

Analisis Pelayanan Notaris pada Proses Pembuatan Akta Jual Beli di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Pramudita Kartikasari, S.H, M.Kn

Bella Dwi Lestari ^{1*}, Widyawati ², Sri Roekminiati ³

¹⁻³ Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

*Email: belladwi870@gmail.com

*Penulis korespondensi: belladwi870@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the quality of notarial services in the drafting of sale and purchase deeds at the Office of Notary–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., with a focus on factors influencing client satisfaction. The research background is grounded in the essential role of notaries in ensuring legal certainty in land transactions, which requires services that are prompt, transparent, and professional. The research employed a descriptive qualitative approach through in-depth interviews, observation, and documentation, analyzed using Miles and Huberman’s interactive model. The findings indicate that service quality can be explained through the five SERVQUAL dimensions. In terms of tangibles, physical facilities were considered adequate, although the waiting area and technological equipment remained limited. The reliability dimension showed that deeds produced were legally valid and accurate, yet completion time was not always consistent. Responsiveness was generally satisfactory, though online responses were less prompt. Assurance emerged as the main strength, as the notary was able to provide legal certainty, clear explanations, and professional conduct, while empathy was reflected through attentiveness, flexibility, and personalized care for clients. Assurance and empathy were found to be dominant in enhancing satisfaction, whereas tangibles, reliability, and responsiveness require improvement. The study implies the need for facility improvements, better time management, and standardized communication, while maintaining legal certainty and empathy as the core values of notarial service.*

Keywords: *Client Satisfaction, Notarial Service, Notary Office, Sale Purchase Deed, SERVQUAL.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan klien. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya peran notaris dalam menjamin kepastian hukum transaksi pertanahan, yang menuntut pelayanan cepat, transparan, dan profesional. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan analisis model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi tangible, fasilitas fisik dinilai cukup memadai, meskipun ruang tunggu dan perangkat teknologi masih terbatas. Dimensi reliability memperlihatkan akta yang dihasilkan sah dan akurat, namun waktu penyelesaian belum sepenuhnya konsisten. Dimensi responsiveness dinilai cukup baik, tetapi respon daring masih kurang cepat. Dimensi assurance menjadi kekuatan utama karena notaris mampu memberikan jaminan kepastian hukum, penjelasan yang jelas, dan sikap profesional, sedangkan dimensi empathy ditunjukkan melalui kepedulian, fleksibilitas, serta perhatian personal terhadap klien. Faktor assurance dan empathy terbukti dominan dalam meningkatkan kepuasan, sedangkan tangible, reliability, dan responsiveness masih memerlukan peningkatan. Implikasi penelitian menekankan perlunya perbaikan fasilitas, manajemen waktu, dan standarisasi komunikasi, sekaligus mempertahankan jaminan hukum dan kepedulian sebagai nilai utama pelayanan notaris.

Kata Kunci: Akta Jual Beli, Kantor Notaris, Kepuasan Klien, Pelayanan Notaris, SERVQUAL.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai wujud pelaksanaan fungsi negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, pelayanan publik mencakup berbagai bidang seperti administrasi kependudukan, pendidikan,

kesehatan, hukum, dan pertanahan yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan hidup masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Namun, dalam realitasnya, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan mendasar seperti lambannya proses birokrasi, tumpang tindih regulasi, kurangnya koordinasi antarinstansi, serta rendahnya profesionalitas dan integritas aparatur. Permasalahan tersebut sering kali menyebabkan kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Sebagai respons terhadap kondisi tersebut, pemerintah telah melaksanakan berbagai upaya perbaikan melalui reformasi birokrasi, penerapan standar pelayanan minimal, dan pengembangan sistem digitalisasi administrasi publik melalui berbagai inovasi seperti e-government. Kebijakan ini bertujuan menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, cepat, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi. Namun demikian, keberhasilan reformasi tersebut tidak hanya bergantung pada sistem dan regulasi yang diterapkan, melainkan juga pada komitmen, integritas, dan kinerja lembaga penyedia layanan publik di berbagai sektor, termasuk sektor hukum. Sektor hukum memiliki peran strategis dalam memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanannya menjadi indikator penting dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Salah satu bentuk konkret pelayanan publik di bidang hukum yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat ialah pelayanan notaris, khususnya dalam pembuatan akta jual beli tanah sebagai instrumen legal yang menjamin kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak. Pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli tanah merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem hukum dan administrasi pertanahan di Indonesia. Notaris berperan sebagai pejabat umum yang memiliki kewenangan untuk membuat akta otentik, yang tidak hanya berfungsi sebagai bukti peralihan hak, tetapi juga menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi. Dengan semakin meningkatnya kompleksitas transaksi pertanahan, pelayanan notaris dituntut untuk semakin profesional, transparan, serta sesuai dengan regulasi hukum yang berlaku. Dalam praktiknya, pelayanan notaris dalam proses pembuatan akta jual beli mencakup pemeriksaan dokumen, verifikasi data yuridis dan fisik tanah, serta pemenuhan kewajiban pajak sebelum transaksi dilaksanakan. Namun, dimensi pelayanan seperti kecepatan, ketepatan informasi, komunikasi, profesionalitas, dan transparansi biaya sering menjadi sorotan masyarakat sebagai indikator kualitas layanan.

Penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., Beberapa masalah yang kerap ditemui antara lain keterlambatan penyelesaian akta, ketidakjelasan biaya, serta kurangnya komunikasi yang memadai kepada klien. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, bahkan berpotensi mengarah pada sengketa hukum. Di sisi lain, semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akta jual beli menuntut pelayanan notaris yang lebih efektif dan efisien. Studi yang dilakukan oleh Wahyu Jatmiko (2021) menemukan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Winanto & Roekminiati (2017) bahwa loyalitas pelanggan terhadap perusahaan meningkat seiring dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan seperti kecepatan respons, keramahan petugas, ketepatan informasi, dan kenyamanan proses layanan dapat secara signifikan meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Namun, faktor-faktor lain di luar kualitas layanan juga dapat memengaruhi tingkat kesetiaan pelanggan. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang atau organisasi tertentu untuk membantu dan membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena selalu berhubungan dengan khalayak masyarakat luas yang memiliki berbagai macam kepentingan dan tujuan ((Devy P & Sholichah, 2016). Loyalitas pelanggan berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas pelayanan notaris. Nugroho et al. (2023) menemukan bahwa pelayanan di Kantor Notaris MT Cibitung tergolong baik dengan skor kepuasan 81,40, tetapi masih lemah pada aspek ketepatan waktu, komunikasi, dan fasilitas. Penelitian lain oleh Siregar et al. (2025) menegaskan bahwa meskipun pelayanan notaris/PPAT sudah memenuhi prinsip keadilan dan efisiensi dalam perspektif syariah, aspek transparansi biaya masih belum optimal. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan notaris masih memerlukan evaluasi mendalam agar mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Kajian mengenai kualitas pelayanan publik banyak menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Gloriano & Nugraha, 2022; Kusuma & Suflani, 2019). Dalam konteks pelayanan notaris, pendekatan ini digunakan untuk mengukur kepuasan klien terhadap aspek kecepatan, profesionalitas, dan transparansi. Namun, penelitian Nugroho et al. (2023b) dan Lubis et al. (2023) menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan yang konsisten, terutama terkait transparansi biaya dan efektivitas komunikasi. Artinya, literatur

