

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA KANTOR NOTARIS IRWAN DAMHURI, S.H.
DI KOTA SUNGAI PENUH**

JON AVANI, S.AP¹, MURLINUS, S.H., M.H², EFENDI, S.Sos., M.Si³

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

email:

jonavani@gmail.com

murlinus@gmail.com

effendi@gmail.com

ABSTRACT

Analysis of Service Quality at Notary Irwan Damhuri, SH Office in Sungai Penuh City. With the Problem Formulation How is the Service Quality at the Irwan Damhuri, SH Notary Office in Sungai Penuh and what are the factors that influence the Service Quality at Irwan Damhuri, SH Notary Office in Sungai Penuh City. The purpose of this study was to determine Service Quality at the Notary Irwan Damhuri, SH Office in Sungai Penuh and to know the factors that influence the Service Quality at the Irwan Damhuri Notary Office, SH in Sungai Penuh City. This research uses a qualitative approach where data is obtained through interviews at Notary Irwan Damhuri, SH, Sungai Penuh City to 3 informants and 1 key informant who then do data analysis with triangulation of data so that they can obtain accurate information. The conclusion of this research is that the quality of service that is appropriate and relevant to the notary office of Irwan Damhuri, SH has been done as desired. The quality of services available and affordable at the Damhuri, SH Notary Office, the services provided in accordance with the needs can be reached by all levels of society. The quality of service can also guarantee a sense of justice because all the rules given have been legally adjusted. Quality of service can be accepted by all members of the community because the work steps of the employees can be understood without any mistakes in carrying out the task. Economical and efficient is one of the steps taken by the Notary Public Office Irwan Damhuri because with good rates and ways of working it can facilitate in accordance with the affairs received from the public.

Keywords: Quality, Service, and Notary

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh. Dengan Rumusan Masalah Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh dan apa saja faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh. Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kualitatif Dimana data diperoleh melalui wawancara di Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH Kota Sungai Penuh kepada 3 orang informan dan 1 orang informan kunci yang kemudian dilakukan analisis data dengan triangulasi data sehingga

dapat memperoleh informasi yang akurat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, Kualitas pelayanan yang tepat dan relevan pada kantor notaris Irwan Damhuri, SH telah dilakukan sesuai dengan keinginan. Kualitas pelayanan yang tersedia dan terjangkau pada Kantor Notaris Damhuri, SH pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat menjamin rasa keadilan karena semua aturan yang diberikan telah disesuaikan secara hukum. Kualitas pelayanan dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat karena langkah-langkah kerja para karyawan dapat dimengerti tanpa adanya kekeliruan dalam menjalankan tugas. Ekonomis dan efisien adalah salah satu langkah yang dilakukan oleh Kantor Notaris Irwan Damhuri karena dengan tarif dan cara kerja yang baik dapat mempermudah sesuai dengan urusan yang diterima dari para masyarakat.

Kata kunci :Kualitas, Pelayanan, dan Notaris

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Dalam Konteks Negara modern, pelayanan public telah menjadi profesi yang semakin penting dan tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa paung hukum, pendapatan dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak Negara berkembang pada masa lalu.

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan berkualitas apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.

Notaris adalah Pejabat umum yang diangkat oleh Pemerintah melalui kementerian hukum dan hak asasi manusia untuk membantu masyarakat umum dalam hal membuat akta yang ada atau timbul dalam masyarakat. Perlunya perjanjian-perjanjian tertulis ini dibuat dihadapan seorang Notaris adalah untuk menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan perjanjian. Perjanjian-perjanjian tertulis yang dibuat dihadapan Notaris disebut akta. Tujuannya adalah agar supaya akta tersebut dapat digunakan sebagai bukti yang kuat jika suatu saat terjadi perselisihan antara para pihak atau ada gugat dari pihak lain.

Profesi sebagai Notaris di Republik Indonesia pada awalnya berdasarkan pada Pasal 1868 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Suatu akta otentik ialah suatu akta didalam bentuk yang ditentukan oleh undang-undang, yang dibuat oleh atau dihadapan pegawai-pegawai umum yang berkuasa untuk itu ditempat dimana akta dibuatnya.” Sebagai pelaksanaan dari Pasal tersebut, maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris, yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang No.2 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris. Notaris merupakan pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta otentik dan kewenangan lainnya.

