

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan hal yang sangat umum pada saat ini. Di era globalisasi saat ini, teknologi berkembang sangat cepat baik di dalam dunia usaha, rumah tangga, dan juga pekerjaan-pekerjaan yang ringan, sehingga pada akhirnya penggunaan teknologi dan informasi pada saat ini merupakan kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian, dampak perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini membuat banyak bidang yang sudah memanfaatkan sistem informasi berbasis digital untuk mempermudah pekerjaan.

Saat ini, pemanfaatan teknologi telah banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi pemerintah. Penggunaan teknologi dilakukan untuk mendukung reformasi tata kelola pemerintahan. Contoh pemanfaatan teknologi yang dimanfaatkan instansi pemerintah sebagai pelayanan publik seperti adanya *website* maupun aplikasi yang dapat membuat pelayanan efektif, transparan, dan efisien.

Semakin berkembangnya teknologi, menuntut pemerintah untuk melakukan inovasi untuk peningkatan pelayanan publik di masyarakat sebagai upaya penunjang kemudahan masyarakat. Hal tersebut menjadi faktor agar menciptakan inovasi layanan yang baik. Karena dengan

terciptanya inovasi layanan yang baik, maka terciptanya kepuasan pengguna dalam penggunaan inovasi yang telah ada. Salah satunya pemanfaatan inovasi pelayanan publik seperti pada pelayanan administrasi hukum di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang timbul dari individu atau kelompok yang berhasil mendapatkan sesuatu yang diinginkan atau dibutuhkan. Dengan demikian, jika suatu kinerja berhasil memenuhi sesuatu yang dibutuhkan maupun ekspektasi yang diinginkan, maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas. Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.¹ Dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pelayanan publik, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum melakukan inovasi dalam kegiatan administrasi hukum. Inovasi diperlukan bagi pemerintah untuk melakukan desentralisasi yang berupaya meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat dan daerahnya.

Upaya Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) melakukan inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu dengan meluncurkan sistem pelayanan berbasis yang dinamakan *AHU Online*.

¹ Badan Pembinaan Hukum Nasional. "Tugas Pokok Dan Fungsi" Diakses pada tanggal 19 Maret 2023 melalui web : <https://www.bphn.go.id>

Gambar 1. 1 Tampilan Website AHU Online



Sumber : ahu.go.id

Pada awal tahun 2014 Direktorat Jenderal AHU meluncurkan inovasi pelayanan hukum dibuat sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan dan keamanan masyarakat. Dalam *website* layanan terdapat peringatan-peringatan yang menjadi petunjuk bagi pemohon dalam mengakses layanan, sehingga apa yang disampaikan dalam format isian aplikasi benar dan tepat. Konsekuensi dalam layanan *online* ini apabila informasi yang disampaikan dalam format isian aplikasi tidak benar atau bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat berakibat kepada sanksi pidana atau administratif.

Munculnya *Website AHU Online* juga dilatarbelakangi oleh 2 hal yaitu persoalan internal dan tantangan eksternal. Persoalan internal tersebut seperti : (a) adanya ketentuan *One Day Service* pelayanan pendaftaran jaminan fidusia tidak terpenuhi ; (b) permohonan pengesahan badan hukum yayasan dan perkumpulan serta perubahannya masih dilakukan secara manual ; (c) proses persetujuan pemakaian nama

perseroan terbatas rata-rata memerlukan waktu proses 3-7 hari ; (d) formasi penempatan notaris belum transparan dan keinginan notaris ditempatkan di kota besar, dan (e) laporan notaris tentang wasiat masih dilakukan secara manual.