terdahulu sudah memberikan gambaran umum, tetapi belum fokus secara khusus pada akta jual beli sebagai layanan inti dari kantor notaris.

Kesenjangan penelitian terlihat dari minimnya kajian yang menitikberatkan pada pelayanan notaris khusus dalam pembuatan akta jual beli, padahal dokumen ini memiliki implikasi hukum yang signifikan terhadap kepastian hak atas tanah. Sebagian besar penelitian hanya menilai kualitas pelayanan notaris secara umum, tanpa membahas detail faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keterbukaan biaya, dan kesesuaian dengan regulasi jabatan notaris. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis pelayanan notaris di Kantor Notaris dan PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. Pelayanan notaris berlandaskan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris, yang menegaskan kewajiban notaris untuk menjaga kepentingan para pihak secara netral dan adil (Aulia et al., 2023). Selain itu, peraturan perpajakan dan ketentuan dalam Undang-Undang Pokok Agraria juga mengikat setiap transaksi jual beli tanah, termasuk kewajiban pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) serta Pajak Penghasilan (PPh) (Wijaya et al., 2021). Regulasi ini tidak hanya memberikan kerangka hukum yang jelas, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi kualitas pelayanan notaris dalam menjamin kepastian hukum dan akuntabilitas.

Tuntutan masyarakat terhadap layanan notaris yang cepat, transparan, dan akuntabel membuat penelitian ini semakin penting. Secara akademis, penelitian ini meningkatkan pemahaman tentang kualitas pelayanan notaris dalam akta jual beli dan memperluas studi administrasi publik dan hukum kenotariatan. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk notaris untuk menetapkan standar pelayanan yang lebih baik, meningkatkan profesionalitas staf, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap profesi notaris. Fokus penelitian ini adalah pelayanan notaris yang diberikan oleh Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., yang berlokasi di Natura Residence A2-11 (Cluster Springfield), Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendokumentasikan pelayanan notaris yang diberikan selama proses jual beli tanah atau bangunan. Kantor ini berdiri sejak tahun 2017, dengan SK PPAT yang dikeluarkan pada 2 November 2017, dan memiliki fasilitas pendukung seperti komputer, ruang tunggu, brankas, dan mesin fotokopi. Pembuatan berbagai akta, termasuk hibah, kredit, jual beli, dan pendirian perusahaan, adalah kegiatan utama kantor ini. Faktor-faktor yang terkait langsung dengan akta jual beli adalah komunikasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, profesionalitas, transparansi biaya, dan kepuasan pelanggan. Jadi, penelitian ini lebih khusus dan tidak mencakup layanan notaris lain selain akta jual beli.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan notaris dalam proses pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan klien, Maka Penulis Tertarik Mengangkat Judul “Analisis Pelayanan Notaris pada Proses Pembuatan Akta Jual Beli di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn.”

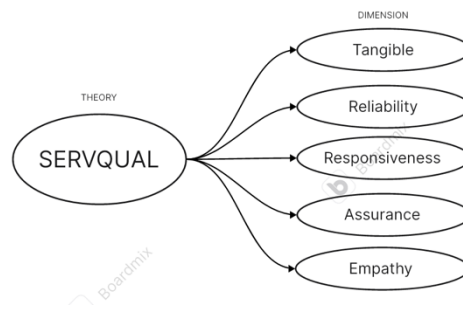
2. TEORI YANG DIGUNAKAN

Teori *SERVQUAL*

Konsep kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam kajian administrasi publik dan manajemen jasa, karena pelayanan yang berkualitas menjadi tolok ukur utama keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu model yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini menekankan pada analisis kesenjangan (gap) antara harapan pengguna layanan dengan persepsi terhadap kenyataan pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian tentang kualitas layanan di perusahaan sekuritas, kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung dan signifikan, menunjukkan bahwa pemahaman terhadap dimensi *SERVQUAL* dapat memberikan wawasan berharga bagi manajemen dalam upaya memperbaiki kinerja layanan (Muhmin, 2023). Penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi layanan yang positif dapat langsung berhubungan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, yang diukur berdasarkan pengalaman pribadi dan informasi yang didapatkan (Anino, 2023).

Dalam konteks yang lebih luas, model *SERVQUAL* diterapkan dalam berbagai industri termasuk perhotelan, ritel, dan layanan publik untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk memahami harapan serta pengalaman pelanggan (Jou et al., 2023). Misalnya, sebuah studi yang memanfaatkan *SERVQUAL* dalam konteks industri perhotelan menemukan bahwa dimensi tangibles dan responsiveness paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Ali et al., 2021). Selain itu, adanya interaksi positif antara kualitas layanan dan corporate social responsibility (CSR) juga menunjukkan bahwa pelanggan lebih puas dengan layanan yang disertai komitmen sosial yang kuat ((Ahmad & Akbar, 2022; Zygiaris et al., 2022).



Gambar 1 Dimensi SERVQUAL.