Notaris adalah Pejabat Umum yaitu Seseorang yang diangkat, diberi wewenang dan kewajiban oleh Negara untuk melayani publik dalam hal tertentu seperti akta otentik. Istilah Notaris pada dasarnya berasal dari kata “*notarius*” (bahasa latin), yaitu nama yang diberikan pada orang-orang Romawi di mana tugasnya menjalankan pekerjaan menulis atau orang-orang yang membuat catatan pada masa itu. Sutrisno (2011:78)

II. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Notaris Irwan Damhuri, SH

Sejarah berdirinya kantor Notaris Irwan Damhuri, SH mulai berdiri pada tanggal 10 Januari 2005 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Pengangkatan 10 Nomor SK : C-17.HT.03.01-Th.1995 Tanggal SK : 10 Januari 1995 Kedudukan : KABUPATEN KERINCI

Alamat Tempat : Jl. Depati Parbo, Desa Lawang Agung, Kecamatan Sungai : : Penuh,
Tinggal Kota Sungai Penuh.

RT : 003

RW : 0

Kelurahan : 12789

Kecamatan : PONDOK TINGGI

Kabupaten : KOTA SUNGAI PENUH

Provinsi : JAMBI

Kode Pos : 37112

Setelah terjadi pemekaran harus memilih tempat domisili

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum Hak Asasi Manusia Republik Indonesia tanggal 01 Juli 2015 nomor:AHU.1.AH.02.01.TAHUN 2015 Kedudukan : di Kota Sungai Penuh

Alamat Kantor : Jalan RE. Martadinata nomor 02, Sungai Penuh.

RT : 00

RW : 00

Kelurahan : Pondok Tinggi

Kecamatan : -

Kabupaten : KOTA SUNGAI PENUH

Provinsi : JAMBI

Kode Pos : 37112

Telepon Kantor : -

Kewajiban Notaris menurut UUJN (pasal 16)

1. Bertindak jujur, seksama, mandiri, tidak berpihak dan menjaga kepentingan pihak yang terkait dalam perbuatan hukum;
2. Membuat akta dalam bentuk minuta akta dan menyimpannya sebagai bagian dari protokol Notaris, dan notaris menjamin kebenarannya; Notaris tidak wajib menyimpan minuta akta apabila akta dibuat dalam bentuk akta original.
3. Mengeluarkan grosse akta, salinan akta dan kutipan akta berdasarkan minuta akta;

4. Wajib memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam UUJN, kecuali ada alasan untuk menolaknya.
5. Yang dimaksud dengan alasan menolaknya adalah alasan.

2.2 Visi Dan Misi

Kantor Notaris dan PPAT Irwan Damhuri, SH adalah Menciptakan kestabilan dan perlindungan hukum bagi klien dalam melakukan setiap transaksi yang terjadi dengan menjunjung tinggi peraturan perundang – undangan.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH

Tugas pokok dan fungsi kantor Notaris Irwan Damhuri, SH sebagai berikut:

1. Membukukan surat-surat di bawah tangan dengan mendaftarkan dalam buku khusus (waarmerking).
2. Membuat kopi dari asli surat dibawa tangan berupa salinan yang memuat uraian sebagaimana ditulis dan digambarkan dalam surat yang bersangkutan.
3. Melakukan pengesahan kecocokan fotokopi dengan surat aslinya (legalisir).
4. Memberikan penyuluhan hukum sehubungan dengan pembuatan akta.
5. Membuat akta yang berhubungan dengan pertanahan.
6. Membuat akta risalah lelang.
7. Membetulkan kesalahan tulis dan/atau kesalahan ketik yang terdapat pada minuta akta yang telah di tanda tangan, dengan membuat berita acara (BA) dan memberikan catatan tentang hal tersebut pada minuta akta asli yang menyebutkan tanggal dan nomor BA pembetulan, dan salinan tersebut dikirimkan ke para pihak (pasal 51 UUJN).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam sub bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang hal yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh. Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka diperlukan adanya pelayanan dan daya tanggap pelayanan publik kantor Notaris Damhuri Irwan, SH di Kota Sungai Penuh. Pelayanan ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kantor Notaris Damhuri Irwan, SH di Kota Sungai Penuh dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Prosedur pelayanan merupakan suatu hal yang harus diketahui dan dipahami oleh masyarakat agar pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan lancar.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dilapangan tentang Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh, dapat dikatakan keseluruhan prosedurnya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Ada beberapa yang menjelaskan apa saja yang dibutuhkan dan persyaratan apa yang harus dibawa dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan agar para pemohon mendapatkan apa yang diinginkan.

