

Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn Di Kabupaten Klaten

Sekar Ayu Pujiastuti¹⁾ David Ahmad Yani²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

e-mail: sekarayupujiastuti@gmail.com¹⁾, david.ahmadyani@gmail.com²⁾

Abstract

This study aims to determine how customer satisfaction improves the quality of service at the Notary Office - PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn in Klaten Regency. This study aims to improve service at the Notary Office - PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn to be better in the future and to determine the aspects that influence customer satisfaction in improving service at the Notary Office - PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn. The type of research used is qualitative description with data collection techniques using observation techniques, interviews and documentation studies. Data analysis techniques using the flow analysis model. The results of this study indicate that the quality of service at the Notary Office - PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn is quite satisfactory and in accordance with the services available, both making authentic deeds and making land deeds. The quality of service is acceptable to various groups because the employee's work steps can be understood when carrying out their duties, only there are some things that need to be fixed such as employee negligence due to the lack of customer files that hinder the process of files which automatically makes the service a little longer than the initial agreement.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, and Service.*

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan guna untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn di Kabupaten Klaten. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn agar lebih baik kedepannya dan mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam meningkatkannya pelayanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskripsi kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Teknik analisa data dengan menggunakan model analisa alir.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn sudah cukup memuaskan dan sesuai dengan layanan yang tersedia baik pembuatan akta autentik maupun pembuatan akta tanah. Kualitas pelayanannya dapat diterima oleh berbagai kalangan karena langkah-langkah kerja karyawan dapat dipahami saat menjalankan tugasnya, hanya saja ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti adanya kelalaian karyawan karena adanya kekurangan berkas pelanggan yang menghambat berjalannya proses berkas yang otomatis pelayanan menjadi sedikit lama dari kesepakatan diawal.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Pelayanan Jasa.

1. PENDAHULUAN

Lingkungan yang berkembang pesat dan cepat berubah mengikuti perkembangan zaman, Perusahaan baik dibidang jasa maupun barang akan semakin susah mempertahankan eksistensinya. Meningkatnya jumlah pesaing dan intensitas persaingan menuntun semua perusahaan untuk selalu memperhatikan keinginan pelanggan serta berusaha untuk memenuhi permintaan pelanggan melalui layanan yang diberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik serta lebih memuaskan dibandingkan para pesaing. Kualitas pelayanan merupakan sikap yang

ditujukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan permintaan konsumen (Oktora et al., 2023)

Kualitas pelayanan yang baik tentu saja dapat jadi keuntungan pada suatu kantor terutama yang bergerak dalam bidang jasa. Bilamana suatu kantor telah mendapatkan kepercayaan di hati pelanggan dengan otomatis seiring berjalannya waktu akan berlangganan dan melakukan *repeat order*. Untuk menjaga kepercayaan pelanggan yang loyal, faktor pelayanan yang diberikan dapat memicu dan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Sektor jasa yang terus berkembang salah satunya dalam bidang hukum yaitu Kantor Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) adalah profesi yang bergerak di bidang hukum yang membuat akta perjanjian antar warga negara atau organisasi baik dalam pemerintahan atau swasta dan pembuatan akta yang terkait dengan hak milik dari tanah dan bangunan.

Kualitas layanan kantor Notaris - PPAT memiliki peran krusial karena secara langsung mempengaruhi proses hukum yang rumit bagi pelanggan. Mengingat kompleksitas dan sifat legal dari setiap transaksi, layanan yang akurat, efisien dan profesional dari Notaris PPAT sangat menentukan kelancaran dan keabsahan prosedur hukum yang dijalankan. Aspek yang mencakup kualitas pelayanan yang seperti *responsive*, ketepatan waktu, keakuratan informasi yang dibutuhkan, kejelasan persyaratan hukum, dan berkomunikasi yang baik. Sehingga, penting untuk Kantor Notaris - PPAT guna menjaga dan meningkatkan kualitas dari layanan jasa supaya memenuhi keinginan pelanggan serta selalu menjaga kepercayaan para pelanggan. Karyawan kantor Notaris - PPAT juga berperan penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas baik dengan para pelanggan.