SERVQUAL memiliki lima dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu

1. Tangible : yang mencakup sarana fisik, fasilitas, peralatan, dan penampilan sumber daya manusia;
2. Reliability : yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan konsisten;
3. Responsiveness : yang menunjukkan kesediaan serta kemampuan memberikan layanan secara cepat dan tepat;
4. Assurance : yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna; serta
5. Empathy : yang menekankan pada kepedulian, perhatian, dan kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Model ini dianggap relevan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif, tidak hanya berdasarkan standar prosedur formal, tetapi juga melalui pengalaman subjektif penerima layanan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan relevansi teori *SERVQUAL* dalam menganalisis kualitas pelayanan, baik di sektor publik maupun jasa profesional. Kusuma dan Suflani (2019), misalnya, menemukan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tembung Kota Serang masih menghadapi masalah pada aspek tangible, reliability, assurance, dan empathy. Penelitian lain oleh Gloriano & Nugraha (2022) di perpustakaan perguruan tinggi juga menunjukkan adanya gap negatif pada semua dimensi, yang berarti pelayanan belum sesuai dengan ekspektasi mahasiswa. Dalam konteks kenotariatan, penelitian Nugroho dkk. (2023) menemukan bahwa meskipun pelayanan di salah satu kantor notaris dinilai cukup baik, masih terdapat kelemahan pada ketepatan waktu, komunikasi, dan kompetensi staf. Sementara itu, Siregar dkk. (2025) menambahkan perspektif syariah dalam penerapan *SERVQUAL* dan menemukan bahwa transparansi biaya merupakan aspek yang paling lemah dalam pelayanan Notaris/PPAT. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa *SERVQUAL* mampu

mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi kekuatan maupun kelemahan dalam praktiknya. Oleh karena itu, penerapan SERVQUAL dalam penelitian ini relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., khususnya pada proses pembuatan akta jual beli tanah atau bangunan. Melalui kerangka SERVQUAL, penelitian ini dapat memberikan penilaian yang lebih terukur mengenai sejauh mana pelayanan notaris telah memenuhi harapan masyarakat, sekaligus menjadi dasar perumusan strategi perbaikan pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel sesuai prinsip kepastian hukum.

3. METODE YANG DIGUNAKAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena dianggap paling sesuai untuk memahami fenomena pelayanan notaris dalam proses pembuatan akta jual beli secara mendalam. Pendekatan kualitatif berusaha menggambarkan realitas sosial berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan, dengan fokus pada makna, interaksi, dan proses yang terjadi. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, serta mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata pada suatu konteks yang alamiah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif, tetapi juga menelaah aspek pengalaman dan persepsi klien terhadap pelayanan notaris.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn., yang beralamat di Natura Residence A2-11 (Cluster Springfield), Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Kantor ini berdiri sejak tahun 2017 berdasarkan Surat Keputusan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) tertanggal 2 November 2017 dan telah menjalankan berbagai layanan kenotariatan, termasuk pembuatan akta jual beli tanah maupun bangunan. Objek penelitian difokuskan pada analisis pelayanan notaris khusus dalam pembuatan akta jual beli, dengan penekanan pada dimensi komunikasi, kecepatan, ketepatan informasi, profesionalitas, transparansi biaya, serta kepuasan klien. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan notaris, staf kantor, serta klien yang menggunakan jasa pembuatan akta jual beli. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari berbagai dokumen pendukung, seperti arsip minuta akta, laporan bulanan, SOP pelayanan, serta regulasi yang relevan, termasuk Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris. Data sekunder juga diperkuat dengan dokumen magang yang menggambarkan aktivitas administrasi di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan para klien, notaris, dan staf, untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pembuatan akta jual beli mulai dari tahap penerimaan berkas, pemeriksaan dokumen, hingga penandatanganan akta. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang lebih objektif, berupa arsip akta, bukti pembayaran pajak, serta laporan administrasi kantor. Validitas data dijaga dengan teknik triangulasi sumber, teknik, dan waktu sebagaimana dianjurkan oleh Sugiyono (2017).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan menyederhanakan data mentah menjadi informasi yang lebih terstruktur sesuai fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun matriks tematik agar mempermudah interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data, sehingga hasil penelitian lebih valid. Untuk menjaga keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber, metode, maupun waktu. Selain itu, dilakukan pula member check dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan agar data yang diperoleh konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli, sekaligus menemukan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan klien secara objektif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan notaris dalam proses pembuatan akta jual beli dapat dianalisis dengan menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menekankan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan memenuhi harapan klien dan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) yang terjadi antara ekspektasi dengan kenyataan

Kualitas Pelayanan Notaris Dalam Proses Pembuatan Akta Jual Beli Di Kantor Notaris

Dimensi Tangible

Dimensi tangible merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan, karena berkaitan langsung dengan kondisi fisik yang dialami dan dirasakan oleh pengguna jasa. Aspek ini meliputi kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas pendukung, kebersihan, serta kelengkapan sarana kerja yang disediakan oleh kantor notaris. Keberadaan fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif klien terhadap profesionalitas kantor, sedangkan keterbatasan fasilitas dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan klien.

Hasil wawancara internal menunjukkan bahwa secara umum fasilitas kantor dinilai cukup memadai. Notaris menyatakan: “Ruangan dan fasilitas cukup memadai, meskipun ruang pertemuan agak kecil” (Ibu Dita). Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas inti sudah tersedia, tetapi terdapat keterbatasan pada kapasitas ruang pertemuan, khususnya ketika jumlah pengunjung cukup banyak. Staf notaris juga menambahkan beberapa catatan. Vina menekankan bahwa “Fasilitas baik, nyaman, bersih, ruang tunggu luas, AC berfungsi”, yang memperlihatkan kondisi ruangan secara umum sudah nyaman dan mendukung pelayanan. Namun, staf lain menilai masih ada aspek yang perlu ditingkatkan. Floren menyampaikan: “Memadai, tetapi komputer perlu ditingkatkan”, sementara Nisa menambahkan: “Fasilitas pendukung lengkap (Wi-Fi, alat tulis), membuat klien nyaman.” Dari pernyataan-pernyataan tersebut terlihat bahwa meskipun kenyamanan ruang sudah terjaga, kebutuhan peningkatan pada perangkat teknologi dan kelengkapan fisik masih menjadi perhatian internal.

Dari sisi eksternal, sebagian besar klien memberikan apresiasi terhadap kenyamanan ruang dan kebersihan kantor. Bapak Budiono menyebutkan: “Kantornya cukup nyaman dan bersih sehingga saya tidak merasa sesak saat menunggu giliran.” Hal serupa juga dinyatakan oleh Ibu Ningsih: “Kondisinya cukup baik, bersih juga, untuk menunggu jadi terasa cukup nyaman karena juga disediakan air mineral.” Bahkan, Bapak Jasman menilai ruang tunggu sangat nyaman: “Kantornya bersih dan sejuk, saya lumayan kerasa ngantuk tadi saat menunggu saking nyamannya.” Ungkapan ini menegaskan bahwa kenyamanan fisik dan suasana ruangan mampu memberi pengalaman positif bagi klien. Namun, tidak semua klien merasakan hal yang sama. Terdapat beberapa keluhan yang menyoroti keterbatasan fasilitas. Bapak Angga menilai bahwa “Ruang tunggu agak sempit, kursi kurang nyaman dan tidak ada area khusus untuk anak-anak tetapi AC sudah dingin.” Keluhan lain datang dari Ibu Henny yang menyatakan: “Menurut saya sih sudah lumayan bagus, nyaman tempatnya. Hanya saja kurang luas, semisal keluarga yang datang ada 10 orang sepertinya akan terasa sesak.” Pernyataan ini menegaskan adanya

keterbatasan kapasitas ruangan untuk melayani klien yang datang secara berkelompok atau membawa keluarga besar.