Sedangkan tantangan dalam lingkup eksternal seperti dalam rangka mendukung program pemerintah dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (*ease of doing business*). Dengan adanya sistem *online* yang diterapkan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) dapat menjamin adanya akuntabilitas pelayanan publik, mencegah adanya pungutan liar, meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik serta adanya sinergitas data bagi para pemilik perusahaan.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Layanan Website AHU Online Pada Tahun 2019-2022

JUMLAH PENGGUNA LAYANAN WEBSITE AHU ONLINE			
PER TAHUN TAHUN 2019 - 2022			
2019	2020	2021	2022
21.890	16.976	16.570	15.617

Sumber : Data Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, 2023

Berdasarkan survey kepuasan pengguna, *Website AHU Online* dinilai sangat membantu masyarakat dalam kepengurusan kegiatan administrasi hukum. Pengguna *Website AHU Online* hanya melakukan kegiatan pelayanan secara *online* tanpa harus datang ke kantor, sehingga pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Dibawah ini peneliti

mencantumkan diagram kepuasan pengguna *Website AHU Online* pada tahun 2019-2022.

Gambar 1. 2 Diagram Kepuasan Pengguna *Website AHU Online* Tahun 2019-2022



Sumber : Data Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, 2023

Berdasarkan diagram tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kepuasan pengguna di setiap tahun yang sangat signifikan seperti yang terjadi pada tahun 2022 hanya pengguna merasa puas dengan layanan *Website AHU Online* sebanyak 40% sedangkan 60% merasa kurang puas. Setelah dilakukan observasi awal pada bulan Juli 2023, dimana peneliti melihat langsung kegiatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum khususnya di bidang pelayanan administrasi hukum umum *online* dan wawancara dengan pegawai Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dan para pengurus administrasi hukum, maka peneliti menemukan beberapa masalah penting

yang terdapat pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dalam pelayanan *online* melalui *Website AHU Online*.

Pertama, masih seringnya terdapat kendala yang dialami pengguna *Website AHU Online* salah satunya seperti sering terjadinya *website* mengalami *error*. *Kedua*, sering terjadinya kegagalan dalam akses pembelian *voucher* dalam membuat *billing*. *Ketiga*, kurangnya pengetahuan pengguna dalam penggunaan *Website AHU Online* sehingga masih banyak muncul pertanyaan kepada petugas *call center* di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. *Keempat*, seringnya terjadi gagal saat ingin aktivasi akun. Berdasarkan fenomena masalah tersebut, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik dalam layanan administrasi hukum melalui *Website AHU Online* sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi hukum umum ini masih belum memenuhi kriteria kepuasan pengguna layanan dan belum memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi hukum.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **”Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU *Online*) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah ”Seberapa besar

Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU *Online*) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui besaran Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU *Online*) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut.

A. Manfaat Teoritis

1. Bagi peneliti, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi terutama pada kajian penyelenggaraan pelayanan administrasi hukum dan memberikan pengetahuan kepada pembaca terkait pengaruh

inovasi inovasi pelayanan administrasi hukum umum terhadap kualitas pelayanan publik.

B. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terkait topik yang diteliti dan dikaji.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini direncanakan terdiri dari 5 (lima) BAB, masing-masing berisi tentang:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisikan latar belakang masalah yang merupakan permasalahan yang terjadi dalam penelitian serta alasan peneliti mengambil penelitian tersebut, rumusan masalah merupakan permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya tujuan penelitian merupakan tujuan peneliti dalam penelitian ini, kemudian kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab Kajian Pustaka ini meliputi:

- a) Telaah penelitian yang berisi tentang hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti;
- b) Landasan teori;
- c) Kerangka Pemikiran; dan
- d) Hipotesis Penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini peneliti mengemukakan tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam pengembangan informasi. Agar sistematis, Bab Metodologi Penelitian meliputi:

- a) Jenis Metode Penelitian;
- b) Teknik Pengumpulan Data (Populasi dan Sampel);
- c) Operasionalisasi Variabel;
- d) Teknik Pengumpulan Data;
- e) teknik Pengolahan dan Analisis Data; dan
- f) Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti melakukan analisis temuan data dan membahasnya dengan teori yang ada serta dengan data-data pendukung. Dengan langkah tersebut akan terlihat masalah-masalah yang diteliti serta pemecahan masalahnya.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab terakhir ini peneliti terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran yang nanti dapat diimplementasikan untuk memperbaiki permasalahan yang ada.