Untuk melihat Kualitas Pelayanan Pada Kantor Notaris Irwan Damhuri, SH di Kota Sungai Penuh, penulis menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan menurut Supriyono (2003:48) yaitu:

3.1 Indikator Tepat Dan Relevan

Indicator ini mencangkup penyesuaian standar pelayanan, pemahaman, terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan yang tepat dan relevan. Dalam hal ini pelayanan ini adalah mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat. Yang dapat berupaya mendengarkan dan memahami kebutuhan masyarakat, mengamati perilaku masyarakat, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada masyarakat.

Hal ini juga termasuk dalam tujuan pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
3. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan dan kepuasan kepada pelanggan.

Seperti yang dikutip oleh Barnes (2003:64). Richard Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan.

IV. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah disajikan dapat ditarik kesimpulan dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Tepat dan Relevan

Kualitas pelayanan yang tepat dan relevan pada kantor notaris Irwan Damhuri, SH telah dilakukan sesuai dengan keinginan karena pelayanan yang baik maka mendapatkan hasil yang baik sehingga membuat pelanggan merasa puas dengan hasil dan cara kerja yang dilakukan oleh para karyawan.

2. Tersedia Dan Terjangkau

Kualitas pelayanan yang tersedia dan terjangkau pada Kantor Notaris Damhuri, SH pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat karena cara kerja para karyawan mempermudah semua urusan yang dilakukan oleh masyarakat (pelanggan) sehingga dapat dijangkau dan dapat dimengerti oleh masyarakat.

3. Dapat Menjamin Rasa Keadilan

Kualitas pelayanan juga dapat menjamin rasa keadilan karena semua aturan yang diberikan telah disesuaikan secara hukum maka dari pada itu masyarakat tidak akan merasa kecewa karena dapat menyelesaikan masalahnya di kantor notaris Irwan Damhuri tanpa rasa takut dan kecewa.

4. Dapat Diterima

Kualitas pelayanan dapat diterima oleh semua kalangan masyarakat karena langkah-langkah kerja para karyawan dapat dimengerti tanpa adanya kekeliruan dalam menjalankan tugas dengan hasil yang sesuai dan tepat waktu membuat masyarakat betah dan mau mengunjungi kantor Notaris Irwan Damhuri dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dituliskan peneliti diatas maka terdapat saran yang ingin dikemukakan oleh peneliti yaitu:

1. Sebaiknya kantor notaris dapat ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang baik sehingga membuat masyarakat yang berkunjung merasa tambah puas dengan hasil yang diberikan

baik dari teknis-teknis, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive dan manusiawi. Karena dari hal tersebut dapat membuat masyarakat mau mengunjungi kembali.

2. Sebaiknya semua kalangan pelayanan yang dibutuhkan dapat dijangkau oleh masyarakat agar dapat mempermudah semua urusan yang dilakukan oleh masyarakat.
3. Agar dapat mengutamakan rasa keadilan terhadap masyarakat saat ingin menyelesaikan masalah tanpa adanya memilih dari pihak-pihak tertentu.
4. Agar notaris melaksanakan tugas mulia membantu masyarakat menyelesaikan persoalan hukum yang dihadapinya untuk selalu bertindak cermat, hati-hati dan belajar meningkatkan pengetahuannya untuk mendalami mengenai peraturan perundang-undang yang berlaku dengan baik selama menjalankan jabatannya sebagai notaris, sehingga dapat seminimal mungkin terjadinya perbuatan atau akta yang dilahirkan dipersengketakan oleh para pihak yang berkempentingan agar hal tersebut dapat diterima oleh masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Bapak Ketua STIA-Nusa MURLINUS, SH., M.H beserta staf akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi.
2. Bapak/Ibu Dosen, Pegawai STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan.
3. Kepada sahabat-sahabatku di STIA-NUSA yang telah memberi motivasi dan suport kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Berbagai pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah ikut berpartisipasi memberikan kontribusi, arahan dan dorongan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kotler. 1997. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Atep, Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Alex Media Kompetindo
- Edi, Sutrisno. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakrta: Kencana
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers
- Juliantara, Dadang. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.

- Kaloh, J. 2003. Kepala Daerah (Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A,V, Dkk. 1998. *SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Cosumer Perceptions Of Service Quality. Jurnal Of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siagian. Sondang.P. 2004. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Bina Aksara.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Badung: Alfabeta.
- Supriyono. Maryanto. 2003. Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Andi
- Supriyono, R.A. 2016. Akutansi Keperilakuan. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tjiptono, Fandi. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Jakarta: Andi Offset.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedekia.