

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

**Muhamad Ruskamto, SE., MM**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta  
Ruskamto.anto@gmail.com

**Dr. Muhammad Anhar, SE., M.Sc, Ak, CA**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

**Dr. Ir. Meita Pragiwani**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

**Abstract**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat pada Administrasi Hukum Umum (KEMENKUMHAM). Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pengujung. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS versi 23, dan di analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, regresi linear berganda, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, (2) kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, (3) citra instansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi, kepuasan masyarakat*

**I. PENDAHULUAN**

Salah satu bagian dari kegiatan administrasi publik adalah pelayanan publik. Administrasi publik telah diketahui mempunyai dimensi yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, hal tersebut menjadikan pelayanan publik sebagai sarana yang paling dekat dengan masyarakat. Demi menciptakan pelayan publik yang baik dan mudah dipahami oleh masyarakat, pemerintah bekerjasama dengan semua instansi yang ada membuat pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat. Semakin tinggi kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban yang harus di penuhi pemerintah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk berinovasi agar kinerja organisasi publik meningkat. Sesuai pasal Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan “ Pelayanan Publik adalah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sesuai pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”.

Sulitnya masalah pelayanan publik, berkaitan erat dengan perencanaan formasi jabatan yang bertugas sebagai pelayan publik. Hingga kini, Pelayanan publik itu dilakukan oleh birokrasi pemerintahan yang menyangkut kebutuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar pemerintah, tetapi masih banyak juga pengaduan ataupun keluhan dari masyarakat seperti birokrasi pemerintahan yang berbelit-belit dalam melakukan pelayanan publik, terbatasnya fasilitas dan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan (Suara.com, 2020). Permasalahan pelayanan publik juga bersinggungan dengan masalah tak jelasnya pemerintah dalam merencanakan formasi jabatan publik. Di beberapa daerah terdapat banyak sekali jabatan kosong. Hanya diisi oleh staf yang bertindak sebagai pelaksana tugas. Peliknya masalah pelayanan publik, sejatinya berkaitan erat dengan perencanaan formasi jabatan yang bertugas sebagai pelayan publik. Hingga kini, publik menilai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kurang, bahkan ada yang beropini tak memuaskan. Kebijakan pelayanan publik juga selalu saja dinilai terlalu prematur diterapkan. Yang timbul? Ya, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, bahkan mosi tak percaya lagi dengan segala bentuk pelayanan publik. Di Beberapa daerah juga, dengan kasat mata memperlihatkan bahwa formasi jabatan pelayanan publik masih menumpuk di Pulau Jawa dan Indonesia bagian barat. Sementara itu, di Indonesia bagian timur, terdapat staf yang mengerjakan tugas sebagai kepala seksi dan lintas seksi. Dari sini saja nampak bahwa formasi perencanaan SDM pemerintah masih kurang tepat (Kompasiana, 2016).

Salah satu dari instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia yaitu Administrasi Hukum Umum (AHU). AHU merupakan instansi pemerintah yang menangani dan melaksanakan tugas dan fungsi yang bersifat pelayanan. Nama Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum dipilih karena mencangkup tujuan dan sasaran yaitu melaksanakan tugas terhadap pelayanan hukum pada masyarakat, dengan pertimbangan teknis bahwa bidang pelayanan hukum yang terdiri dari Direktorat Perdata, Direktorat Pidana, Direktorat Tata Negara dan Direktorat Hukum Internasional mencangkup hampir semua bidang hukum secara umum (website AHU). Cukup banyaknya tugas dan pelayanan yang ada di AHU membuat instansi ini harus menyiapkan Petugas yang prima dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Adanya akses secara online membuat masyarakat terbantu, terutama pengguna website yang berada di luar Jawa, namun perlu di perhatikan juga apakah website yang saat ini ada mudah di mengerti terutama dalam hal *user interface* dan *user experience* karena penggunaan akses yang sulit dimengerti akan menimbulkan masalah baru seperti salah akses atau *miss* informasi. Hal ini dapat dinilai dari kualitas website yang ada sekarang, sehingga dapat diartikan bahwa website

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

sebagai penunjang akses suatu instansi harus memenuhi harapan masyarakat mulai dari *user interface* dan *user experience* yang mudah dipahami dan digunakan.

