



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA *WEBSITE* ADMINISTRASI HUKUM UMUM *ONLINE*
(*AHU ONLINE*) DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM
UMUM**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

Fadila Septi Damayanti

193515516069

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

JAKARTA

Agustus, 2023



UNIVERSITAS NASIONAL

***THE EFFECT OF SERVICE INNOVATION ON USER SATISFACTION ON
THE ONLINE GENERAL LEGAL ADMINISTRATION WEBSITE (AHU
ONLINE) OF THE DIRECTORATE GENERAL OF GENERAL LEGAL
ADMINISTRATION***

THESIS

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)*

Fadila Septi Damayanti

193515516069

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE PUBLIC
ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

August, 2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fadila Septi Damayanti
NPM : 193515516069
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU
Online) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fadila Septi Damayanti
NPM : 193515516069
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU
Online) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

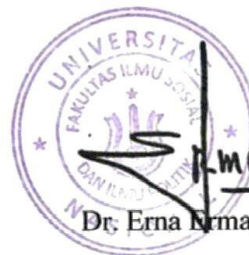
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 16 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.



Dr. Erna Mawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fadila Septi Damayanti
NPM : 193515516069
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU
Online) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai
bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji II : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta, 16 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadila Septi Damayanti

NPM 193515516069

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna
Pada *Website* Administrasi Hukum Umum *Online* (AHU
Online) Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Fadila Septi Damayanti

ABSTRAK

Nama : Fadila Septi Damayanti

NPM 193515516069

Judul : Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada
Website Administrasi Hukum Umum Online (AHU Online)
Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum

Kata Kunci	<p><i>Website AHU Online</i> yang dikeluarkan oleh Direktorat Administrasi Hukum Umum sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi hukum, dalam pengimplementasiannya masih terdapat beberapa permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan administrasi hukum. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna pada <i>website administrasi hukum umum online (ahu online)</i> direktorat jenderal administrasi hukum umum. Dengan menggunakan teori Inovasi menurut Rogers (2001) yang terdiri dari 5 indikator, yaitu: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diujicobakan dan kemampuan untuk diamati. Sedangkan teori Kepuasan Pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (2008) terdiri dari 5 indikator, yaitu: isi, keakuratan, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 130 orang dengan taraf kesalahan 5% menggunakan teknik simple random sampling. Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi Product Moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,665 sedangkan menurut nilai r_{tabel} dengan nilai $n = 130$ pada taraf kesalahan 5% adalah 0,172. Berdasarkan dari hasil uji hipotesis, pengaruh pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna pada <i>website administrasi hukum umum online (ahu online)</i> direktorat jenderal administrasi hukum umum. menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 10,079 dan t_{tabel} sebesar 1,656 maka penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a, yang bermakna bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pengguna pada <i>website administrasi</i></p>
-------------------	---

	hukum umum <i>online</i> (<i>ahu online</i>) direktorat jenderal administrasi hukum umum. Artinya, jika semakin baik inovasi layanan maka tingkat kepuasan pengguna <i>website ahu online</i> semakin meningkat, demikian pula sebaliknya
Pembimbing	Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si



ABSTRACT

Name : Fadila Septi Damayanti

NPM 193515516069

Title : *The Effect of Service Innovation on User Satisfaction on the Online General Legal Administration Website (AHU Online) Directorate General of General Legal Administration*

<p>Keywords</p> <p>AHU Online, Satisfaction, Innovation, Administration</p>	<p><i>The AHU Online website issued by the Directorate of General Legal Administration as an effort to improve the quality of legal administration services, in its implementation there are still several problems that cause legal administration services. This study aims to determine how much influence service innovation has on user satisfaction on the online general legal administration website (ahu online) of the directorate general of general legal administration. By using the Innovation theory according to Rogers (2001) which consists of 5 indicators, namely: relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability. While the User Satisfaction theory according to Doll and Torkzadeh (2008) consists of 5 indicators, namely: content, accuracy, form, user convenience, timeliness. This research uses quantitative methods with survey research types. The sample in this study amounted to 130 people with an error rate of 5% using simple random sampling technique.</i></p> <p><i>The results of the research from the calculation of the Product Moment Correlation formula obtained a correlation value of 0.665, while according to the r_{table} value with a value of $n = 130$ at an error rate of 5% is 0.172.</i></p> <p><i>Based on the results of hypothesis testing, the effect of the effect of service innovation on user satisfaction on the online general legal administration website (ahu online) of the directorate general of general legal administration. shows the t_{count} value of 10.079 and t_{tabel} of 1.656, so this study rejects H_0 and accepts H_a, which means that there is a significant relationship between the effect of service innovation on user satisfaction on the online general legal administration website (ahu online) of the directorate general of general legal administration. general legal administration.</i></p>
--	--

	<i>This means that if the better the service innovation, the level of satisfaction of online ahu website users will increase, and vice versa.</i>
Advisor	Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada *Website AHU Online* Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum”. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak sekali tantangan maupun kendala dan tentunya penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan do'a, semangat, inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan yang berupa saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungansemanat dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran dan kritik terhadap penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
9. Para Staf, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Terima kasih kepada Bapak Didin Mujianto dan Ibu Marsiti, selaku kedua orang tua peneliti yang selalu menjadi penyemangat peneliti sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terima kasih

selalu berjuang untuk kehidupan peneliti dan selalu mendukung dan tentunya memberi motivasi demi tercapainya cita-cita dan impian peneliti.