Obyek yang dijadikan penelitian adalah Kantor Notaris - PPAT Sulastri, S.H., M.Kn selaku Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) di Kabupaten Klaten. Kantor Notaris – PPAT ini cukup terkenal di wilayah Kabupaten Klaten khususnya di Kecamatan Klaten Selatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, seperti kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan yang menciptakan kesan tidak nyaman atau kurang profesional serta kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan yang sedang menunggu pelayanan. Selain itu juga kurangnya kerja sama antar karyawan, dalam kondisi dimana kekurangan atau kehilangan berkas dapat mengakibatkan permasalahan internal dan memperlihatkan masalah dalam komunikasi sesama karyawan menjadikan terhambatnya proses berkas yang dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan jasa.

Faktor kualitas pelayanan tidak hanya mengenai kurang maksimalnya pelayanan karyawan tetapi terdapat masalah lain yaitu mengenai fasilitas kantor yang kurang maksimal seperti kondisi area parkir yang kurang memadai, tempat tunggu pelayanan pelanggan yang sempit dan panas, kondisi ini menjadikan faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Keadaan ini memperlihatkan adanya kebutuhan atau strategi untuk meningkatkan manajemen karyawan dalam melayani pelanggan dan manajemen mengenai fasilitas dan keamanan penyimpanan berkas atau dokumen guna menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan jasa yang diberikan.

Terdapat penelitian dari Syafutri (2024) menjelaskan mengenai kesan positif dari pengaruh strategi pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan yaitu membantu menciptakan hubungan yang lebih erat dengan pelanggan, sehingga berpotensi meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pada Kantor Notaris – PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn di Kabupaten Klaten.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Notaris – PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn menggunakan Metode Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada filosofi yang akan di teliti oleh peneliti dengan mempelajari obyek utama (Ananda, 2020). Penelitian kualitatif merupakan metode yang memahami dan menafsirkan suatu peristiwa interaksi untuk memahami obyek yang akan diteliti secara mendalam (Gunawan, 2022). Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mengungkapkan suatu makna yang akan menginformasikan tindakan atau hasil penelitian (Mardatila, 2021). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan Teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dilakukan secara langsung di lapangan guna mengetahui kondisi secara nyata. Metode observasi dalam penelitian ini untuk memperoleh data mengenai kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan jasa pada Kantor Notaris – PPAT Sulastri, S.H., M.Kn. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dengan melakukan observasi, pengamatan dengan cara *nonparticipant observation* terhadap pelanggan yang melakukan pelayanan jasa.

2. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2021:304) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara dilakukan guna mengetahui dan melengkapi data serta upaya memperoleh data yang akurat dan sumber data yang tepat. Penelitian ini terdapat 6 narasumber yang di wawancarai yaitu terdiri dari 3 pelanggan perempuan dan 3 pelanggan laki-laki.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan guna untuk mempertajam analisis penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam meningkatkan pelayanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu dimensi dari kualitas pelayanan jasa yang diterapkan dalam Kantor Notaris dan PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn yaitu kehandalan (*reliability*). Dalam indikator bagaimana pelanggan akan merasa puas, percaya dan setia ketika Notaris, PPAT, dan karyawan mampu mengatasi permasalahan dengan tepat waktu serta memberikan pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan.

Penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi ini dapat diukur dengan indikator seperti :

a. Kenyamanan untuk pelayanan jasa

Pada indikator ini pelanggan saat masuk ke dalam Kantor Notaris dan PPAT lingkup tampilan layout bagus dan nyaman serta saat masuk ruangan terasa adem dan dingin. Dimana ruang pelayanan terdapat meja resepsionis dan pelanggan serta terdapat ruang tunggu pelanggan sehingga menyediakan tempat untuk pelanggan yang menunggu untuk dilayani.

b. Penampilan karyawan dalam melayani pelanggan

Karyawan pelayanan di Kantor Notaris - PPAT berpenampilan cukup rapi dan sopan. Untuk kerapian setiap senin sampai rabu karyawan memakai seragam batik serentak dan kamis memakai pakaian putih sedangkan hari jum'at dan sabtu memakai pakaian baju bebas rapi. Sehingga penampilan karyawan saat melayani pelanggan terlihat formal dan rapi.