Gambar 2 : Fasilitas dan sarana kantor.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, menemukan bahwa fasilitas di kantor pelayanan cukup memadai meskipun ada beberapa fasilitas yang membutuhkan peningkatan dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa aspek tangible di kantor notaris ini sudah memenuhi standar dasar kenyamanan dengan ruangan yang bersih, pendingin udara yang berfungsi, dan fasilitas tambahan seperti Wi-Fi serta air mineral. Bahkan, beberapa klien merasa fasilitas tersebut sudah cukup memuaskan dan memberikan suasana yang tenang. Namun demikian, terdapat gap yang jelas antara ekspektasi sebagian klien dengan kenyataan fasilitas yang tersedia. Keterbatasan utama terletak pada ukuran ruang tunggu yang relatif kecil, jumlah kursi yang terbatas, serta belum adanya fasilitas tambahan yang ramah keluarga seperti area anak.

Dari Analisa diatas yang Merujuk pada Teori SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari sisi tangible masih belum sepenuhnya mampu menjawab semua harapan klien. Kesenjangan ini terutama muncul pada situasi ketika jumlah klien melebihi kapasitas ruang yang tersedia. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas ruang tunggu, penambahan kursi, perbaikan perangkat teknologi seperti komputer, serta penyediaan fasilitas yang ramah bagi keluarga menjadi prioritas yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan klien secara menyeluruh.

Dimensi Reliability

Dimensi reliability merupakan indikator yang menekankan pada kemampuan lembaga atau penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku. Dalam konteks pelayanan notaris, reliability sangat penting karena akta yang diterbitkan memiliki konsekuensi hukum yang besar. Oleh karena itu,

setiap tahapan, mulai dari pemeriksaan dokumen, penyusunan draf, hingga penandatanganan, harus dilakukan secara cermat dan sesuai prosedur.

Hasil wawancara internal menunjukkan adanya kesadaran tinggi dari pihak notaris maupun staf untuk menjaga keandalan pelayanan. Notaris menyampaikan: “Pengecekan dokumen teliti dan konsultasi dengan klien” (Ibu Dita). Hal ini menegaskan bahwa akurasi menjadi prioritas utama agar akta yang dihasilkan benar secara hukum dan sesuai dengan kebutuhan para pihak. Vina, salah satu staf notaris, menambahkan bahwa mereka menggunakan checklist untuk memastikan tidak ada dokumen yang terlewat: “Menggunakan checklist prosedur.” Sementara itu, Floren menjelaskan bahwa keterlibatan staf berpengalaman menjadi kunci untuk menjaga akurasi: “Melibatkan staf berpengalaman, pengecekan bersama.” Tidak hanya itu, Nisa juga menegaskan pentingnya memperbarui pengetahuan hukum secara berkala: “Selalu memperbarui pengetahuan hukum terbaru.” Pernyataan ini memperlihatkan bahwa keandalan tidak hanya ditentukan oleh prosedur teknis, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia yang terus ditingkatkan.

Dari sisi eksternal, mayoritas klien mengonfirmasi bahwa akta yang diterima sudah sesuai harapan. Ibu Ningsih menuturkan: “Iya, sesuai harapan. Semuanya selesai dengan lancar.” Hal serupa juga diungkapkan Bapak Jasman yang menyatakan: “Bagus dan sesuai harapan, proses jual beli saya lancar dan sebagai pembeli saya merasa puas karena proses selesai dengan baik dan tenang.” Bahkan Bapak Hamzah menegaskan: “Sangat sesuai harapan, proses selesai dengan tepat waktu dan lancar.” Pernyataan-pernyataan ini mengindikasikan bahwa hasil akhir berupa akta dapat diandalkan dan memenuhi kepastian hukum yang diharapkan oleh klien. Disisi lain beberapa klien menyampaikan pengalaman berbeda.



Gambar 3 : Proses Pengecekan Data dengan Klien.

Ibu Henny menyatakan: “Kurang sesuai harapan karena proses berjalan cukup memakan banyak waktu, tapi untungnya sudah selesai.” Keluhan ini juga selaras dengan pengalaman Bapak Angga yang menuturkan: “Agak lama karena ada beberapa dokumen yang harus dilengkapi ulang, tapi akhirnya selesai juga.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa

meskipun hasil akhir akta tetap sah dan sesuai harapan, proses penyelesaian terkadang tidak secepat yang diinginkan oleh klien.

Berdasarkan temuan di atas, reliabilitas pelayanan kantor notaris ini tergolong baik, terutama terkait ketepatan isi akta, keabsahan hukum, dan konsistensi prosedur. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris yang mengatur bahwa notaris wajib memastikan akta dibuat sesuai dengan ketentuan hukum dan keinginan para pihak. Upaya internal, seperti penggunaan checklist, keterlibatan staf berpengalaman, serta pembaruan pengetahuan hukum, memperlihatkan keseriusan dalam menjaga reliabilitas. Dimensi ketepatan waktu masih menjadi titik lemah. Perbedaan pengalaman antara klien yang merasa proses cepat dan lancar dengan klien yang mengeluhkan keterlambatan menunjukkan adanya inkonsistensi pelayanan. Faktor penyebabnya dapat ditelusuri pada aspek eksternal seperti koordinasi dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan kantor pajak, maupun faktor internal berupa kelengkapan dokumen dari pihak klien. Kesenjangan ini menunjukkan adanya gap antara ekspektasi klien yang menginginkan layanan cepat dan kenyataan birokrasi yang kadang memerlukan waktu lebih panjang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan reliabilitas, perlu dilakukan perbaikan dalam manajemen waktu, optimalisasi koordinasi antarinstansi, serta strategi komunikasi yang lebih baik dengan klien. Dengan demikian, meskipun akta yang diterbitkan tetap dapat diandalkan secara hukum, pengalaman pelayanan akan lebih konsisten sesuai dengan harapan klien.

