yang dijanjikan dan sistem yang tersedia karena sebelumnya banyak keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan ini.

Keluhan tersebut berkisar dikeluarkannya kebijakan pelimpahan wewenang pada delapan kantor wilayah (Sumatera Utara, Kepulauan Riau, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Sulawesi Selatan) untuk pengesahan akta pendirian perseroan terbatas pada tahun 2006. Dengan diberikannya kewenangan kepada kanwil-kanwil, justru menimbulkan masalah baru. Kewenangan tersebut berupa pemeriksaan dokumen fisik, penomoran SK, pengetikan, penandatanganan, hingga pengiriman SK. Semua itu membuat proses pengesahan akta menjadi bertambah lama dan proses kerjanya sampai dua kali (Warta Ekonomi, 2008).

Akibatnya, proses pengesahan akta yang tadinya sudah cepat malah menjadi lebih lama. Hal ini memunculkan protes dari kalangan notaris. sebagaimana dikutip dari Hukum *Online* bahwa pemberian kewenangan pelimpahan pengesahan akta justru malah tidak efisien.

Temuan lain berkaitan dengan pelayanan pengesahan perseroan terbatas ini diungkapkan dari hasil penelitian Pusjianbang (2006) yang menyatakan bahwa penerapan slogan "*one day service*" dalam pelaksanaan tugas pelayanan dibidang hukum, khususnya kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas oleh kantor wilayah Departemen Hukum dan HAM belum dapat dilaksanakan secara konsisten.

Hal ini disebabkan oleh :

1. Masih rendahnya keinginan untuk melakukan pembalikan kebiasaan dari aparatur yang dilayani menjadi aparatur yang melayani (ego sektoral).
2. Dimensi integritas dan moral yang masih rendah sehingga memanfaatkan pemberian jasa pelayanan untuk melakukan kegiatan/praktik diluar ketentuan yang telah dibakukan (kalau bisa dipersulit mengapa harus dimudahkan, kalau bisa diperlambat mengapa harus dipercepat, kalau masih bisa dibayar mengapa mesti gratis dan sebagainya).
3. Masih terdapat SDM yang tidak memiliki kompetensi atau kompetensi yang dimiliki tidak sesuai dengan bidang tugas yang diberikan.
4. Seringnya pejabat tidak berada di tempat dengan berbagai alasan.
5. Fasilitas pelayanan masih seadanya.

Mengetahui bahwa kebijakan tersebut salah kaprah, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia yang baru segera melakukan evaluasi terhadap Sisminbakum. Hasilnya, merekomendasikan Sisminbakum harus dikembalikan ke pusat. Menteri kemudian mencabut kebijakan pelimpahan kewenangan tersebut dan mengembalikannya ke pusat melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M-01-HT.01-10 Tahun 2007 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pengesahan Badan Hukum dan Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar, Penyampaian Pemberitahuan Perubahan Anggaran Dasar dan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan.

Hal ini membuktikan, bahwa pemerintah dalam hal ini Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia memiliki komitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan menutup berbagai celah yang dapat merugikan masyarakat yang diikuti dengan pengembangan *good governance*.

Persoalan mendasar dalam pemberian pelayanan publik secara umum yaitu adanya kesulitan untuk mengawasi dengan benar apakah pemberian pelayanan telah sampai kepada masyarakat sesuai spesifikasi yang ditetapkan. Hal ini merupakan suatu tantangan bagi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang perlu mendapat perhatian.

Oleh karena itu, maka urgensi dari penelitian adalah untuk memfokuskan penerapan kebijakan pelayanan pengesahan perseroan terbatas tersebut terhadap kualitas pelayanan saat ini dengan meneropong berbagai hal khususnya dampak kebijakan terhadap kualitas pelayanan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas pada Ditjen Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI ?
2. Bagaimana kondisi sistem, struktur, dan staf dalam konteks kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas pada Ditjen Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI.
2. Mengetahui dan menganalisis kondisi sistem, struktur, dan staf dalam konteks kualitas pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas.

Sementara itu, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Memperkenalkan dan memahami pentingnya kualitas pelayanan masyarakat kepada organisasi publik serta dapat memberikan kontribusi berkaitan dengan kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai satu bahan dalam merumuskan dan/atau pengambilan kebijakan dalam lingkungan Departemen Hukum dan HAM RI untuk membangun model pelayanan yang efektif dan efisien.

D. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang; rumusan masalah; tujuan dan manfaat penelitian; dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisikan definisi pelayanan; pelayanan publik; pelayanan prima; kualitas pelayanan publik; batasan penelitian; hasil penelitian yang relevan; kerangka pikir; definisi operasional variabel; hipotesa kerja; dan metode penelitian.

BAB III DESKRIPSI UMUM DIREKTORAT PERDATA

Bab ini berisikan tentang deskripsi umum; struktur organisasi dan personil Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI; prosedur permohonan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas; kondisi pelayanan pengesahan badan hukum Perseroan Terbatas.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari deskripsi hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pada subdit badan hukum, Direktorat Perdata yang diuraikan setiap indikator, kemudian per-variabel mulai dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empahty*. Selain itu juga dilakukan analisis tentang gap atau kesenjangan yang terjadi antara harapan dan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh subdit badan hukum; dilanjutkan dengan analisis mengenai kondisi sistem, struktur dan staf dalam konteks kualitas pelayanan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab akhir penulisan untuk memberikan kesimpulan berdasarkan analisis, selanjutnya mengajukan saran/rekomendasi yang mungkin dapat dipergunakan untuk upaya peningkatan pelayanan pengesahan badan hukum perseroan terbatas.