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
Untuk indikator ini kemudahan pelayanan ini tergantung dengan kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan yang kadang berubah-ubah yang dilakukan oleh Pemerintahan. Tetapi ada beberapa jenis-jenis pelayanan yang para pelanggan sudah tau hanya saja ada tambahan persyaratan yang dipenuhi, terkadang juga masih ada yang belum mengerti tentang syarat yang diperlukan akibatnya pelanggan harus kembali memenuhi syarat tersebut.
 - d. Kedisiplinan karyawan ketika melaksanakan layanan jasa
Untuk jadwal pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT kedisiplinan karyawan pelayanan sangatlah baik dan tertib. Hal ini terlihat dari kesiapan para karyawan yang ada di depan meja resepsionis dari jam buka 09.00-16.00 WIB , bahkan saat jam istirahat 12.00-13.00 WIB pelayanan akan tetap berjalan dan dilayani oleh resepsionis. Ini memperlihatkan pelayanan Kantor Notaris - PPAT tanpa henti meskipun masuk jam istirahat tetap akan dilayani pelanggan dengan baik.
2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)
Keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, konsisten, terpercaya dan sesuai dengan pelayanan. Hal ini sangat penting karena pelanggan akan menanggapi dan membuktikan janji-janji yang telah dibuat untuk melayani pelanggan. Untuk mengukur indikator ini yaitu sebagai berikut :
- a. Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan
Sistem pelayanan di kantor ini dengan memakai sistem pengumpulan syarat-syarat setelah itu pengetikan data dan tanda tangan para pihak yang terkait lalu proses pendaftaran online baik bidang Notaris atau PPAT. Kecermatan karyawan saat melakukan pelayanan terlihat dari pengetikan berkas dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. Banyak dari pelanggan mengatakan pelayanan di kantor ini cepat dan karyawan juga cermat dan tanggap saat melayani pelanggan.
 - b. Ketepatan dan konsisten dalam melayani pelanggan
Dalam hal melayani pelanggan membutuhkan ketepatan dan konsisten dengan apa yang dijanjikan. Saat memberikan pelayanan harus tepat dan tidak boleh melesat, walaupun melesat pasti ada alasannya, karena itu untuk menjaga kepercayaan dari para pelanggan untuk menggunakan pelayanan jasa di Kantor Notaris dan PPAT.
3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan)
Mengukur tingkat daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan di Kantor Notaris – PPAT Sulastri menggunakan indikator sebagai berikut :
- a. Merespon setiap pelanggan yang datang
Dari hasil penelitian di kantor Notaris dan PPAT ini, karyawan dan Notaris selalu menyapa setiap pelanggan yang datang di Kantor Notaris dan PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn dengan menyambut sapaan yang ramah dan lembut serta menanyakan keperluan pelanggan yang datang ke kantor. Karyawan/Notaris tidak membedakan para pelanggan yang datang untuk melakukan pelayanan jasa atau yang datang hanya untuk konsultasi, semua disama ratakan, semua dilayani dengan ramah dan senyum.
 - b. Karyawan melaksanakan layanan cepat dan cermat
Kecepatan dan kecermatan saat menyelesaikan pelayanan yaitu suatu yang wajib diberikan oleh kantor untuk pelanggan supaya pelanggan puas.
 - c. Komunikatif dalam melayani pelanggan
Di kantor Notaris dan PPAT, baik Notaris maupun karyawan selalu memberikan pelayanan atau pengertian kepada pelanggan dengan bahasa yang baik dan mudah dimengerti tidak berbelit-belit dan selalu menanyakan dan memberi saran kepada