Setelah beberapa perubahan yang dilakukan oleh AHU diharapkan citra instansi (AHU) di masyarakat akan semakin baik, inovasi-inovasi yang dilakukan terus-menerus membuktikan bahwa AHU saat ini mengikuti program pemerintah untuk menghadapi industri 4.0. Menurut Khikmah (2017) citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau aktivitas.

Zona Integritas menuju WBK/WBBM merupakan program pemerintah untuk percepatan pencapaian pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi serta peningkatan layanan publik, sebagaimana Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Dalam skala internasional, pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan Indeks Persepsi Korupsi atau Corruption Perception Index (CPI) Indonesia. Pada tahun 2018, Transparency International mencatat CPI Indonesia berada pada skor 38 dari skala 100. Angka ini menempatkan Indonesia pada peringkat ke 89 dari 180 negara, 10 setara dengan negara Bosnia Herzegovina, Sri Lanka, dan Swaziland ([www.ahu.go.id](http://www.ahu.go.id))

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memfokuskan pada kualitas pelayanan, kualitas website, citra instansi dan kepuasan masyarakat pada Administrasi Hukum Umum sehingga berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini mengangkat topik :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Administrasi Hukum Umum Cikini Jakarta”

## **II. KAJIAN LITERATUR**

### **2.1 Review Penelitian**

Penelitian oleh Lelawati (2015) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun pengaruh secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap variabel kepuasan pasien pada rumah sakit Mardi Waluyo Metro. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada pengaruh positif baik secara parsial maupun secara bersama-sama antara variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap variabel kepuasan pasien pada rumah sakit Mardi Waluyo Metro.

Jenis penelitian yang dipakai adalah Penelitian deskriptif dengan metode survey. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan teknik probabilitas sampling acak sederhana kepada 100 responden yaitu pasien rawat inap dan rawat jalan rumah sakit Mardi Waluyo Metro. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 72 %. Pengaruh secara parsial juga ditunjukkan oleh masing-masing variabel terhadap kepuasan pasien dan pengaruh tertinggi diberikan oleh variabel kualitas pelayanan.

Indriani, Rusmiwari dan Suprojo (2017) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan kuesioner, dokumentasi, observasi. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan Dewan Investasi Batu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 orang dengan menggunakan Purposive Contoh. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan 67,25%. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan SPSS 16.0, nilai t hitung adalah 2,674 dengan nilai signifikansi 0,015 <0,05, dengan demikian membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H<sub>0</sub>) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh nyata variabel kualitas layanan (x) terhadap variabel Komunitas kepuasan (y). Persamaan regresi antara variabel independen dengan variabel dependen sama dengan 0,284 (28,4%) yang mengandung makna bahwa pengaruh variabel kualitas layanan memiliki sumbangan efektif sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Ramadhani (2016) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari dimensi kualitas website yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) dengan kepuasan masyarakat (Y) serta manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian ini menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif dari 100 responden yang dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya dan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, ketiga dimensi kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, *usability* dan *information quality* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan *service interaction quality* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan dari ketiga dimensi kualitas website tersebut, *information quality* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat..

### **2.2 Kualitas Pelayanan**

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna: (1) perihal atau cara melayani. (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang. (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, bisa dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik.

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri PAN No. 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004 berarti, segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Menurut Susila (2015) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dimana terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen (anggota) dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen.

