**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR**

**NOTARIS NIA NUSWANTARI, SH, M.KN**

**Ike Putri Lestari**

**ABSTRAK**

**Ike Putri Lestari,** 2018, Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Bimbingan Bapak Dr. H. Mugni Baharuddin, M. Hum dan Bapak Drs. H. Maskan, M. Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn, (2) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn.

Metode penelitian ini adalah penelitan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi partisipan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn sudah mencerminkan Transparan, Akuntabilitas, Kesamaan Hak serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Namun ada yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu Kondisional. Hal tersebut dikarenakan berkas yang berjalan belum dapat selesai dengan waktu yang telah diperkirakan. (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn antara lain adalah sikap penyelenggara dalam memberikan layanan, keterbukaan informasi mengenai biaya yang akan dibayar oleh pengguna layanan serta kemudahan pengguna layanan dalam mengetahui prosedur-prosedur dalam proses pelayanan.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan***

**ABSTRACT**

**Ike Putri Lestari,** 2018, Quality Analysis Of Service At The Notaris Office Nia Nuswantari, SH., M.Kn, Faculty Of Social and Politic Sciences, University of 17 August 1945, Mentor of Dr. H. Mugni Baharuddin, M. Hum and Drs. H. Maskan, M. Si.

This study aims to determine (1) the quality of service at Notary Office Nia Nuswantari, SH, M.Kn, (2) factors that affect the quality of service at Notary Office Nia Nuswantari, SH, M.Kn.

This research method is qualitative research. Qualitative research is an approach that is also called investigative approach because usually researchers collect data by face to face and interact with people in place of research. Data collection was done by interviewing technique and participant observation. Data analysis in this research use three paths that is data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this study indicate that (1) Quality of service at Notary Office Nia Nuswantari, SH., M.Kn already reflect Transparency, Accountability, Equal Rights and Equal Rights and Obligations. But some have not run in accordance with the wishes of the community, namely Conditional. This is because the running file has not been completed yet with the expected time. (2) The factors that affect the quality of service at Notary Office Nia Nuswantari, SH., M.Kn, among others, is the attitude of organizers in providing services, information disclosure of the fees to be paid by users of the service and the ease of service users in knowing the procedures in the process service.

**Keyword : *Service Quality***

**PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa maupun dibidang administrasi lainnya. Pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan sekelompok orang yang dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka untuk memberikan kritik dan saran pada pelayanan yang didapatkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara layanan diharapkan selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Salah satu penyelenggara layanan di bidang jasa hukum adalah Notaris. Menurut Tan Thong Kie (2007) keberadaan Notaris: tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat yang membutuhkan seseorang *(figure)* yang keterangannya dapat diandalkan, dapat dipercaya, yang tanda tangannya serta segelnya (capnya) memberi jaminan dan bukti kuat, seorang ahli yang tidak memihak dan penasehat yang tidak ada cacatnya *(onkreukbaar)* atau *(unimpeachhable)*, yang tutup mulut dan membuat suatu perjanjian yang dapat melindungi di hari-hari akan datang. Kalau seorang advocate membela hak-hak seseorang ketika timbul suatu kesulitan, maka seorang Notaris harus berusaha mencegah terjadinya kesulitan itu.

Mengingat bahwa Notaris dianggap sebagai profesi yang terhormat karena bertugas melayani kepentingan masyarakat umum. Kedudukan yang terhormat memberikan beban dan tanggungjawab bagi setiap Notaris untuk menjaga wibawa dan kehormatan profesi Notaris. Wibawa dan kehormatan profesi Notaris dalam menjalankan tugas jabatan sebagai pejabat umum harus dijaga, karena itu diperlukan aturan-aturan yang mengatur, membatasi dan menjadi pedoman bagi Notaris dalam memberikan pelayanan pada konsumen diantaranya:

