

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DIVISI HUKUM DAN  
HAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WILAYAH  
KEMENKUMHAM SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AGUNG FARAHA  
NIM 322016011**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
APRIL 2021**

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DIVISI HUKUM DAN  
HAM TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR WILAYAH  
KEMENKUMHAM SUMATERA SELATAN**

**SKRIPSI**

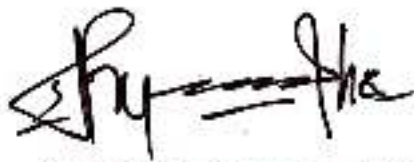
**Diajukan kepada  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana Pendidikan**

**Oleh  
Agung Faraka  
NIM 322016011**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
APRIL 2021**

**Skripsi oleh Agung Faraka ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji**

**Palembang, 18 Maret 2021  
Pembimbing I,**



**Dra. Rytha Petrossky, M.Si.**

**Palembang, 18 Maret 2021  
Pembimbing I,**



**Drs. H. M. Zalili Azis, M.Pd.**

Skripsi oleh Agung Faraka ini telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal, 18 Maret 2021

**Dewan Penguji:**



**Dra. Rytha Petrossky, M.Si., Ketua**



**Drs. H. M. Zalili Azis, M.Pd., Anggota**



**Samsilayurni, S.Pd., M.Si., Anggota**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
Administrasi Pendidikan,**



**Samsilayurni, S.Pd., M.Si.**

**Mengesahkan,  
Dekan  
EKIP UMP,**



**H. Rusdy A. Siroj, M.Pd.**

**SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN  
KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Faraka  
NIM : 322016011  
Program Studi : Administrasi Pendidikan  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang telah saya buat ini benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan barang jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung risiko sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 18 Maret 2021  
Yang menerangkan  
Mahasiswa yang bersangkutan,

  
*Agung Faraka*  
Agung Faraka

**MOTTO:**

- ***“Barang siapa yang melakukan perbuatan baik, ia akan mendapatkan pahala (dalam perbuatan itu) dan pahala orang yang menirunya tidak di kurangi pahalanya sedikitpun. Dan barang siapa yang melakukan perbuatan yang jelek, ia akan menanggung dosa dan orang-orang yang menirunya dengan tidak di kurangi dosanya sedikitpun” (HR. imam muslim)***

***Alhamdulillah...***

***Dengan tulus dan penuh rasa shukur kupersembahkan karya kecilku ini untuk:***

- ***Ayahandaku M. Fauzie Faroja, S.H. dan Ibundaku Krisna Boti, S.H. yang kuhormati dan kusayangi, yang tiada hentinya mendo'akan yang terbaik untukku, kasih sayang yang tidak terhingga dan selalu mengharapkan keberhasilanku.***
- ***Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.***
- ***Seseorang yang nantinya akan menjadi calon pendamping hidupku.***
- ***Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.***
- ***Almamaterku***

## ABSTRAK

Agung Faraka. 2021. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Pada Divisi Hukum dan HAM terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan*. Skripsi, Program Studi Administrasi pendidikan, Program Sarjana (SI). Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing: (I) Dra. Rytha Petrossky, M.Si. (II) Drs. H. M. Zalili Azis, M.Pd. Email : agungfaraka252@gmail.com.

**Kata kunci :** *Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Kemenkumham*

Berdasarkan pengamatan sementara oleh peneliti di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) di kota Palembang ditemukan bahwa pelayanan administrasi Kemenkumham Sumatera Selatan melayani tata persuratan, administrasi keanggotaan dan pelaporan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kemenkumham Sumatera Selatan? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kemenkumham Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang ke Kemenkumham Sumatera Selatan yang berjumlah sebanyak 822 orang, sedangkan sampel penelitian menggunakan diambil sebanyak 10% dari total populasi sehingga sampel penelitian sebanyak 82 orang. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji t. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan. Artinya, semakin tinggi pelayanan administrasi maka akan semakin baik kepuasan masyarakat tersebut.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya telah dilimpahkan kepada penulis, akhirnya skripsi yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Administrasi Pada Divisi Hukum dan HAM terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan* ini dapat diselesaikan dengan baik. Disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dra. Rytha Petrossky, M.Si., selaku dosen Pembimbing 1 dan Drs. H. M. Zalili Azis, M.Pd., selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bantuan nasehat serta masukan dalam penulisan skripsi. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Rusdy A. Siroj. M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Samsilayurni, S.Pd., M.Si., selaku Ketua Program Studi Fakultas Keguruan dan Ilmu Administrasi pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Seluruh dosen Administrasi Pendidikan dan Staf Karyawan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.