Menurut Fatihudin Kualitas pelayanan yang mencakup sektor jasa selalu di identikan dengan mutu usaha itu sendiri (2019). Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanan maka akan semakin bermutu usaha tersebut begitu pula sebaliknya. Menurut Hardiyansyah (2015) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Dwiyanto (2015) pelayanan publik Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Dalam penelitian Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai yang dikemukakan Kotler dalam Tjiptono (2016) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu: 1. Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik. 2. Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka 19 harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan memberikan tanggapan atas keluhan para konsumen. 3. Cepat tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara keinginan para pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen, kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen. 4. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Contoh dalam hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai dalam menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen. 5. Kepastian (Assurance), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

### **2.3 Kualitas Website**

Kualitas website merupakan suatu yang membuat masyarakat berfikir apa yang mereka perlukan dapat ditemukan, sehingga masyarakat akan menjadi puas dan yakin akan fungsi website tersebut. peran website, tujuan, jangkauan akses,

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

interaksi, faktor penghambat, faktor pendukung, peran pemerintah, dan content beberapa faktor yang menunjukkan suatu website efektif atau tidak.

Berdasarkan penjelasan tersebut, kualitas website yang efektif dan efisien akan menciptakan pelayanan yang prima bagi masyarakat yang menggunakannya. Kualitas website dapat diketahui dengan metode webqual, Menurut Kharisma (2018) WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website berdasarkan pengguna akhir. Secara parsial ketiga dimensi WebQual yaitu kegunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality) dan kualitas interaksi (Interaction Quality) mempengaruhi kepuasan pengunjung secara signifikan. Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction. A. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Berikut ini tiga komponen umum usability : 1. Adanya keterlibatan seorang pengguna, 2. Pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan 3. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal B. Information Quality Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (Information Quality) Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. C. Service Interaction Quality Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh 26 pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site. Di beri penjelasan Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut.

### **2.4 Citra Instansi**

Citra perusahaan atau instansi merupakan suatu gambaran yang terbentuk oleh pikiran konsumen yang dihasilkan berdasarkan penilaian yang muncul dari cara mendengar, melihat dan merasakan kemudian dari penilaian tersebut dibandingkan dengan informasi yang didapatkan oleh konsumen sebelumnya dan menjadi dasar untuk menilai perusahaan/instansi tersebut. Citra adalah gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Kotler (2016) secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, atau kelompok orang. Setiap perusahaan mempunyai citra yang disadari atau tidak telah melekat pada perusahaan tersebut. Citra merupakan hal yang bersifat abstrak karena berkaitan dengan ide, kesan, dan keyakinan dari suatu obyek yang dirasakan secara langsung melalui informasi dan panca indra. Menurut Ruslan (2016), citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu object tertentu.

Indikator penilaian citra menurut Srivastava dan Sharma (2013) informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat dimensi sebagai berikut : 1. Personality Keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami publik sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

jawab sosial. 2. Reputation Hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keamanan transaksi sebuah bank. 3. Value Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan. 4. Corporate Identity Komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan Citra perusahaan menurut Gregory (2011) merupakan kombinasi dampak terhadap observer dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak direncanakan atau dari pengaruh eksterial lainnya.

### **III. METODE PENELITIAN**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2016: 21) strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dengan metode Penelitian survey meliputi studi kasus yang menggunakan kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah datang ke kantor pelayanan DITJEN AHU yang berada di Jakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability sampling. Nonprobability sampling adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai sampling incidental yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016).

Sumber data dalam penelitian ini yaitu 1. Kuesioner (Angket) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. 2. Data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam rangka melengkapi informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet serta artikel yang mendukung penelitian 3. Skala Pengukuran Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dengan demografi responden. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari minimum, maksimum rata-rata dan standar deviasi, juga untuk mengetahui demografi responden yang terdiri dari kategori, jenis kelamin, pendidikan, umur, posisi dan lama bekerja (Ghozali, 2012). Pengolahan data penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 23. Untuk pengujian instrumen penelitian terdiri atas dua jenis pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesis dengan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

bantuan SPSS Windows versi 23. Adapun tahap pelaksanaan analisis meliputi : (1) Analisis Regresi Linear Berganda, (2) Koefisien Determinasi, dan (3) uji hipotesis (uji t dan uji F).

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1 Uji Validitas**

Uji validitas diolah menggunakan komputer dengan program SPSS versi 2.0. instrumen penelitian dapat dikatakan valid (akurat) untuk penelitian apabila memiliki nilai validitas lebih besar atau sama dengan 0,3 dan sebaliknya, apabila nilai validitas kurang dari 0,3 maka dikatakan tidak valid (tidak akurat).