pelanggan tentang kasus perkasus yang dikonsultasikan, sehingga pelanggan merasa puas dengan hasil yang didapat dan mudah dipahami dengan apa yang disampaikan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kantor Notaris PPAT Sulastrri dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Notaris maupun karyawan memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan
Contoh dari jaminan tepat waktu pelayanan seperti penanda tangan akta jual beli, ketepatan waktu sertifikat jadi maupun ketepatan waktu pembuatan akta CV maupun PT.
- b. Notaris memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
Jaminan legalitas pelayanan di kantor Notaris ini dengan memberikan tanda terima dokumen atau Sertifikat serta kwitansi pembayaran pelayanan jasa yang diberikan dituliskan dengan jelas dan benar yang tertera dalam kwitansi tersebut serta tandatangan dengan pihak yang terkait. Tanda terima juga bisa dijadikan pegangan oleh pelanggan saat proses berjalannya pelayanan jasa dan klaim atas pelayanan yang diberikan jika tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Perhatian (*emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa di Kantor Notaris PPAT Sulastrri diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah dijadikan prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan dari pada pelanggan tersebut. Pada kantor Notaris dan PPAT ini selalu mendahulukan kepentingan pelanggan dalam hal apapun dan selalu memberi prioritas utama dalam setiap pelayanan dengan pelayanan yang tepat dan cepat menjadikan sistem pelayanan yang berpusat pada pelanggan.
- b. Karyawan atau Notaris bersikap ramah dan sopan
Pelayanan yang dilakukan di Kantor Notaris dan PPAT selalu melayani dengan ramah dan sopan sehingga para pelanggan merasa terbantu dan puas dengan sikap yang diberikan oleh karyawan atau notaris yang melayani. Dari wawancara yang saya lakukan banyak pelanggan yang merasa senang dengan pelayanan yang diberikan di kantor ini. Setiap karyawan selalu memberikan salam senyum dan berbicara dengan lembut dan sopan.
- c. Karyawan dan Notaris melayani dan menghargai setiap pelanggan
Setiap pelanggan yang datang selalu dilayani dengan pelayanan yang baik dan selalu menghargai apapun yang diminta oleh pelanggan. Selain itu, setiap pelanggan yang datang pasti akan mendapat pelayanan yang cepat dan tepat dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan dengan para narasumber, penulis dapat menguraikan mengenai analisis kepuasan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Kantor Notaris - PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn di Kabupaten Klaten. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh hasil mengenai tanggapan pelanggan serta kepuasan para pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang telah dialaminya setelah melakukan layanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn. Kualitas pelayanan jasa adalah ketika pelayanan jasa melebihi harapan pelanggan melalui kesenjangan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang sebenarnya mereka rasakan.

Aw, seorang laki-laki yang selalu menggunakan layanan jasa yaitu pembuatan akta tanah jual beli menyampaikan bahwa sebagai seorang yang berkegiatan menjual dan membeli tanah selalu menggunakan layanan jasa di Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn karena pelayanan yang diberikan cukup baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan, hanya saja perlu diperbaiki dalam hal kelengkapan berkas karena aturan yang kerap berganti menjadikan tambahan syarat-syarat yang diperlukan dalam jual beli tanah. Aw memilih menggunakan pelayanan dari Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn karena layanan cepat dan tarif terbilang cukup murah sesuai dengan layanan yang diberikan. Berikut penuturan hasil wawancaranya.

“Pelayanan di Kantor Notaris-PPAT Sulastrri dalam hal proses pembuatan akta jual beli begitupula proses balik nama sertipikat menurut saya terbilang cepat dan bertarif murah sesuai dengan kebutuhan yang saya perlukan mbak, bu notarisnya juga memberikan informasi mengenai proses jual beli dengan jelas dan mudah dimengerti sehingga membuat saya jadi paham mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal menjual ataupun membeli tanah, begitupula karyawan disini juga ramah dan berpenampilan sopan. Namun kadang perlu diperbaiki dalam hal kelalaian syarat-syarat dokumen yang diperlukan, terkadang berkas sudah berjalan beberapa waktu tetapi ada kekurangan berkas sehingga saya harus memintakan kepada pihak penjual yang terkadang menjadi penghambat berjalannya berkas jadi sedikit tertunda karena adanya kekurangan berkas, tetapi itu hanya terjadi satu dua kali saja selebihnya saya langganan disini, semua berkas berjalan sesuai keinginan saya.”