4. Sahabat-sahabat seperjuangan Universitas Muhammadiyah Palembang angkatan 2016, atas persahabatan dan kebersamaan yang telah terjalin indah.
5. Saudaraku tersayang yang selalu memberikan semangat dan doa untuk keberhasilan dalam menyelesaikan studi.
6. Seseorang yang nanatinya akan menjadi calon pendamping hidupku.
7. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam kehidupanku.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda M. Fauzie Faroja, S.H., dan Ibunda Krisna Boti, S.H. yang telah memberikan dorongan, nasehat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan. Penulis berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal atas semua amal kebaikan mereka. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi dunia pendidikan dan perkembangan ilmu pendidikan khususnya di bidang Administrasi pendidikan.

Palembang, 18 Maret 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Hipotesis.....	4
F. Ruang lingkup penelitian .....	4
G. Definisi istilah atau definisi operasional .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Pelayanan Administrasi .....	6
1. Pengertian Pelayanan Administrasi.....	6
2. Ciri-ciri Pelayanan Administrasi.....	7
3. Indikator Pelayanan Administrasi .....	8
B. Kepuasan Masyarakat .....	12
1. Pengertian Kepuasan masyarakat .....	12
2. Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat.....	13
3. Indikator-indikator Kepuasan masyarakat .....	15
C. Kerangka Berfikir .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Rancangan Penelitian .....	19
B. Metode Penelitian.....	19

C. Variabel Penelitian .....	19
D. Tempat dan Waktu .....	20
E. Populasi dan Sampel .....	20
1. Populasi Penelitian .....	20
2. Sampel Penelitian .....	21
F. Instrumen Penelitian .....	21
G. Teknik Pengumpulan Data .....	22
1. Observasi .....	22
2. Kuesioner (Angket) .....	22
3. Wawancara .....	23
4. Dokumentasi .....	23
H. Analisis Data .....	24
1. Uji Validitas .....	24
2. Uji Reliabilitas .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Hasil Penelitian .....	26
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	28
2. Hasil Perhitungan Uji Regresi Sederhana .....	45
3. Koefesien Determinasi .....	46
4. Hasil Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
A. Simpulan .....	51
B. Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Populasi Penelitian.....	21
3.2 Sampel .....	21
4.1 Data Hasil Skor Pernyataan Variabel X (Pelayanan Administrasi) dan Variabel Y (Kepuasan masyarakat) di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan.....	26
4.2 Jawaban Angket Nomor 1 .....	29
4.3 Jawaban Angket Nomor 2 .....	29
4.4 Jawaban Angket Nomor 3.....	30
4.5 Jawaban Angket Nomor 4.....	30
4.6 Jawaban Angket Nomor 5.....	30
4.7 Jawaban Angket Nomor 6.....	31
4.8 Jawaban Angket Nomor 7.....	31
4.9 Jawaban Angket Nomor 8.....	31
4.10 Jawaban Angket Nomor 9 .....	32
4.11 Jawaban Angket Nomor 10.....	32
4.12 Jawaban Angket Nomor 11 .....	33
4.13 Jawaban Angket Nomor 12 .....	33
4.14 Jawaban Angket Nomor 13 .....	33
4.15 Jawaban Angket Nomor 14.....	34
4.16 Jawaban Angket Nomor 15.....	34
4.17 Jawaban Angket Nomor 16 .....	35
4.18 Jawaban Angket Nomor 17.....	35
4.19 Jawaban Angket Nomor 18 .....	35
4.20 Jawaban Angket Nomor 19.....	36
4.21 Jawaban Angket Nomor 20.....	36