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>rhitung</b>	<b>Rkritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0,643	0,3	Valid
<b>2</b>	0,628	0,3	Valid
<b>3</b>	0,663	0,3	Valid
<b>4</b>	0,672	0,3	Valid
<b>5</b>	0,692	0,3	Valid
<b>6</b>	0,650	0,3	Valid
<b>7</b>	0,744	0,3	Valid
<b>8</b>	0,529	0,3	Valid

Sumber: Data diolah

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Website (X<sub>2</sub>)**

<b>Pertanyaan</b>	<b>rhitung</b>	<b>rkritis</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	0,549	0,3	Valid
<b>2</b>	0,525	0,3	Valid
<b>3</b>	0,759	0,3	Valid
<b>4</b>	0,644	0,3	Valid
<b>5</b>	0,770	0,3	Valid
<b>6</b>	0,509	0,3	Valid
<b>7</b>	0,606	0,3	Valid
<b>8</b>	0,615	0,3	Valid

Sumber: Data diolah

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Citra Instansi ( $X_3$ )**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	0,694	0,3	Valid
2	0,696	0,3	Valid
3	0,562	0,3	Valid
4	0,683	0,3	Valid
5	0,645	0,3	Valid
6	0,796	0,3	Valid
7	0,870	0,3	Valid

Sumber: Data diolah

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan masyarakat**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
1	0,531	0,3	Valid
2	0,780	0,3	Valid
3	0,581	0,3	Valid
4	0,654	0,3	Valid
5	0,592	0,3	Valid
6	0,773	0,3	Valid
7	0,737	0,3	Valid

Berdasarkan pengelolaan data diperoleh hasil variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Website ( $X_2$ ), Citra Instansi ( $X_3$ ) dan Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) pernyataan tersebut memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari 0,3 sehingga pernyataan tersebut dapat digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrument memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian Reliabilitas dilakukan dengan metoda Cronbach Alpha. Lebih lanjut Sugiono mengatakan instrument penelitian dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha sebesar 0,6 atau lebih. Data tersebut dikorelasikan dengan dengan bantuan program SPSS versi 23.0.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	$r_{hitung}$	$r_{kritis}$	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,761	0,6	Reliable

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

<b>Kualitas Website (X<sub>2</sub>)</b>	0,754	0,6	Reliable
<b>Citra Instansi (X<sub>3</sub>)</b>	0,818	0,6	Reliable
<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>	0,790	0,6	Reliable

Sumber: Data diolah

Tabel di atas menunjukkan bahwa data hasil jawaban kuesioner pernyataan Kualitas Pelayanan(X<sub>1</sub>), Kualitas Website (X<sub>2</sub>), Pernyataan Citra Instansi(X<sub>3</sub>) dan pernyataan Kepuasan Masyarakat (Y) dikatakan reliable. Hal ini di karenakan diperoleh nilai Alpha Cronbach's berdasarkan tabel diatas dimana nilai tersebut semuanya sudah melebihi 0,60.

### 4.3 Uji Hipotesis

#### 4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Citra Instansi terhadap Kepuasan Masyarakat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$PERFi = ai + \beta 1.K.Lay + \beta 2.K.Web + \beta 3.C.Ins$$

Adapun hasil persamaan regresi linier berganda dengan hasil perhitungan regresi seperti dibawah ini :

**Tabel 9**  
**Hasil Perhitungan Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.647	1.895		1.396	.166
X1_Kualitas Pelayanan	.244	.063	.261	3.898	.000
X2_Kualitas Website	.242	.097	.271	2.503	.014
X3_Citra Instansi	.374	.096	.418	3.895	.000

a. Dependent Variable: : Y-Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS versi 23

Dengan demikian maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$PERFi = \alpha i + \beta 1.K.Lay + \beta 2.K.Web + \beta 3.C.Ins$$

$$PERFi = 2.647 + 0,244.K. Pel + 0,242. K. Web + 0,374. C. Ins$$

#### 4.4 Koefisien determinasi (Adj. R<sup>2</sup>)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Koefisien determinasi (Adj. R<sup>2</sup>) dari hasil regresi menunjukkan seberapa besar variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel-variabel bebasnya.