Dimensi Responsiveness

Dimensi responsiveness mengacu pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan respons yang cepat, tepat, serta proaktif terhadap kebutuhan klien. Dalam konteks pelayanan notaris, daya tanggap menjadi aspek penting karena klien sering kali membutuhkan kejelasan informasi, kepastian waktu, serta penyelesaian dokumen dalam kondisi yang mendesak. Oleh karena itu, kecepatan respons baik melalui komunikasi langsung maupun media komunikasi lain dapat memengaruhi tingkat kepuasan klien secara signifikan.

Hasil wawancara internal menunjukkan bahwa pihak notaris dan staf memiliki komitmen untuk selalu merespons kebutuhan klien dengan cepat. Ibu Dita menegaskan: “Respons cepat melalui telepon atau pesan singkat”. Hal ini memperlihatkan adanya perhatian terhadap urgensi kebutuhan klien, terutama dalam kondisi tertentu yang memerlukan percepatan. Staf juga menegaskan mekanisme responsif yang diterapkan. Vina menyampaikan bahwa: “Mengatur jadwal khusus untuk kebutuhan mendesak.” Pernyataan ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam manajemen waktu untuk menyesuaikan dengan kebutuhan klien. Sementara itu, Floren menambahkan: “Menyediakan layanan prioritas”, sedangkan Nisa

menyampaikan: “Berkoordinasi dengan bagian lain untuk percepatan.” Keempat pernyataan ini menggambarkan bahwa dari sisi internal, daya tanggap tidak hanya berupa respons verbal, tetapi juga dalam bentuk strategi teknis yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung lebih cepat.

Dari sisi eksternal, sebagian besar klien merasakan daya tanggap pelayanan yang baik. Bapak Jasman mengungkapkan: “Responnya sangat baik, semua pertanyaan saya dijawab dengan bahasa yang mudah saya pahami.” Hal ini menandakan bahwa kecepatan respons diiringi dengan kejelasan informasi, sehingga klien merasa terbantu. Senada dengan itu, Bapak



Gambar 4 : Pelayanan Di Kantor Notaris.

Angga menyebutkan: “Lumayan baik, notaris dan stafnya membalas pertanyaan saya dengan nada yang membuat saya paham, saat di chat online pun begitu.” Pernyataan ini memperlihatkan adanya konsistensi respons, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi daring.

Namun, tidak semua klien memiliki pengalaman serupa. Ibu Henny menyampaikan catatan kritis: “Responnya baik, membuat proses pengurusan juga berjalan sesuai dan tepat waktu, tetapi kadang responnya terasa lama.” Sementara itu, Bapak Hamzah juga menegaskan bahwa meskipun respons baik, terkadang terdapat keterlambatan: “Kurang cepat, kadang responnya terasa lama. Namun setiap responnya baik dan tepat.” Hal ini memperlihatkan bahwa terdapat inkonsistensi dalam daya tanggap, yang kemungkinan dipengaruhi oleh volume pekerjaan staf maupun keterbatasan sarana komunikasi

Secara keseluruhan, pelayanan notaris pada dimensi responsiveness menunjukkan hasil yang positif, karena sebagian besar klien merasakan respon cepat, jelas, dan membantu. Respons langsung melalui telepon, tatap muka, atau penyesuaian jadwal mendesak merupakan kekuatan utama yang diapresiasi oleh klien. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pada kepuasan klien dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang adaptif. Namun, terdapat kelemahan pada konsistensi respons, terutama pada komunikasi daring melalui pesan singkat atau aplikasi chat. Beberapa klien menilai bahwa balasan kadang lambat sehingga mengurangi

pengalaman pelayanan. Inkonsistensi ini menciptakan kesenjangan (gap) antara ekspektasi klien yang menginginkan respons cepat setiap saat dengan kenyataan di lapangan yang dipengaruhi oleh beban kerja dan keterbatasan sumber daya.

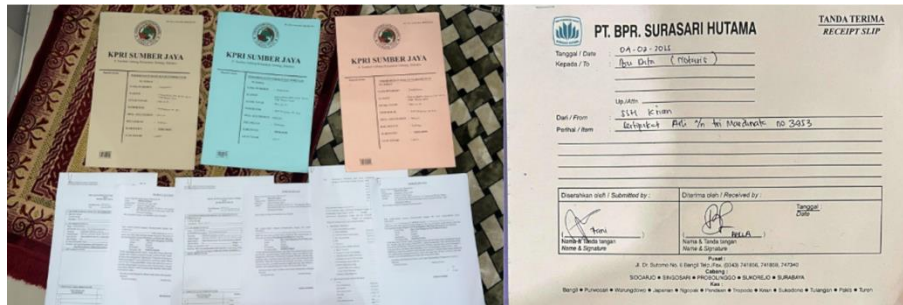
Dalam perspektif teori SERVQUAL, kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness sudah cukup baik tetapi belum sepenuhnya optimal. Untuk memperbaikinya, kantor notaris perlu menstandarkan mekanisme komunikasi, misalnya dengan menetapkan batas waktu maksimal dalam menjawab pertanyaan klien atau menugaskan staf khusus yang bertanggung jawab terhadap komunikasi daring. Selain itu, penguatan teknologi informasi seperti penggunaan aplikasi pelayanan berbasis digital juga dapat membantu meningkatkan konsistensi respons. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan daya tanggap pelayanan akan semakin terjaga dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi klien.

Dimensi Assurance

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan, dalam hal ini notaris dan staf, untuk menumbuhkan rasa aman, percaya, serta keyakinan klien bahwa akta yang diterbitkan benar secara hukum, disusun secara profesional, dan melindungi kepentingan semua pihak. Dalam pelayanan kenotariatan, dimensi ini sangat penting karena setiap akta yang dibuat bukan sekadar dokumen administratif, melainkan instrumen hukum yang memiliki konsekuensi langsung terhadap kepastian hak atas tanah atau bangunan.

