

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu, kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasan, persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang relevan dengan tema yang peneliti kaji.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1.	Duwinta Anjar Aswari ,	Metode Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas	Persamaan pada penelitian Duwinta Anjar Aswari dengan	Perbedaan antara penelitian uwinta Anjar Aswari dengan penelitian

<p>2020, Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat</p>		<p>penerapan aplikasi Sisumaker dalam pengelolaan arsip di Kanwil Kemenkumham NTB yang dilihat dari 3 indikator yaitu belum sepenuhnya efektif. Dilihat dari indikator adaptasi kurang efektif karena masih ada pegawai maupun pejabat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi Sisumaker dan kegiatan melalui aplikasi Sisumaker masih berpusat pada</p>	<p>penelitian ini adalah sama - sama membahas mengenai Inovasi di Kementerian Hukum dan HAM</p>	<p>ini adalah terletak pada metodologi yang dipakai menggunakan metode penelitian kualitatif sementara pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei.</p>
--	--	--	---	---

operator dan  
adminnya serta  
pelatihan yang  
tidak rutin.

Sedangkan untuk  
indikator integrasi  
dan produksi  
sudah cukup  
efektif. Faktor  
penghambat  
dalam  
menjalankan  
aplikasi  
Sisumaker yaitu  
faktor Sumber  
Daya Manusia  
yang merupakan  
kendala utama,  
faktor budaya  
kerja yang masih  
terbiasa dengan  
proses kearsipan  
secara



			<p>konvensional, faktor pekerjaan lain di luar pekerjaan utama, dan faktor pimpinan yang kurang mendukung pelatihan penerapan proses kearsipan secara elektronik. Sedangkan, faktor pendukungnya yaitu fasilitas atau sarana dan jaringan internet.</p>		
2.	<p>Nursari Ahmad, 2022, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis</p>	<p>Metode Penelitian Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Program inovasi pelayanan publik dalam aplikasi</p>	<p>Persamaan penelitian Nursari Ahmad dengan penelitian ini adalah Teori inovasi yang digunakan</p>	<p>Perbedaan antara penelitian Nursari Ahmad dengan penelitian ini adalah terletak dari bentuk inovasi yang diteliti dan metode</p>

	<p>Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru</p>	<p>Digital Desa (Digides) di Desa Madello Kecamatan Balusu Kabupaten Barru terdiri dari:</p> <p>1) <i>Relative Advantage</i> (Keuntungan Relatif), aplikasi Digides ini memiliki banyak keuntungan antara lain tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi atau biaya kepentingan administrasi lainnya;</p> <p>2) <i>Compability</i> (Kesesuaian), setelah</p>		<p>penelitian yang digunakan</p>
--	---	---	--	----------------------------------

membandingkan  
dengan nilai nilai  
yang ada  
sebelumnya,

beberapa informan  
menemukan  
kesesuaian dari  
segi pemahaman  
dan peningkatan  
akan fungsi dan  
kegunaan aplikasi  
ini;