**Tabel 10**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 <sup>a</sup>	.692	.682	2.00954

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS versi 23

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai adjusted R square adalah sebesar 0,682 atau 68,2%. Ini mengartikan bahwa variasi dari kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variasi dari kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), kualitas website (X<sub>2</sub>), citra instansi (X<sub>3</sub>), adalah sebesar 68,2 persen, sedangkan sisanya sebesar 31,8% dijelaskan oleh faktor lain, yang mana faktor tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.5 Uji Hipotesis

##### 4.6.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $\alpha$  (alpha) dengan nilai p-value. Apabila nilai p-value <  $\alpha$  (0,05), maka H<sub>0</sub> ditolak. Sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh secara parsial variabel independen dengan variabel dependen, dan sebaliknya. Berikut adalah hasil pengujian statistic t, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 11**  
**Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.647	1.895		1.396	.166
X1_K. Pel	.244	.063	.261	3.898	.000

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

X2_K. web	.242	.097	.271	2.503	.014
X3_C. Ins	.374	.096	.418	3.895	.000

a. Dependent Variable: Y\_Kepuasan\_Masyarakat

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS versi 23

Berdasarkan pada tabel 11 di atas, ditunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai P-Value 0,0000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Dengan demikian, maka sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Berikutnya ditunjukkan bahwa nilai P-Value variabel Kualitas Website 0,014 dimana nilai probabilitas ini lebih dari 0,05. Berikutnya ditunjukkan bahwa nilai P-Value variabel Citra instansi 0,000 dimana nilai probabilitas ini lebih dari 0,05. Dengan demikian, maka sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai prob.  $> 0,05$ . Berarti secara parsial Kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas website dan citra instansi terhadap kepuasan masyarakat, yang mana analisis data tersebut diperoleh dari sebanyak 100 orang pengujung kantor Administrasi Hukum Umum yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi kepada para pengujung saat ini sudah sesuai. Kualitas pelayanan dapat di pertahankan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap dan tepat waktu sehingga semakin baik kualitas pelayanan akan mendatangkan kepuasan masyarakat yang lebih besar.
2. Kualitas website berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa Kualitas website yang telah diberikan oleh instansi kepada para pengujung dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut. Kualitas website dapat di pertahankan dengan meberikan infomasi yang dapat dipercaya dan penggunaan website yang mudah dioperasikan, sehingga semakin baik Kualitas website akan mendatangkan kepuasan masyarakat yang lebih besar.
3. Citra instansi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa Citra instansi yang telah diberikan oleh instansi kepada para pengujung dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut. Citra instansi dapat di pertahan dengan instansi meningkatkan dan bertanggung jawab dengan kinerjanya dan tercapainya motto instansi, sehingga baik citra instansi akan mendatangkan kepuasan masyarakat yang lebih besar.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Agar kepuasan masyarakat terus meningkat secara berkesinambungan, perusahaan harus bisa meningkatkan keramahan dalam pelayanan sehingga pengunjung merasa diperhatikan saat ingin berkonsultasi ke kantor Administrasi Hukum Umum.
2. AHU perlu meningkatkan keamanan sistem, terutama data transaksi yang dilakukan oleh para pengunjung sehingga kepuasan pengunjung yang melakukan transaksi meningkat.
3. Tampilan website AHU perlu di perbaiki terutama dalam penempatan menu yang sering di akses oleh pengunjung dan juga menu panduan yang penempatannya bisa di awal agar terlihat saat pertama kali akses ke website AHU.
4. Kepercayaan merupakan hal terpenting dalam transaksi hukum, AHU sebagai sub direktorat dari KEMENKUMHAM harus dapat menjalankan peran sesuai subtansinya.
5. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, agar ditambahkan lagi respondennya, variabel independen lainnya ditambahkan, seperti budaya organisasi, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, kepuasan karyawan dan variabel lainnya..