Dari wawancara internal, terlihat bahwa aspek jaminan menjadi perhatian utama bagi notaris dan staf. Notaris menegaskan bahwa “Menjelaskan isi akta secara rinci agar klien yakin” (Ibu Dita). Pernyataan ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi hukum dipandang sebagai fondasi utama dalam membangun kepercayaan klien. Vina, salah satu staf notaris, juga menyampaikan pentingnya menjaga standar profesional: “Menjaga profesionalisme dan kerahasiaan data.” Sementara itu, Floren menekankan kepatuhan terhadap aturan hukum dengan pernyataan: “Menekankan kepatuhan hukum dan verifikasi ketat.” Hal ini dipertegas oleh Nisa yang menyatakan bahwa: “Mengajak klien berdiskusi dan bertanya”, sehingga proses penjelasan tidak bersifat satu arah, tetapi interaktif. Pernyataan-pernyataan ini memperlihatkan bahwa jaminan hukum diberikan bukan hanya melalui kepatuhan prosedural, tetapi juga melalui interaksi yang transparan dan komunikatif.

Dari perspektif eksternal, klien merasakan manfaat dari jaminan yang diberikan notaris. Bapak Budiono menyampaikan: “Saya merasa sangat aman karena notaris menjelaskan semua risiko dan prosedur dengan detail.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa penjelasan hukum yang jelas dapat mengurangi rasa khawatir dan meningkatkan keyakinan klien. Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Hamzah yang menegaskan: “Saya yakin dan segala prosesnya menjadi lancar dan aman sampai selesai saat ini.” Bapak Jasman menambahkan pengalaman positif: “Yakin saja, karena mereka bertanggung jawab atas segala yang telah saya kuasakan kepada notaris dan stafnya.” Selain itu, Ibu Ningsih juga menuturkan: “Sangat yakin, karena setiap ada kendala dalam proses pengurusan kerap kali notaris atau stafnya menghubungi saya untuk memberi informasi.” Testimoni-testimoni ini memperlihatkan bahwa klien merasa terlindungi karena pelayanan yang diberikan berlandaskan prinsip transparansi, tanggung jawab, serta akuntabilitas hukum.



Gambar 5 : Dokumen Akta.

Aspek assurance atau jaminan hukum merupakan salah satu keunggulan paling menonjol dalam pelayanan Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. Kejelasan informasi, sikap profesional, serta kepatuhan hukum yang ditunjukkan oleh notaris dan staf terbukti membangun kepercayaan klien. Hal ini sesuai dengan fungsi notaris sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris, yakni memberikan kepastian hukum melalui pembuatan akta otentik.

Selain itu, dimensi assurance juga terwujud dalam sikap komunikasi yang interaktif, di mana klien tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga diberi ruang untuk bertanya, berdiskusi, dan memastikan bahwa isi akta sesuai dengan kehendak mereka. Klien merasa dihargai dan dilibatkan, sehingga kepercayaan terhadap akta maupun terhadap kantor notaris semakin tinggi. Dimensi assurance pada kantor notaris ini memiliki gap yang relatif kecil. Ekspektasi klien terhadap jaminan hukum sebagian besar dapat terpenuhi dengan baik, terbukti dari banyaknya testimoni yang menekankan rasa aman, kepastian, serta kepuasan.

Dengan demikian, aspek assurance dapat dikategorikan sebagai kekuatan utama dalam kualitas pelayanan kantor ini.

Dimensi Empathy

Dimensi empathy dalam SERVQUAL menekankan pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan klien secara personal, memberikan perhatian yang tulus, serta menciptakan hubungan yang ramah dan manusiawi dalam proses pelayanan. Dalam konteks notaris, empati sangat penting karena transaksi hukum sering kali melibatkan aspek emosional, beban psikologis, serta kerumitan administrasi yang tidak selalu mudah dipahami oleh masyarakat awam.



Gambar 6 Proses Membantu Pengecekan data Klien.

Hasil wawancara internal menunjukkan bahwa empati telah menjadi bagian dari budaya pelayanan kantor ini. Notaris menyampaikan bahwa mereka berupaya menyesuaikan layanan dengan kondisi spesifik klien: “Meluangkan waktu ekstra bagi klien lansia yang kesulitan memahami dokumen” (Ibu Dita). Hal ini menunjukkan perhatian terhadap keterbatasan individu, terutama mereka yang memerlukan penjelasan lebih lama dan detail. Vina juga menambahkan bentuk empati lain, yaitu dengan memberikan fleksibilitas waktu: “Membantu klien dari luar provinsi dengan jadwal fleksibel.” Sementara itu, Floren menunjukkan perhatian pada aspek finansial dengan menyatakan: “Membantu klien dengan kendala finansial melalui solusi pembayaran ringan.” Nisa turut memperlihatkan kepedulian melalui komunikasi berkelanjutan: “Memberikan update rutin melalui telepon untuk klien yang sibuk.” Keempat pernyataan ini menegaskan bahwa empati tidak hanya ditunjukkan dengan sikap ramah, tetapi juga melalui kebijakan praktis yang memudahkan klien sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Dari sisi eksternal, banyak klien merasakan empati yang nyata dari notaris dan staf. Ibu Ningsih menyampaikan: “Sebelum menjelaskan, notaris atau stafnya selalu mendengarkan keluhan-keluhan dan pertanyaan saya dengan baik.” Hal ini menunjukkan bahwa empati diwujudkan melalui komunikasi yang aktif mendengarkan. Bapak Hamzah bahkan menekankan: “Sangat merasa diperhatikan, karena banyak proses yang membuat saya bingung

sebagai orang awam hukum pertanahan, dan itu didengar dengan baik oleh notaris juga stafnya.” Senada dengan itu, Bapak Jasman menyatakan: “Perhatian yang seperti itu dilakukan dengan sangat baik, notaris atau stafnya memahami klien dengan cara yang baik.” Selain itu, Ibu Henny menambahkan pengalaman positif: “Mendengar adalah kunci utama sebelum kita meminta untuk didengar, dan notaris atau stafnya mendengarkan saya dengan baik, bagus sekali.” Dari kutipan-kutipan tersebut tampak bahwa empati menjadi aspek pelayanan yang paling dirasakan langsung oleh klien.

Dimensi empathy dalam pelayanan kantor notaris ini dapat dikategorikan sebagai kekuatan utama. Empati yang ditunjukkan tidak berhenti pada ranah formalitas, tetapi benar-benar diwujudkan melalui sikap ramah, fleksibilitas jadwal, perhatian terhadap keterbatasan klien, hingga solusi finansial yang meringankan. Hal ini membangun relasi yang lebih personal dan humanis antara notaris, staf, dan klien. Bagi klien, empati menjadi jembatan penting untuk mengatasi rasa khawatir dan ketidakpastian yang sering muncul dalam proses pengurusan dokumen hukum. Dengan merasa diperhatikan, klien lebih mudah mempercayakan kebutuhan hukumnya kepada notaris. Hal ini selaras dengan konsep SERVQUAL yang menyatakan bahwa dimensi empathy berkontribusi besar terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa, karena aspek ini mencerminkan kualitas interaksi antarpribadi. Dengan demikian, meskipun dalam praktik pelayanan masih ditemukan kendala teknis seperti waktu penyelesaian yang lama atau keterbatasan fasilitas, kehadiran dimensi empati mampu menutupi sebagian kekurangan tersebut. Klien tetap merasa puas karena mereka diperlakukan secara manusiawi, didengar keluhannya, dan diberi solusi yang sesuai dengan kondisi masing-masing.