4.22 Jawaban Angket Nomor 1 .....	37
4.23 Jawaban Angket Nomor 2 .....	
.....	37
4.24 Jawaban Angket Nomor 3 .....	37
4.25 Jawaban Angket Nomor 4 .....	38
4.26 Jawaban Angket Nomor 5 .....	38
4.27 Jawaban Angket Nomor 6 .....	39
4.28 Jawaban Angket Nomor 7 .....	39
4.29 Jawaban Angket Nomor 8 .....	39
4.30 Jawaban Angket Nomor 9 .....	40
4.31 Jawaban Angket Nomor 10 .....	40
4.31 Jawaban Angket Nomor 11 .....	41
4.33 Jawaban Angket Nomor 12 .....	41
4.34 Jawaban Angket Nomor 13 .....	41
4.35 Jawaban Angket Nomor 14 .....	42
4.36 Jawaban Angket Nomor 15 .....	42
4.37 Jawaban Angket Nomor 16 .....	43
4.38 Jawaban Angket Nomor 17 .....	43
4.39 Jawaban Angket Nomor 18 .....	43
4.40 Jawaban Angket Nomor 19 .....	44
4.41 Jawaban Angket Nomor 20 .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	55
2. Angket Penelitian .....	56
3. Rekapitulasi Hasil Angket Pelayanan Administrasi .....	60
4. Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Masyarakat .....	64
5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Angket Pelayanan Administrasi (X) .....	68
6. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Angket Kepuasan Masyarakat (Y) .....	69
7. Perhitungan Hasil Uji Validitas SPSS .....	70
8. Perhitungan Hasil Uji Reliabilitas SPSS.....	86
9. Perhitungan Hasil Penelitian SPSS .....	88
10. Jawaban Responden .....	98
11. Tabel Distribusi t .....	138
12. Tabel Korelasi <i>Product Momen</i> (r) .....	139
13. Tabel Distribusi F.....	140
14. Usul Judul.....	141
15. Surat Keputusan Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang.....	142
16. Surat permohonan Riset .....	143
17. Daftar Hadir Simulasi Proposal Skripsi .....	144
18. Undangan Seminar Proposal .....	146
19. Surat Tugas.....	147
20. Permohonan Seminar Proposal .....	148
21. Pengesahan perbaikan Seminar Proposal .....	149
22. Surat Izin Penelitian dari Kemenkumham Sumatera Selatan .....	150
23. Foto-Foto Penelitian.....	152
24. Fotocopy Kartu Bimbingan Skripsi .....	153
25. Biodata Peneliti .....	155

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dasar sistem administrasi kepegawaian di negara Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam suatu organisasi/instansi pemerintahan segala sesuatu yang dilakukan dituntut untuk dapat berjalan lancar, cepat dan terarah dalam rangka untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Untuk mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi/instansi tersebut, dibutuhkan peranan sumber daya manusia yang berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi atau instansi dengan baik dan profesional. Hal ini dikarenakan pegawai merupakan penentu serta pelaku dalam keberhasilan suatu instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi mengandung pengertian sempit itu dimaksudkan sebagai ketatausahaan yang diartikan sebagai kegiatan penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatan secara tertulis semua kegiatan yang diperlukan dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lainnya. Dengan demikian, administrasi merupakan kegiatan tulis menulis, mengirim, dan menyimpan keterangan. Secara umum kata administrasi dapat diartikan sebagai



suatu kegiatan untuk membantu, melayani, mengarahkan dan mengatur semua kegiatan organisasi di dalam mencapai tujuan secara tertib dan efisien (Daryanto, 2018:17).

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Istilah kepegawaian menurut Musenaf (2016:3) adalah “Kepegawaian berasal dari kata pegawai yang melakukan pekerjaan yang artinya secara singkat adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan/jasa yang berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan usaha swasta”. Sedangkan menurut Saksono (2017:12) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan kepegawaian adalah : “Seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu badan tertentu baik di badan pemerintahan maupun swasta”.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan administrasi merupakan suatu petunjuk bahwa masyarakat memiliki perasaan senang terhadap pelayanan administrasi dalam menjalankan tugas pekerjaan. Kepuasan masyarakat juga merupakan suatu sikap positif pegawai terhadap berbagai situasi di tempat pekerjaan. Bagi organisasi, kepuasan masyarakat merupakan aspek yang harus diperhatikan. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang amat penting karena kepuasan yang diperolehnya akan turut menentukan penilaian masyarakat. Kepuasan

masyarakat juga berhubungan dengan outcomes seperti kinerja, sehingga apabila kepuasan masyarakat semakin tinggi maka akan menimbulkan harapan yang tinggi. Dengan demikian masyarakat akan lebih mempercayai pelayanan yang diberikan.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang hukum dan hak asasi manusia dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Fungsi Kemenkumham adalah perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang hukum dan hak asasi manusia, pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di daerah, Pelaksanaan kegiatan teknis yang berskala nasional, dan Pelaksanaan kegiatan teknis dari pusat sampai ke daerah.