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Afifuddin. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Alinaung, I.A dan I.W.J. Ogi,. 2016. Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Di Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *jurnal EMBA*. Vol.4 No.5 ISSN 2303-1174. DOI : 10.35794. Telah terakreditasi GARUDA.
- Ardianto, E. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosia Rekatama Media.
- Barata, A.A. 2017. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. CAPS.
- Dalilah, I., A. Kusyanti., A.D. Herlambang, 2018. Evaluasi Kualitas Layanan Website PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). 2018. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol 2 No 1. e-ISSN: 2548-964X. Telah terakreditasi dalam GARUDA.
- Dwiyanto, A. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Fatihudin, D. dan A. Firmansyah,. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Penerbit Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama).
- Feriyanto, A. dan E.T. Shyta, 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediatera.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

Diponegoro..

- Gregory, J.R and J.G. Wiechmann., 2011. *Marketing Corporate Image: The Company as Your Number One Product*. New York : McGraw Hill.
- Hardiyansyah, H. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Cetakan I*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hasibuan, M. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hasnih, et al. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. Volume 1 Nomor 2, eISSN : 25974084. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 34/E/KPT/2018.
- Hawkins, D. I. et al. 2016. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. Boston :Irwin/ McGraw-Hill.
- <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf> Diakses 24 juni 2020
- <https://kbbi.web.id/pelayanan> Diakses pada 24 juni 2020.
- <https://portal.ahu.go.id/id/detail/75-berita-lainnya/1713-pelayanan-jasa-hukum-ahu-pindah-ke-cikini> diakses pada 24 April 2020
- <https://portal.ahu.go.id/site/profil> diakses pada 24 April 2020
- <https://salatiga.go.id/skm-tolak-ukur-pelayanan-pemerintah/> diakses pada 24 April 2020
- <https://www.kompasiana.com/jokoade/57da2864ed96739443fcf2c9/pelayanan-publik-belum-berkualitas-ini-alasannya> diakses pada 21 April 2020
- <https://www.ombudsman.go.id/news/r/selama-tahun-2019-laporan-masyarakat-mencapai-7903-kepada-ombudsman-ri> diakses pada 24 April 2020
- <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/23/132823/kondisi-pelayanan-publik-di-daerah-terpencil> diakses pada 21 April 2020
- Indriani, D., S. Rusmiwari, dan A. Suprojo. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 6. No. 2, ISSN. 2442-6962. Telah terakreditasi dalam GARUDA.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kharisma, M. dan S. Angraeni., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Bjb Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Rasuna Said Menggunakan Metodewebqual 4.0. *Techno Nusa Mandiri : Journal of Computing and Information Technology*. Vol. 15, No. 1, ISSN : eISSN : 2527-676X. Terakreditasi SINTA 4. DOI :10.33480. No. SK: 21/E/KPT/2018.
- Khikmah, N. dan D. Prihandono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol 6 No 4. ISSN 2252-6552. DOI 10.15294 . Telah Terakreditasi GARUDA.
- Kotler, P. and K.L. Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kurniawan, R.C. 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, *Jurnal hukum*, Vol 10, No 3. ISSN: Vol 10, No 3. Telah terakreditasi SINTA 2. No. SK: 3/E/KPT/2019.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