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Notaris

1. Kepuasan klien terhadap pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris-PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan. Pertama, aspek fasilitas dan lingkungan kantor (tangible) menjadi faktor yang membentuk kesan awal klien terhadap mutu pelayanan. Kantor ini telah menyediakan fasilitas dasar yang cukup memadai, seperti ruang tunggu yang bersih, pendingin udara, dan kelengkapan sarana administrasi. Namun, kapasitas ruang yang terbatas serta jumlah kursi yang kurang menimbulkan pengalaman berbeda bagi sebagian klien, khususnya ketika mereka datang dalam jumlah besar atau bersama keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administratif berjalan baik, keterbatasan sarana fisik tetap berpengaruh pada tingkat kepuasan.

2. Faktor kedua adalah keandalan pelayanan (reliability). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa notaris dan staf telah berupaya memastikan setiap akta dibuat dengan akurat melalui verifikasi dokumen, konsultasi dengan klien, serta keterlibatan staf berpengalaman. Akta yang dihasilkan secara umum dapat memenuhi harapan dan sah secara hukum, sehingga keandalan substansi pelayanan dapat dikatakan cukup tinggi. Akan tetapi, durasi penyelesaian yang relatif lama masih menjadi kendala yang dirasakan sebagian klien. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan kenyataan bahwa proses administrasi sering kali memerlukan waktu lebih panjang karena keterlibatan instansi lain maupun kelengkapan dokumen.
3. Selanjutnya, kecepatan daya tanggap (responsiveness) turut menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan klien. Notaris dan staf berusaha menunjukkan sikap responsif melalui komunikasi langsung, penjadwalan ulang untuk kebutuhan mendesak, dan penyediaan layanan prioritas. Hal ini memberikan rasa aman bagi sebagian besar klien. Namun, inkonsistensi dalam respon, khususnya pada komunikasi daring, masih menimbulkan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan di kantor relatif cepat ketika berhadapan langsung, aspek respons melalui media non-tatap muka belum sepenuhnya optimal dan berpengaruh terhadap pengalaman pelayanan klien.
4. Aspek berikutnya adalah jaminan dan kepastian hukum (assurance), yang dalam penelitian ini muncul sebagai salah satu kekuatan utama. Penjelasan hukum yang rinci, sikap profesional, dan keterbukaan dalam menjelaskan prosedur membuat klien merasa yakin dan aman. Akta jual beli yang diterbitkan dipersepsikan tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak pihak yang terlibat. Faktor ini menegaskan bahwa assurance merupakan aspek dominan yang membentuk kepuasan klien, karena notaris memiliki peran sentral sebagai pejabat publik yang menjamin kepastian hukum.
5. Faktor terakhir adalah kepedulian personal (empathy), yang dalam penelitian ini terbukti menjadi penguat kepuasan. Notaris dan staf menunjukkan kepedulian dengan cara menyesuaikan pelayanan terhadap kondisi khusus klien, seperti lansia, klien dari luar daerah, maupun mereka yang memiliki keterbatasan finansial. Perhatian personal juga diwujudkan melalui komunikasi yang aktif mendengarkan serta pemberian informasi secara berkelanjutan. Hal ini menimbulkan rasa dihargai, sehingga meskipun terdapat

hambatan teknis seperti keterlambatan penyelesaian akta, klien tetap merasa puas karena pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan individual.

Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan klien dalam pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari dipengaruhi oleh lima faktor utama, yakni :

1. Fasilitas fisik yang nyaman dan memadai
2. Ketepatan pembuatan isi akta dan keandalan prosedur hukum
3. Kecepatan respons dan kemudahan komunikasi staf-notaris
4. Jaminan kepastian hukum dan profesionalisme notaris
5. Empati dan perhatian personal terhadap kebutuhan klien

Kelima faktor ini saling melengkapi dalam menentukan kepuasan klien. Namun, berdasarkan hasil wawancara, faktor assurance (jaminan hukum) dan empathy (kepedulian personal) muncul sebagai aspek yang paling dominan, sedangkan faktor tangible (fasilitas) dan responsiveness (kecepatan respon) masih menjadi area yang perlu ditingkatkan..

5 PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan notaris dalam pembuatan akta jual beli di Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. secara umum telah memenuhi kebutuhan klien, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan peningkatan. Dari segi fasilitas (tangible), kondisi ruang dan sarana kerja cukup memadai, namun keterbatasan ruang tunggu serta perangkat teknologi yang belum optimal menjadi kendala yang perlu diperhatikan. Pada aspek keandalan (reliability), akta yang dihasilkan sah dan akurat secara hukum, tetapi keluhan mengenai lamanya penyelesaian dokumen menunjukkan bahwa manajemen waktu masih perlu diperbaiki. Aspek daya tanggap (responsiveness) menunjukkan respons yang relatif baik, baik secara langsung maupun daring, walaupun konsistensinya belum merata. Sementara itu, dimensi jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy) menjadi kekuatan utama karena notaris mampu memberikan penjelasan hukum yang jelas, bersikap profesional, menumbuhkan rasa aman, serta menunjukkan perhatian personal kepada klien. Dengan demikian, kepastian hukum dan kepedulian menjadi faktor dominan dalam membangun kepuasan klien, sedangkan fasilitas, ketepatan waktu, dan responsivitas masih menjadi tantangan yang harus ditingkatkan.