1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris. Undang-Undang Jabatan Notaris merupakan satu-satunya Undang-Undang yang mengatur mengenai jabatan Notaris di Indonesia, pengganti Staatsblad Tahun 1860 No. 3 Tentang Peraturan Jabatan Notaris. Undang-Undang ini diharapkan dapat memberikan pedoman secara umum bagi Notaris dan di dalamnya juga terdapat sanksi-sanksi yang tegas bagi setiap Notaris yang melanggar Undang-Undang tersebut. Undang-Undang Jabatan Notaris terdiri dari tiga belas bab yaitu mengenai ketentuan umum yang berisi pengertian-pengertian yang terdapat dalam Undang-Undang Jabatan Notaris; pengangkatan dan pemberhentian Notaris; kewenangan, kewajiban dan larangan; tempat kedudukan, formasi dan wilayah jabatan Notaris; cuti Notaris dan Notaris pengganti; honorarium; akta Notaris; pengambilan minuta akta dan pemanggilan Notaris; pengawasan; organisasi Notaris; ketentuan sanksi; ketentuan peralihan; dan ketentuan penutup. Undang-Undang Jabatan Notaris memberikan kewenangan kepada Majelis Pengawas untuk mengawasi penegakan pelaksanaan Undang-Undang ini.
2. Kode Etik Notaris. Notaris sebagai suatu profesi memiliki perkumpulan yaitu Ikatan Notaris Indonesia (INI) yang merupakan kelanjutan dari “*de Nederlandsch-Indische Notarieele Vereeniging*” didirikan di Batavia pada tanggal 1 Juli 1908. Kongres Ikatan Notaris Indonesia tanggal 27 Januari 2005 menetapkan Kode Etik Notaris yang baru. Kode Etik Profesi Notaris mengatur perilaku Notaris yang harus ditaati oleh setiap Notaris dalam menjalankan jabatan dan juga di luar menjalankan jabatannya. Namun demikian sanksi yang diberikan atas pelanggaran Kode Etik Notaris hanya merupakan sanksi disipliner yang berlaku intern di dalam organisasi. Kode Etik Notaris terdiri atas delapan bab yaitu ketentuan umum yang berisi pengertian-pengertian yang terdapat dalam Kode Etik Notaris; ruang lingkup Kode Etik Notaris; kewajiban, larangan dan pengecualian; sanksi; tata cara penegakan Kode Etik Notaris; pemecatan sementara; kewajiban pengurus pusat; dan ketentuan penutup. Untuk menjamin pelaksanaan Kode Etik Notaris, maka dibentuk Dewan Kehormatan. Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Notaris Indonesia yang dibuat oleh Ikatan Notaris Indonesia. Ketentuan dalam Anggaran Dasar Ikatan Notaris Indonesia wajib ditaati oleh para Notaris. Ketentuan-ketentuan dalam Anggaran Dasar juga ada yang berhubungan dengan Kode Etik Notaris yaitu Pasal 12 yang mengatur mengenai Dewan Kehormatan dan Pasal 13 tentang Kode Etik Notaris dan penegakannya. Berbeda dari kedua ketentuan sebelumnya Anggaran Dasar ini tidak memiliki sanksi-sanksi. Anggaran Rumah Tangga Ikatan Notaris Indonesia adalah uraian atau pejabaran atas Kode Etik Notaris dan Anggaran Dasar Ikatan Notaris Indonesia. Meskipun Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Notaris Indonesia tidak memberikan sanksi-sanksi kepada para Notaris tetapi keduanya tetap merupakan pedoman bagi para Notaris dalam menjalankan jabatannya.

Selain peraturan tersebut di atas, Notaris juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kepatutan-kepatutan yang ada dalam masyarakat.

Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn yang merupakan subjek penelitian ini berlokasi di Jalan Cendana Gg. 5A No. 19B, RT. 018, Kel. Teluk Lerong Ulu, Kec. Sungai Kunjang, Kota Samarinda.

Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn berdiri sejak tahun 2009, seiring dengan berjalannya waktu Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn terus melakukan perbaikan dan menambah karyawan guna membantu pekerjaan yang semakin meningkat. Awal berdiri hanya memiliki 2 karyawan hingga saat ini memiliki 20 karyawan. Begitu pula dengan para *customer* yang awalnya hanya 1 ataupun 2 orang dalam 1 minggu, kini bisa mencapai 6 hingga 10 orang dalam 1 hari. Namun seiring dengan berjalannya waktu pula, semakin banyak Notaris yang juga membuka kantor di Kota Samarinda. Inilah yang menjadi daya saing bagi para notaris. Dimana para notaris harus mampu mempertahankan namanya disaat banyak notaris lain yang menawarkan barang dan jasa yang memiliki harga jual yang berbeda. Disini pula pelayanan notaris menjadi fondasi guna mempertahnkan para *customer*. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin betah para *customer* di tempat kita dan begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan *survey* awal pada pengguna layanan hukum tersebut masih ditemukan keluhan-keluhan diantaranya mengenai balik nama sertipikat, peningkatan Sertipikat Hak Guna Bangunan menjadi Sertipikat Hak Milik, dan Pembuatan Sertipikat.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti skripsi dengan judul:

**“Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn”.**

**KERANGKA DASAR TEORI**

**Pengertian Pelayanan**

Menurut Suparlan (2000:35), pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

**Kualitas Pelayanan**

Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

1. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

1. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

1. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

1. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

**Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangible (berwujud)
2. Reliabelity (kehandalan)
3. Responsiviness (ketanggapan)
4. Assurance (jaminan)
5. Emphaty (Empati).