Dari hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa Aw menggunakan layanan jasa di bidang pembuatan akta tanah khususnya jual beli cukup sering karena kerap membeli ataupun menjual tanah. Hal ini Aw mengaku pelayanan di Kantor Notaris-PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn terbilang cukup baik dan cepat serta bertarif murah, begitu juga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan tetapi juga perlu diperhatikan dahal hal keandalan yaitu kelalaian syarat dokumen yang diperlukan.

Selain Aw, narasumber lain yang menggunakan jasa pembuatan akta CV ternyata memiliki pendapat yang sama mengenai kepuasan pelayanan jasa di Kantor Notaris-PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn , Ct seorang perempuan yang menggunakan layanan jasa notaris dalam hal pembuatan akta pendirian CV untuk usaha yang didirikannya dibidang makanan. Ct menuturkan baru pertama kali memakai jasa pelayanan notaris untuk pembuatan akta CV nya karena untuk melegalkan usaha yang didirikannya, Ct mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris-PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn karenakan pelayanan dapat diterima dan langkah-langkah mudah dipahami serta proses berjalan dengan cepat tidak membutuhkan waktu yang lama dan syarat tidak berbelit-belit. Di bawah ini penuturan lengkapnya.

“Saya baru pertama kali menggunakan jasa notaris dalam membuat akta pendirian CV saya, karena pengen punya usaha yang sudah jelas dan legal pendiriannya makanya saya menggunakan jasa notaris untuk membuat akta CV saya, nah saya cari di google referensi notaris trus ketemu kantor Notaris-PPAT Sulastrri setelah itu saya langsung mencari alamatnya dan dating langsung untuk berkonsultasi mengenai pembuatan akta pendirian CV dan alhamdulillah disambut baik oleh bu notaris begitu juga karyawan-karyawannya, saya sangat puas dengan pelayanan di kantor ini karena syarat yang diperlukan tidak ribet dan berbelit-belit serta informasi yang diberikan sangatlah mudah saya terima sehingga saya langsung paham saat dijelaskan oleh bu notaris, untuk perbaikan semoga lahan parkir bisa lebih diperluas sehingga klien tidak bingung mau parkir dimana, selebihnya saya puas dengan pelayanan di sini.”

Pernyataan di atas telah mempertegas jawaban dari narasumber pertama. Penulis melihat adanya persamaan pendapat antara narasumber pertama dan kedua bahwa pelayanan jasa yang diberikan cukup memuaskan, baik dalam hal kehandalan, ketepatan, kejelasan informasi maupun keramahan dari Notaris maupun karyawannya. Namun ada juga beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu dalam hal kelalaian persyaratan yang diperlukan dan kurangnya lahan parkir.

Kepuasan pelanggan yaitu reaksi yang ditunjukkan oleh perilaku pelanggan dalam mengkontraskan hasil pameran dan asumsi yang tampak. Jika hasil yang terlihat pelanggan akan merasa kecewa jika pelayanan tidak sesuai harapan. Namun, jika layanan memenuhi harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Berikut yaitu hasil observasi dan wawancara alasan mengapa pelanggan merasa puas, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Sulastri, S.H.,M.Kn di Kabupaten Klaten Periode April – Mei 2025

No	Kepuasan Pelanggan	Yang harusnya dilakukan	Yang direalisasikan	Kepuasan para pelanggan
1.	Prosedur saat Pelayanan	Karyawan atau Notaris wajib mengerti akan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan ataupun prosedur dan persyaratan dalam melayani pelanggan	Karyawan atau Notaris memberikan pelayanan dengan jelas dan tepat bagaimana prosedur dalam kasus perkasus, kedisiplinan dan tanggung jawab untuk menyelesaikan mampu dikerjakan dengan baik oleh karyawan maupun notaris	Pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan
2.	Kecepatan Pelayanan			
3.	Kejelasan Pelayanan			
4.	Ketepatan dalam melayani			
5.	Kedisiplinan dan Tanggung jawab Karyawan dalam melayani			
6.	Keramahan dan Kesopanan Karyawan dan Notaris saat melayani	Karyawan atau Notaris harus memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dan selalu murah senyum dan berkata lembut dengan pelanggan	Selalu melayani pelanggan dengan sikap ramah dan sopan, bersikap adil dan tidak membeda-bedakan antara pelanggan satu dengan pelanggan lainnya, semua dilayani dengan baik.	Merasa puas dengan sikap karyawan atau Notaris yang ramah dan sopan saat melayani
7.	Kenyamanan Lingkungan	Lingkup ruangan yang nyaman dan luas serta jadwal yang sesuai dengan pelayanan	Kantor memiliki ruang yang nyaman dan luas serta disediakan ruang tunggu, penampilan karyawan yang sopan dan rapi	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
8.	Kepastian jadwal pelayanan			
9.	Penampilan karyawan pelayanan			