Berdasarkan pengamatan sementara oleh peneliti di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) di kota Palembang ditemukan bahwa pelayanan administrasi Kemenkumham Sumatera Selatan melayani tata persuratan, administrasi keanggotaan dan pelaporan. Dari hasil pengamatan tersebut juga ditemukan kepuasan masyarakat telah cukup baik, tetapi terkadang dalam kinerja pegawai administrasi belum optimal seperti lambat memberikan pelayanan, serta sering terlambat dalam bekerja atau tidak tepat waktu.

## **B. Rumusan Masalah**

Apakah ada pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kemenkumham Sumatera Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kemenkumham Sumatera Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagi Pelayanan Administrasi yaitu dapat menjadi pedoman untuk lebih meningkatkan lagi pengawasan dalam hal kemampuan pegawai dalam pembuatan rencana pelaksanaan pembelajaran.
2. Bagi pegawai yaitu agar dapat memberikan pemahaman tentang salah satu tugas layanan administrasi dan dapat menjadi pengetahuan pegawai untuk meningkatkan kemampuannya dalam membuat atau menyusun rencana pelaksanaan pembelajaran.
3. Bagi penulis yaitu dapat menambah wawasan yang luas tentang tugas layanan administrasi dan menambah pengetahuan dalam mempersiapkan diri untuk menjadi calon layanan administrasi.

#### **E. Hipotesis**

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

1.  $H_a$  : Ada pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan Kecamatan Ilir Timur I.
2.  $H_o$  : Tidak ada pengaruh pelayanan administrasi pada divisi hukum dan HAM terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan Kecamatan Ilir Timur I.

#### **D. Ruang lingkup penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang akan diteliti pembahasan masalah, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian.

1. Variabel X : Pelayanan Administrasi pada Devisi Hukum dan HAM
2. Variabel Y : Kepuasan Masyarakat
3. Dalam penelitian ini membahas tugas pelayanan administrasi pada devisi hukum dan HAM dan kepuasan masyarakat

4. Subjek yang diteliti adalah masyarakat yang pernah berurusan pada divisi hukum dan HAM
5. Devisi hukum dan HAM yaitu Kemenkumham Sumatera Selatan Kecamatan Ilir Timur I.

#### **E. Definisi istilah atau definisi operasional**

Adapun definisi istilah atau definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan administrasi pada devisi hukum dan HAM adalah pelayanan yang berhubungan dengan tata penyuratan.
2. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat terhadap pelayanan atau jasa yang berhubungan dengan administrasi pada devisi hukum dan HAM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmadi, Hamid. 2016. *Dimensi-Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Social*. Bandung: Alfabeta
- Daryanto. 2018. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta:Rineka Cipta
- Handayani, Soewarno. 2017. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen* Jakarta: Publisher.
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Izudin, Ahmad. 2019. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, ISSN: 2541-2515(p), 2541-2035(e), Volume: 4 (1) 2019: p. 1 - 10.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Musanef. 2016. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nawawi, Hadari. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Noor, Chozin Askandar. 2016. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kediri*. Jurnal Ilmu Manajemen REVITALISASI, Vol 2 Nomor 2 Juni.
- Nuriyanto. 2016. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3,
- Poerwadarminta W.J.S. 2017. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purwanto. 2017. *Evaluasi Hasil Belajar*. Surakarta: Pustaka Belajar.

- Putri, Cindy Audia Safira. 2018. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Guru SMP Negeri 01 Batu. *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma*.
- Riduwan. 2017. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S1, S2, S3)*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Robbins, Stephen P. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sahmiri dan Suzana. V. 2017. Engaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi pada Mahasiswa Universitas Jambi) . *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organissasi*. 17(2):114-126
- Saksono, Slamet. 2017. *Administrasi Kepegawaian*. Yogyakarta : Kanisius.
- Siagian, Sondang P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinaga.J.O. dan Hidayat. R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 4(1):7-14
- Siregar dan Syofian. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta:Kencana
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugono dan Dendi. 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Sutrisno dan Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- The Liang Gie. 2015. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2017. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Ulumudin. A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik Ulumudin*. 04(01): 1-6

Undang-undang No.32 Tahun 2004