11. Terima kasih kepada Andin Nida Khumaida, selaku adik peneliti yang selalu memberikan dan semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih kepada Keluarga Besar Bunyamin dan Keluarga Besar Kasno yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada Muhammad Reizky Pratama sebagai partner spesial peneliti, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti, selalu mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah, dan selalu memberikan semangat dalam untuk terus maju dan tak kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi mimpi peneliti.
14. Terima kasih kepada sahabat peneliti, Ambar Wangi, Deva Ardelia Amanda, dan juga Delfilarosa Noor Jamila yang selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada sahabat peneliti, Sari Meitami, dan juga Amira Lutfita yang selama perkuliahan berlangsung selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
16. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan skripsi khususnya Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2019 yang saling mendo'akan satu sama lain dan telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.

17. Terima kasih kepada Karyawan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum yang telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data demi menyelesaikan penulisan skripsi ini.

18. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 24 Juli 2023

Fadila Septi Damayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	10
2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan.....	19
2.2.1 Inovasi Layanan.....	19
2.2.1.1 Inovasi.....	19
2.2.1.2 Layanan.....	22
2.2.1.3 Inovasi Layanan.....	23
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	24
2.2.3 Website Administrasi Hukum Umum Online (AHU Online).....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30

2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Jenis Metode Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Operasional Variabel	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1	Metode Observasi	36
3.4.2	Metode Survei	37
3.5	Sumber Data	37
3.5.1	Data Primer	38
3.5.2	Data Sekunder	38
3.6	Skala Pengukuran	38
3.7	Uji Instrumen Penelitian	39
3.7.1	Uji Validitas	39
3.7.2	Uji Reliabilitas	40
3.8	Tehnik Pengolahan Data	41
3.8.1	Statistik Deskriptif	41
3.9	Uji Prasyarat Penelitian	42
3.9.1	Uji Normalitas	42
3.9.2	Uji Linearitas	42
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	43
3.10	Analisis Data	43
3.10.1	Analisis Koefisien Korelasi	43
3.10.2	Koefisien Determinasi	44
3.10.3	Analisis Regresi Linear Sederhana	45
3.10.4	Pengujian Hipotesis	45
3.10.4.1	Uji Parsial (Uji t)	46
3.11	Jadwal dan Lokasi Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48

4.1	Gambaran Umum dan Profil Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1	Sejarah Singkat Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum	48
4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.....	50
4.1.3	Visi dan Misi Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum	58
4.2	Demografi Responden	58
4.3	Hasil Uji Coba Instrumen	59
4.3.1	Hasil Uji Coba Validitas.....	60
4.3.2	Hasil Uji Coba Reabilitas	61
4.4	Analisis Data Hasil Penelitian	62
4.4.1	Hasil Uji Validitas	62
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4.3	Statistik Deskriptif.....	65
4.5	Uji Prasyarat Penelitian	68
4.5.1	Uji Normalitas	68
4.5.2	Uji Linearitas	69
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	70
4.6	Analisis Koefisien Korelasi	71
4.7	Analisis Koefisien Determinasi	72
4.8	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	74
4.9	Pengujian Hipotesis	76
4.9.1	Uji Parsial (t Test).....	76
4.10	Pembahasan	77
BAB V	PENUTUP	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran	81
5.2.1	Saran Teoritis.....	81
5.2.2	Saran Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Layanan <i>Website AHU Online</i>	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Penilaian Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.3 Tahapan dan Waktu Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Validitas Inovasi Layanan (X)	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X dan Y.....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan (X)	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	64
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Layanan (X).....	66
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.12 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (t Test).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Website AHU <i>Online</i>	3
Gambar 1. 2 Diagram Kepuasan Pengguna <i>Website AHU Online</i>	5
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Inovasi Layanan	92
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Kepuasan Pengguna	93
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Inovasi Layanan	94
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas Kepuasan Pengguna.....	96
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan (X).....	98
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)...	99
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Inovasi Layanan (X)	100
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	104
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Inovasi Layanan (X)	108
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	110
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Layanan (X)	112
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	113
Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Layanan (X)	114
Lampiran 15 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)..	115
Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas	116
Lampiran 17 Hasil Uji Linearitas	117
Lampiran 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	118
Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	119
Lampiran 20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	120
Lampiran 21 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	121
Lampiran 22 Hasil Uji Parsial (t Test)	122
Lampiran 23 Surat Permohonan Penelitian	123
Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin.....	124