- Lelawati, N. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro. *Jurnal Derivatif* has been accredited SINTA 5 at 2015 by Ministry of Research and Technology / National Agency for Research and Innovation. Vol 9, No 2, eISSN : 2477300X. DOI: 10.15294. No SK: 23/E/KPT/2019
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba empat.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Maryam, N.S. 2017. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol.06 No. 1. ISSN 2086 – 1109. Telah terakreditasi oleh ONESEARCH.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Octavia, D. dan A. Tamerlane,. 2017. The Influence of Website Quality on Online Purchase Intentions on Agoda.Com with E-Trust as a Mediator, *Binus Business Review*., Vol 8, No 1, P-ISSN: 2087-1228. E-ISSN: 2476-9053. Telah Terakreditasi SINTA 2. No SK: 30/E/KPT/2018
- Pangandaheng, F. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Palu. *e-Jurnal Katalogis*. Vol 3, No 2. ISSN: 2302-2019. Telah terakreditasi ONESEARCH. 55-56.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Portal Dan Situs Web Badan Pemerintah Diakses 15 juli 2020.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2017 Diakses 15 juli 2020.
- Prayitno, A. dan Y. Safitri., 2015, Pemanfaatan Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berbasis Website Untuk Para Penulis, *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*. Vol 1, No 1. eISSN : 27149935. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 85/M/KPT/2020.
- Rahmawanti, W. 2016. Pengaruh Kualitas Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Informatika dan Komputer*. Vol. 21 No. 2. eISSN : 20898045. Telah Terakreditasi SINTA 5. No SK: 85/M/KPT/2020.
- Ramadhani, P.A., Radjikan., Zakariya., (2016). Pengaruh Kualitas Website Dalam Layanan E-Kios Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol 3, No 2, eISSN : 24601586. Telah terakreditasi GARUDA. DOI: 10.30996.
- Riskayanti, N. dan S. Sitohang. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.. Volume 5, Nomor 2. ISSN : 2461-0593. Telah terakreditasi oleh ONESEARCH.
- Ruslan, R. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saktiani, G.A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4, No. 2. ISSN. 2442-6962. Telah terakreditasi GARUDA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

- Semil, N. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana
- Setiawan, H. dan A.J. Sayuti. 2017. Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia, *IOSR Journal of Business and Management*. E-ISSN: 2278-487X, P-ISSN: 2319-7668. Volume 19, Issue 5. Ver. III PP 31-40.
- Srivastava, K. dan N.K. Sharma., 2013. Service Quality, Corporate Brand Image and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly*. 34:4, 274-291.
- Su, R. (2016). *Cara Instan Membuat Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Volume 1 Nomor 2. ISSN : 2654-3141.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, D. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suprpto, F. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak*. Indonesia: Lentera Ilmu Cendekia.
- Susila dan Suyanto.(2015). *Metodlogi Penelitian Cross Sectional*. Bossscript: Klaten.
- Susila, I. 2015. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*, Grup Penerbitan CV Budi Utama Yogyakarta: Deepublish.
- Thoyib, M., 2019. Determinasi Kualitas Layanan, Prosedur Layanan, Lingkungan Kerja dan Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Samsat Kota Palembang Sumatera Selatan. *Journal management, Business, and Accounting*.. Vol. 18, No. 1. e-ISSN 2655-8262. DOI: 10.33557. Telah terakreditasi SINTA 5.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi..
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.
- Utami, L.A., A. Ishaq., dan N. Maulidiyah. 2018. Analisa Pengaruh Kualitas Website PPDB Terhadap Kepuasan Pengguna pada SMKN 57 Jakarta. *Jurnal & Penelitian Teknik Informatika*. Volume 3 Nomor 1, E-ISSN : 2541-2019. Telah terakreditasi SINTA 4 No. SK: 21/E/KPT/2018.
- Wahyudi, I.K.A.V. 2019. Rancang Bangun Sistem Informasi Nusabalitour Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*. Vol. 8, No. 2, ISSN : 20893787. Telah terakreditasi SINTA 5. No SK: 28/E/KPT/2019.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS WEBSITE, CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR ADMINISTRASI HUKUM UMUM CIKINI JAKARTA (KEMENKUMHAM)**

- Warjiyono, dan C.M. Hellyana, 2018, Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*. Vol. 5, No. 2. p-ISSN: 2355-7699. Telah terakreditasi SINTA 2. No.SK: 51/E/KPT/2017.
- Wijaya, T. 2017, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano (Edisi 2)*, Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Yustikasari, Y. 2018. Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Tingkat Pengungkapan Sukarela Informasi Keuangan Pada Website Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi Se – Indonesia). *Profita : Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*. Vol 11, No 1. ISSN: 2086-7662. DOI: 10.22441. Telah terakreditasi GARUDA.