3) *Complexity*

(Kerumitan),

tingkat kerumitan

pada aplikasi

Digides ini, di luar

semua kendala

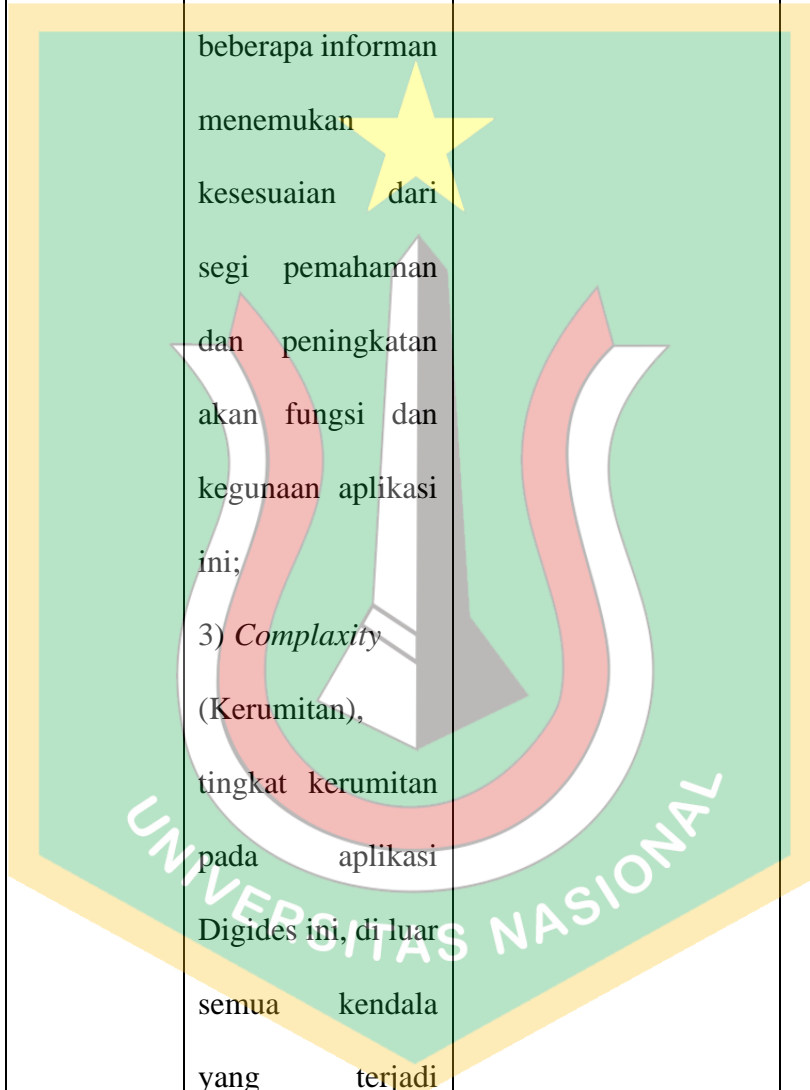
yang terjadi

dengan adanya

aplikasi ini semua

bisa

terselesaikan



			<p>dengan efisien atau tepat waktu;</p> <p>4) <i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba), kemungkinan untuk dicoba sangat besar apalagi harapannya untuk mensejahterakan masyarakatnya dan mengefisienkan pengurusan administrasi agar lebih mudah mengurusi segala hal persuratan dan perizinan;</p> <p>5) <i>Observability</i> (Kemudahan diamati), Inovasi</p>	
--	--	--	---	--

			<p>ini sangat dinikmati dan menguntungkan oleh banyak orang, baik dari lembaga-lembaga pemerintah maupun non pemerintah.</p>		
3.	<p>Jefri Julien Antonio, 2022, Pengaruh Inovasi Sahabat Laporan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten</p>	<p>Metode Penelitian Kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa :</p> <p>1) Inovasi pelayanan sahabat lapor dengan persentase sebesar 75% angka persentase ini masuk dalam kategori baik.</p> <p>2) Kualitas pelayanan dengan persentase sebesar</p>	<p>Persamaan penelitian Jefri Julien Antonio dengan penelitian ini adalah teori inovasi yang digunakan dan metode penelitian yang digunakan</p>	<p>Perbedaan antara penelitian Jefri Julien Antonio dengan penelitian ini yaitu terletak dari bentuk inovasi yang diteliti</p>



	Gowa		<p>77% angka persentase ini masuk dalam kategori baik.</p> <p>3) Dari hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat bahwa pengaruh inovasi sahabat lapor dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,130 nilai ini bersifat positif yang artinya inovasi pelayanan akan meningkat sebesar 1,130</p>		
--	------	--	--	--	--

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

## 2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan

### 2.2.1 Inovasi Layanan

#### 2.2.1.1 Inovasi

Secara umum inovasi selalu diartikan beragam berdasarkan perspektif masing-masing. inovasi yang baik akan membantu sebuah organisasi dalam mencapai kinerja yang lebih baik dari sebelumnya sehingga kelangsungan dan keberlanjutan usaha juga akan tetap berjalan sesuai dengan tujuan organisasi karena dukungan kemampuan inovasi yang terdiri dari ide, produk baru dan lain lain.<sup>1</sup>

Menurut Rogers (2003), inovasi didefinisikan sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek yang disadari dan diterima sebagai sesuatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.<sup>2</sup>

Inovasi menurut UU No.18 Tahun 2022, Inovasi adalah kegiatan pengembangan yang bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan ataupun teknologi yang telah ada ke dalam produk yang sudah ada sebelumnya.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut Woodman dalam Ellitan inovasi adalah perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya

---

<sup>1</sup> Septian Wahyudi, *Teori Inovasi : Sebuah Tinjauan Pustaka*, Jurnal Valuta, Vol.5 No 2, Oktober 2019, ISSN : 2502-1419.