Sejalan dengan temuan tersebut, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Kantor Notaris–PPAT Pramudita Kartikasari, S.H., M.Kn. disarankan untuk melakukan perbaikan fasilitas dengan memperluas ruang tunggu, menambah sarana

pendukung, serta memperbarui perangkat teknologi agar pelayanan lebih efisien dan nyaman. Penguatan manajemen waktu serta koordinasi dengan instansi terkait, seperti Badan Pertanahan Nasional dan kantor pajak, juga penting dilakukan guna mempercepat penyelesaian akta. Standarisasi komunikasi dengan menetapkan batas waktu respons, menugaskan staf khusus untuk pelayanan klien, serta memanfaatkan aplikasi digital dapat meningkatkan konsistensi responsivitas. Di sisi lain, aspek jaminan hukum dan kepedulian yang telah menjadi kekuatan perlu dipertahankan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan kajian diperluas pada beberapa kantor notaris atau PPAT untuk memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif, dengan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner agar tingkat kepuasan klien dapat diukur secara lebih terstruktur. Faktor eksternal seperti regulasi pemerintah, perkembangan teknologi informasi, koordinasi antarinstansi, serta etika profesi juga perlu dipertimbangkan, termasuk integrasi pelayanan berbasis digital sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, B., & Akbar, M. I. ud D. (2022). Investigating CSR Practice and SERVQUAL Model for Customer Attitudinal and Behavioral Loyalty in a Banking Context. *International Journal of Customer Relationship Marketing and Management*, 13(1), 1-23. <https://doi.org/10.4018/ijcrmm.300831>
- Ali, S. R. O., Norizan, S. N., Said, N. S. M., Mat, K. A., & Jislan, F. (2021). Assessing Customer Satisfaction Towards Service Quality in the Hospitality Industry. *Jurnal Intelek*, 16(1), 67-73. <https://doi.org/10.24191/ji.v16i1.365>
- Amanda, C. G. (2025). Keabsahan Akta Jual Beli Sebagai Akta Autentik Yang Dibuat Oleh Notaris Dengan Adanya Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden). *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.972>
- Anino, H. G. G. (2023). Impact of Quality of Customer Services on Consumers' Satisfaction in an Electricity Company in Calamba, Laguna. *Malaysian Business Management Journal*, 2(2), 90-104. <https://doi.org/10.26480/mbmj.02.2023.90.104>
- Arianto, C. V. (2021). Tanggung Jawab Notaris Terhadap Akta Yang Dibatalkan Akibat Adanya Penggunaan Kuasa Mutlak Dalam Jual Beli Tanah. *Notary Journal*, 1(2), 182. <https://doi.org/10.19166/nj.v1i2.4175>
- Aulia, H., Mayana, R. F., & Baraba, B. (2023). Pelayanan Notaris Secara Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Jabatan Notaris Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 5(1), 91-106. <https://doi.org/10.23920/jphp.v5i1.1405>
- Devy P, I., & Sholichah, N. (2016). Pelayanan Publik untuk Nelayan dalam Kepemilikan PAS Kecil pada Kapal Dibawah 7 GT di Dinas Perhubungan Kabupaten Lamongan.

- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual: Studi kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233-245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hidayati, T., & Tanjung, Y. T. (2022). Tinjauan Yuridis Jual Beli Tanah Dengan Alas Hak Surat Camat Melalui Notaris. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 2(2), 402-412. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v2i2.271>
- Jou, Y., Saflor, C. S., Mariñas, K. A., & Young, M. N. (2023). Determining Factors Affecting Perceived Customer Satisfaction on Public Utility Bus System in Occidental Mindoro, Philippines: A Case Study on Service Quality Assessment During Major Disruptions. *Sustainability*, 15(4), 2996. <https://doi.org/10.3390/su15042996>
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8. <https://doi.org/10.35906/jm001.v5i2.359>
- Lubis, M. A., Siregar, G. T., Lubis, M. R., Nst, V. F. H., & Ichsan, R. N. (2023). Prosedur Jual Beli Tanah Dan Bangunan Warisan Yang Dilakukan Dihadapan Ppat. *PKM Maju Uda*, 5(3), 1. <https://doi.org/10.46930/pkmmajuuda.v5i3.4012>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage.
- Muhmin, A. H. (2023). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Securities Companies. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(2), 320-331. <https://doi.org/10.31334/bijak.v20i2.3431>
- Normansyah, R. S., Susilowardani, & Putri, F. A. J. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK ATAS PERJANJIAN PERIKATAN JUAL BELI HAK ATAS TANAH YANG DI BUAT OLEH NOTARIS (Studi Kasus Di Kantor Notaris/Ppat H. Sarwondo, S.H.). *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(9), 3481-3488. <https://doi.org/10.53625/jcijurnalcakrawalailmiah.v2i9.5663>
- Nugroho, O. W., Baskoro, P. W., Suminar, R., & Muhendra, R. (2023a). Penerapan Metode Servqual Pada Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris (Studi Kasus: Kantor Notaris MT Cibitung, Jawa Barat). *Jenius Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(1), 22-30. <https://doi.org/10.37373/jenius.v4i1.426>
- Nugroho, O. W., Baskoro, P. W., Suminar, R., & Muhendra, R. (2023b). Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat). *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(1), 22-30. <https://doi.org/10.37373/jenius.v4i1.426>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Siregar, R. A. S., Nisa, Y., Munawar, A., Nasution, M. A., Darmawan, S., Rosidah, P., Nst, A. H., Wulandari, E., & Safitri, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Notaris-PPAT dalam Pembuatan Akta Pertanahan di Panyabungan: Perspektif Bisnis Syariah. *EL-AMWAL: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1-10.

- Sugiyono, Prof. Dr. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 225.
- Suriati, S., & Husna, C. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Sosial Kabupaten Nagan. *Journal of Government (Kajian Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah)*, 8(1). <https://doi.org/10.52447/gov.v8i1.6437>
- Wahyu Jatmiko. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. FIRST MEDIA DI SIDOARJO. Universitas Dr.Soetomo.
- Wiharjo, V. J., Nurhayati, E., & Fakhriah, E. L. (2024). Pertanggungjawaban Hukum Pejabat Pembuat Akta Tanah Yang Membuat Akta Jual Beli Berdasarkan Akta Kuasa Palsu Secara Administratif Dan Perdata. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Dan Ke-Ppat-An*, 7(2). <https://doi.org/10.23920/acta.v7i2.1712>
- Wijaya, N. G., Seputra, I. P. G., & Suryani, L. P. (2021). Pengenaan Pajak Pada Perjanjian Pengikatan Jual Beli Hak Atas Tanah. *Jurnal Analogi Hukum*, 3(1), 6-10. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.6-10>
- Winanto, N. S., & Roekminiati, S. (2017). Hubungan service quality terhadap loyalitas perusahaan di PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Babakan Surabaya. *HUBUNGAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PERUSAHAAN DI PT PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) CABANG BABAKAN SURABAYA*, 1(1), 14-29. <https://doi.org/10.25139/jai.v1i1.389>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. u. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>