			serta jadwal pelayanan selalu terlaksana sesuai dengan perjanjian waktu yang ditentukan	
10.	Kewajaran Tarif Pelayanan	Tarif yang wajar dan sesuai dalam pelayanan jasa	Karyawan atau Notaris memberitahu biaya yang harus dikeluarkan sesuai pasaran dan sesuai dengan layanan yang diberikan, jumlah biaya akan diberitahukan dari awal dan diakhiri dengan kata sepakat	Pelanggan merasa puas dengan biaya yang harus dikeluarkan wajar dan pasti sesuai layanan yang diberikan

Sumber : observasi dan wawancara

Berdasarkan data yang ada, tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Notaris - PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn dalam kategori cukup puas. Hal ini dipengaruhi beberapa dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan (*reliability*) terkait dengan kecepatan penyelesaian permasalahan, jaminan (*assurance*) mencakup aspek kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, bukti fisik (*tangibles*) berkenaan dengan fasilitas kantor yang tersedia, empati (*emphaty*) menyangkut pemahaman spesifik terhadap kebutuhan pelanggan, dan daya tanggap (*responsiveness*) terkait dengan kejelasan informasi yang diberikan oleh karyawan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan jasa dan kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Sulastrri, S.H.,M.Kn. di Kabupaten Klaten bisa dikatakan cukup baik dalam melayani pelanggan dan pelanggan merasa puas atas layanan jasa yang diberikan, tetapi masih ditemukannya kelemahan dalam dimensi keandalan (*Reliability*) karena kadang ada beberapa layanan yang melampaui batas waktu yang dijanjikan karena beberapa hal, mungkin ada beberapa syarat tambahan atau sistem online pendaftaran yang sekali dua kali eror, membuat layanan jasa terhambat sehingga pelanggan merasa kurang puas.
2. Tingkat kualitas layanan pada Kantor Notaris – PPAT Sulastrri, S.H., M.Kn di Kabupaten Klaten secara keseluruhan cukup baik. Ini karena pimpinan kantor menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) menjadi pedoman. Namun, ada salah satu dimensi yang masih perlu perbaikan yaitu keandalan (*reability*). Pihak pimpinan berencana untuk segera memperbaiki aspek ini agar kualitas pelayanan dapat meningkat lebih jauh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ananda. (n.d.). *Penelitian Kualitatif. Pengertian, ciri-ciri, tujuan, jenis, dan prosedurnya*.
- Ariyanto, A. d. (2024). *Manajemen layanan pelanggan*. Widina Media Utama.
- Gunawan, I. (2022). Metode, penelitian, Kualitatif, teori dan praktik. https://zbook.org/read/12be66_metode-penelitian-kualitatif-imam-gunawan.html.

-
- Hasan, S. (2024). *Kunci sukses kepuasan pelanggan: upaya membangun BUMD*. Media Madani.
- K, R. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Uin Khas Press.
- Kholidah, d. (2024). *Notaris dan PPAT di Indonesia aplikasi teori dan praktik dalam pembuatan akta*. Aksara.
- Kusuma, M. A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada kantor Notaris/PPAT M Naufal Al Ghifary, S.H., M.Kn. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1), 331-340.
- Mardatila, A. (2021). *Tujuan penelitian kualitatif, beserta pengertian, metode dan contohnya merdeka*. <https://www.merdeka.com/sumut/tujuan-penelitian-kualitatif-beserta-pengertian-metode-dan-contohnya-kln.html>.
- Oktora, K. S. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 412-423.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syafitri, F. &. (2024). Strategi perancangan manajemen pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Anita Mahdalena, SH. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4). 101-107.