<sup>2</sup> Amy Y.S. Rahayu dkk, *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), hal. 217.

<sup>3</sup> Penjelasan UU No.18 Tahun 2022 tentang Definisi Inovasi.

mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru. Inovasi dapat pula diartikan sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam organisasi maupun yang dikembangkan dari luar

organisasi. Inovasi memiliki makna proses mengadopsi “sesuatu” yang baru oleh siapapun yang mengadopsinya, sebagai proses menciptakan produk baru.<sup>4</sup>

Menurut Rogers (2003) mengemukakan 5 Indikator inovasi yaitu :<sup>5</sup>

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Kompatibilitas ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.

Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang

---

<sup>4</sup> Lena Ellitan dan Lina Anatan, Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 36.

<sup>5</sup> Putri Haryani, Skripsi :*Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang*, (Tanjung Pinang : Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2022), hal. 21.

diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

### 3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

### 4. Kemampuan Diujicobakan (*Triability*)

Kemampuan untuk diujicobakan adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulannya.

### 5. Kemampuan untuk Diamati (*observability*)

Kemampuan untuk Diamati adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi para pendapat ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi adalah sebuah

ide baru atau suatu pembaharuan terhadap sesuatu yang sudah terlaksana.

### 2.2.1.2 Layanan

Layanan adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu pihak yang memiliki suatu kewajiban untuk mengurus dan menyelesaikan hingga tuntas yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan konteks pelayanan publik yang dapat memicu integritas sebagai jalinan kerja sama sosial bersama masyarakat melalui jalinan komunikasi yang seimbang.<sup>6</sup>

Menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya<sup>7</sup>. Sedangkan Pengertian layanan menurut Kotler (2006) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak (perusahaan) kepada pihak lain (pelanggan), yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud, dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Keberadaan layanan dapat saja bersamaan atau tidak bersamaan dengan produk fisik.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Atep Adya Pratama, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta : Alex Media,2005).

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004 ), 94.

<sup>8</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran edisi Bahasa Indonesia* (Jakarta: Prenhallindo, 1999), hal.179.

Berdasarkan beberapa definisi layanan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa layanan adalah suatu kegiatan yang diberikan kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud.

### 2.2.1.3 Inovasi Layanan

Inovasi layanan adalah perubahan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pemasaran dengan mempercepat system kerja layanan yang ada. Menurut (Delafroozet al,2013) inovasi layanan dapat membuat konsumen sangat puas atas pelayanan yang diberikan.<sup>9</sup>

Inovasi layanan menurut Changkaew adalah bentuk dari layanan baru yang diberikan perusahaan, metode kerja baru yang diterapkan perusahaan, serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman yang diberikan kepada konsumen yang semata-mata untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kemajuan teknologi yang digunakan dengan mengikuti perkembangan zaman dapat mempercepat layanan yang diberikan kepada konsumen.<sup>10</sup>

Menurut Furman menyatakan bahwa inovasi layanan lebih berfokus kepada membuat perubahan pada proses layanan,

---

<sup>9</sup> Nisrina Hasna Saputri, Skripsi : *Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Umkm (Studi Empiris Pada Homepreneur Di Kabupaten Temanggung)*, (Magelang : Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020), hal. 17.

<sup>10</sup> ArIf Rahman, Skripsi : *Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Fif Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah*, (Cirebon, Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, 2018), hal.13.

kegiatan ini dilakukan untuk menarik minat dan perhatian lebih dari konsumen.<sup>11</sup>

Berdasarkan beberapa definisi inovasi layanan menurut para ahli diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa inovasi layanan adalah kegiatan yang dilakukan suatu perusahaan untuk menciptakan suatu layanan baru dengan tujuan untuk mencapai kepuasan terhadap kebutuhan pengguna.

### 2.2.2 Kepuasan Pengguna

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.

Oliver (2019) berpendapat bahwa kepuasan adalah ungkapan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang berdasarkan harapan yang diinginkan, jadi tingkat kepuasan dapat dilihat dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka pelanggan merasa kecewa. Namun sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan yang diinginkan maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja lebih baik daripada harapan yang diinginkan maka dapat akan membuat pelanggan merasa sangat puas. Biasanya harapan konsumen timbul dari pengalaman

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hal.14

masa lampau, komentar dari kerabatnya jadi dan informasi yang didapat berdasarkan pemasaran.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Kotler Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.<sup>13</sup>

Dari berbagai pendapat diatas, terlihat bahwa kepuasan pengguna lebih menekankan pada ungkapan perasaan senang atau kecewa dari harapan yang dimiliki dengan kinerja yang didapat. Jika kinerja sesuai dengan harapan yang dimiliki maka dapat dikatakan sudah mencapai kepuasan.

Menurut Zeithaml (2003), faktor yang dapat menentukan puas atau tidaknya konsumen adalah:<sup>14</sup>

- a. *Product and service features*. Kepuasan pelanggan atas suatu produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan atas fitur produk atau jasa. Pelanggan akan membandingkan berbagai fitur dari jasa (contohnya harga dengan kualitas pelayanan dan keramahan dari personel pemberi jasa), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi.

---

<sup>12</sup> Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap, *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*, Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM), Vol. 2 No. 1, 2022, 923-926.

<sup>13</sup> Sutri Sulistiyowati, dkk, *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), No.117 Vol. VIII , 2022 hal. 1-9

<sup>14</sup> Tommy Setiawan Ruslim dan Mukti Rahardjo, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada, Restoran Abuba Steak Di Greenville*, Jurnal Imiah dan Bisnis, Vol 2, Nomor 1, 2016, hal 55



b. *Consumer emotions*. Perasaan pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi atas kepuasan atas produk dan jasa. Perasaan seseorang atas produk atau jasa dapat dipengaruhi oleh kondisi suasana hati seseorang ketika menggunakan produk atau jasa tersebut.

c. *Attributes for service success or failure*. Atribut dari jasa dapat mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan oleh hasil yang mereka dapat, mereka akan mencoba mencari alasan di balik hal itu, penilaian mereka dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

d. *Perceptions of equity or fairness*. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi persepsi dari keadilan dan kewajaran. Pelanggan akan membandingkan apakah mereka diperlakukan secara adil dibandingkan pelanggan lain, apakah pelanggan lain mendapat perlakuan, harga dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pikiran tentang keadilan adalah pusat persepsi konsumen atas kepuasan terhadap produk dan jasa.

e. *Other consumers, family members and coworkers*. Selain dipengaruhi oleh perasaan dan persepsi seseorang, kepuasan pelanggan kadang dipengaruhi oleh orang lain, seperti anggota keluarga dan pelanggan lain. Hal-hal seperti pengalaman, perilaku dan pandangan pihak lain dapat mempengaruhi kepuasan.

Dengan beberapa pandangan para ahli terhadap kepuasan diatas, maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori Doll dan

Torkzadeh (Dalam Arthur et al, 2008) untuk mengukur kepuasan dalam penggunaan layanan. Pada teori ini kepuasan terdiri dari 5 indikator sebagai berikut<sup>15</sup> :

1. Isi (*Content*)

Indikator *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Keakuratan (*Accuracy*)

Indikator *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Bentuk (*Format*)

---

<sup>15</sup> Tiara Mustika Asih, Skripsi : *Tingkat Kepuasan Masyarakat Mengenai Sistem Tiket Online Perusahaan Umum (Perum) Damri Lampung*, (Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2019), hal. 24.

Indikator *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem.

#### 4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Indikator *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

#### 5. Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Indikator *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu system dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *realtime system*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

### 2.2.3 Website Administrasi Hukum Umum Online (AHU Online)

Website Administrasi Hukum Umum (AHU Online) merupakan salah satu inovasi layanan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Fungsi diterapkan Website AHU Online agar pelayanan administrasi lebih transparan, akuntabel dan cepat.

Dengan menggunakan *Website AHU Online* masyarakat dapat mengajukan permohonan administrasi hukum dengan mengisi data-data yang ada. Sehingga tidak perlu melakukan permohonan melalui petugas Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. Dalam *Website AHU*

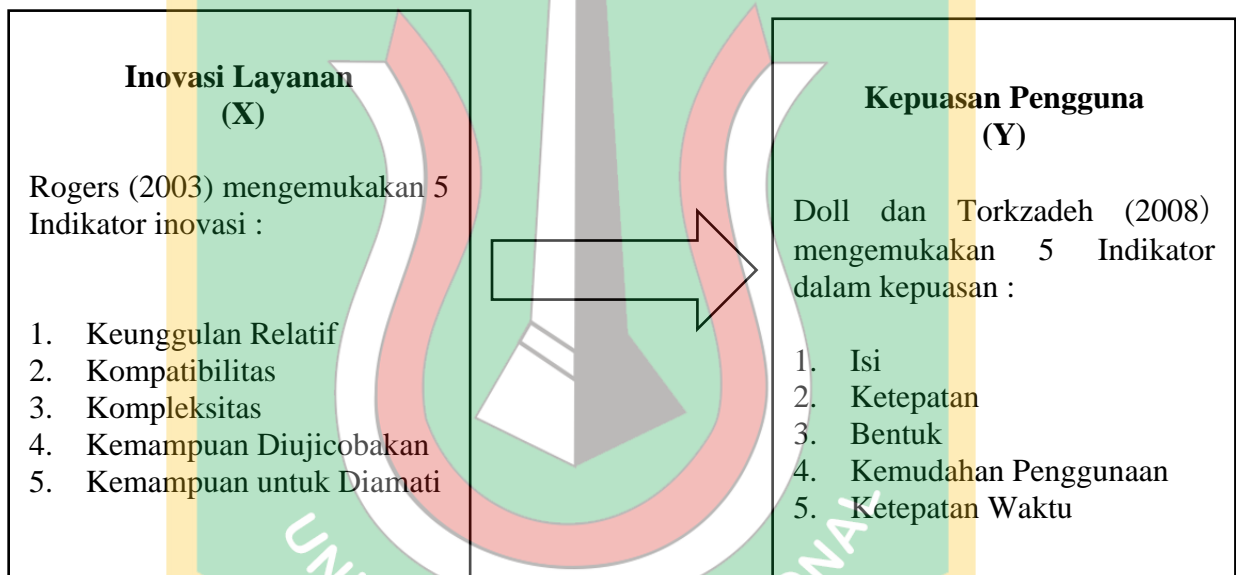
*Online* terdapat beberapa layanan seperti :

1. Pelayanan Fidusia *Online* : diantaranya pendaftaran jaminan *online* dan perbaikan sertifikat jaminan fidusia
2. Pelayanan Partai Politik : diantaranya pendirian badan hukum partai politik, dan pendirian badan hukum partai politik
3. Pelayanan Perkumpulan *Online* : diantaranya persetujuan pemakaian nama perkumpulan, pendirian dan pengesahan badan hukum perkumpulan
4. Pelayanan Perseroan Terbatas : diantaranya persetujuan pemakaian nama perseroan, pengesahan dan pendirian perseroan
5. Pelayanan pengangkatan PPNS yang diajukan oleh kementerian / lembaga
6. Pelayanan pendaftaran notaris
7. Pelayanan permohonan pewarganegaraan
8. Pelayanan Kewarganegaraan : diantaranya permohonan memperoleh, kehilangan dan memperoleh kewarganegaraan

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan konstruksi berpikir seorang peneliti yang di dasarkan dari fakta-fakta, observasi dan telaah pustaka.<sup>16</sup> Dalam kerangka pemikiran, peneliti harus menguraikan konsep atau variabel-variabel penelitiannya secara lebih rinci.<sup>17</sup> Untuk dapat memahami secara detail mengenai kerangka pemikiran ini, peneliti mencoba menyajikannya dalam bentuk tabel yang secara skematis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran**



Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban atau kesimpulan sementara atas pertanyaan penelitian yang diajukan, dalam artian hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau mungkin salah.<sup>18</sup> Dengan adanya hipotesis,

<sup>16</sup> Mohammad Mulyadi, Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, (Jakarta: Publica Institute, 2011), hal . 45.

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> *Ibid*

pelaksanaan penelitian diarahkan untuk membenarkan atau menolak hipotesis.

$H_0$  : Inovasi Layanan tidak berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website Administrasi Hukum Umum Online*

(*AHU Online*) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum

$H_a$  : Inovasi Layanan berpengaruh secara signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website Administrasi Hukum Umum Online* (*AHU Online*)

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