**Pelayanan Prima**

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

**Asas-Asas Pelayanan**

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturanperundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

1. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelengaraan pelayanan.

1. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

1. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

1. Keprofesionalan

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

1. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

1. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

1. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

1. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

1. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

1. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2003).

**Fokus Penelitian**

Moleong (2000), mengemukakan bahwa fokus penelitian sangat penting peranannya dalam penelitian, yaitu dapat dijadikan sebagai sarana untuk memandu dan mengarahkan penelitian. Dengan arahan fokus penelitian, peneliti akan dapat mengetahui secara pasti data mana yang dibutuhkan dan perlu diupayakan pengempulannya.

Berkenaan dengan itulah, fokus penelitian ini sebagai berikut :

1. Transaparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Kesamaan Hak
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

**Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. **Data Primer,** adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitan atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Maka informan dalam penelitian ini adalah Notaris, Staff Notaris serta sepuluh dari masyarakat. Notaris serta Staff Notaris dipilih sebagai informan selaku pemberi layanan. Dan dipilih pula enam dari masyarakat sebagai informan selaku pengguna layanan guna menemukan keselarasan antara pemberi layanan dan pengguna layanan.
2. **Data sekunder,** adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan,SMS, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22).

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. **Wawancara**

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan tentang kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn.

1. **Observasi Partisipan**

Yaitu melakukan pengamatan atas perilaku seseorang dengan mendengarkan berbagai tanggapan mengenai berbagai ragam soal dari kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH, M.Kn. Pengamatan dilakukan terhadap penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna layanan, pengamatan dilakukan bertujuan untuk mengetahui lebih jelas faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan saat ini.

**Teknik Analisa Data**

Analisa data ini bertujuan untuk mencari dan menata data secara sistematis dari hasil rekaman atau catatan wawancara, observasi dan dokumen yang telah dilakukan. Proses analisis data dalam penelitian ini mengadopsi pemikiran Miles dan Huberman (1984). Yang pada dasarnya meliputi 3 alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Namun, analisis data tidak dilakukan secara parsial dan berdiri sendiri tetapi dilakukan secara terus menerus dan terintegrasi selama dan setelah proses pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. **Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Analisis data dimulai beriringan dengan proses pengumpulan data dilanjutkan dengan pengkajian dan penilaian data dengan tetap memperhatikan prinsip keabsahan data, dalam rangka memperoleh data yang benar-benar berguna bagi penelitian. Disini data yang telah dikumpulkan direduksi dengan melakukan penyederhanaan pengabstrakan, pemilahan dan pemetaan (persamaan dan perbedaan) sesuai dengan fokus penelitian secara sistematis dan intrergral. Reduksi data ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung hingga sampai pada penarikan kesimpulan.

1. **Penyajian data (*Data Display*)**

Penyajian data yang dimaksud menampilkan berbagai data yang telah diperoleh sebagai sebuah informasi yang lebih sederhana, selektif dan memudahkan untuk memaknainya. Penyajian data dalam penelitian ini disusun secara naratif, bentuk label dan gambar, yang dibuat setelah pengumpulan dan reduksi data dengan didasarkan pada kontek dan teori yang telah dibangun untuk mengungkapkan fenomena dan noumena yang terjadi sesuai dengan fokus penelitian.

1. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan akhir dari rangkaian analisis data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data, yang menjelaskan alur sebab akibat suatu fenomena dan nouma terjadi. Dalam proses ini selalu disertai dengan upaya verifikasi (pemikiran kembali), sehingga disaat ditemukan ketidaksesuaian antara fenomena, noumena, data, dengan konsep dan teori yang dibangun, maka Peneliti kembali melakukan pengumpulan data, atau reduksi data atau perbaikan dalam penyajian data kembali, sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang benar-benar utuh. Dalam penarikan kesimpulan Peneliti menggunakan kerangka teori yang dipakai

sebagai kerangka pikir penelitian.

**Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil wilayah di Kantor Notaris Nia Nuswantari,SH, M.Kn.Peneliti memilih wilayah penelitian di Kantor Notaris Nia Nuswantari,SH, M.Kn, dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. Kantor Notaris Nia Nuswantari,SH, M.Knmerupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang jasa hukum
2. Kantor Notaris Nia Nuswantari,SH, M.Knberada dekat dengan tempat tinggal peneliti

**Jadwal Penelitian**

Penelitian ini diperkirakan memakan waktu kurang lebih tiga bulan, serta di olah oleh peniliti kurang lebih enam bulan. Terhitung sejak pengajuan judul sampai dengan selesai. Secara garis besar maka dapat jadwal penelitian ini adalah sebagai berikut:

* + - 1. Bulan Oktober 2017 mengajukan judul skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaannya agar dapat menunjuk dosen pembimbing.
      2. Bulan Oktober 2017 – Bulan November 2017 menyusun rencana penelitian, kemudian mencari literatur dan kepustakaan untuk menghimpun data yang diperlukan untuk penelitian serta dilanjutkan dengan penulisan Bab I, Bab II, Bab III.
      3. Bulan November 2017 melakukan beberapa perbaikan dalam penulisan Bab I, Bab II, Bab III.
      4. Bulan Desember 2017 mengolah data dan dilanjutkan dengan pembuatan Bab selanjutnya.
      5. Bulan Januari 2018 mendaftarkan diri untuk dapat mengikuti seminar proposal.
      6. Bulan Februari 2018 melaksanakan seminar proposal.
      7. Bulan Maret 2018 melakukan wawancara dan mengolah hasil wawancara untuk pengerjaan Bab selanjutnya.

**Kesimpulan**

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn dengan menggunakan pemikiran Sinambela yang dapat tercermin dari Transparan, Akuntabilitas, Kesamaan Hak serta Keseimbangan Hak dan Kewajiban sudah cukup efektif. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan dianggap telah terbuka serta tidak ada pembedaan perlakuan pada setiap pengguna layanan. Namun indikator penilitian pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn yaitu Kondisional belum efektif. Hal tersebut dikarenakan estimasi pekerjaan yang diharapkan oleh pengguna layananbelum sesuai. Pemberi layanan terus berupaya agar dapat mencapai indikator kondisional ini. Selain itu pemberi pelayanan juga selalu mencoba melakukan pendekatan pada Kantor Badan Pertanahan agar berkas-berkas yang dikerjakan dapat selesai dengan tepat waktu sesuai yang telah di janjikan.
2. Bahwa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn adalah kemudahan dalam memberikan pelayanan serta sikap pemberi layanan. Pengguna layanan menganggap bahwa pemberi layanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Selain itu, juga telah memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pengguna layanan.

**Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan dengan indikator kondisional yang belum sepenuhnya tercapai pada Kantor Notaris Nia Nuswantari, SH., M.Kn, menurut saya perlu adanya kepastian serta kejelasan waktu lebih lanjut dari pemberi layanan. Selain itu, apabila terjadi kendala yang menghambat kepastian waktu penyelesaian maka harus segera diberitahukan kepada pengguna layanan. Hal ini tentu saja diharapkan agar menghindarkan persepsi buruk pada pengguna layanan.
2. Hal penting yang perlu diperhatikan lainnya adalah pentingnya pengetahuan pengguna layanan terhadap situasi dan kondisi. Karena seperti wawancara yang saya laksanakan sebelumnya kepada salah satu pemberi layanan, masih ditemukan kekurang pahaman pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Mengingat dalam pengerjaan sertipikat seperti balik nama, pemecahan sertipikat dan pengerjaan lainnya masih berkaitan dengan Badan Pertanahan Kota Samarinda, maka diperlukan keaktifan dan teknik-teknik pendekatan yang bersifat persuasif agar berkas-berkas yang dikerjakan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Anselm, Strauss dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Bahri. 2008. *Konsep dan Definisi Konseptual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Emir. 2010. *Metodelogi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Fandy, Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Hamidi. 2007. *Metodelogi Penelitian dan Teori Komunikasi*.Malang: UMM.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

J. Moleong, Lexy. 2000. *Matode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Charma Digit.

Moenir, A.S. 2010.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hartati Sulihandari, Nisya Rifani, 2013. *Prinsip-prinsip Dasar Profesi Notaris.* Jakarta: Dunia Cerdas.

J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Philip Kotler dan Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Sanapah Azis. 2000. Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat.Jurnal Administrasi Negara. Vol 6.Nomor 1

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementeasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Singarimbun, Masri & Effendi Sofian.2009.*Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suhartono, Suparlan. 2000. *Filsafat Ilmu Pengetahuan*. Jakarta : Ar-Ruzz

Suyanto.2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada.

Tan Thong Kie.2007. *Studi Notariat Beberapa Mata Pelajaran dan Serba Serbi Praktek Notaris*, PT. Ichtiar Baru Van Hoeve.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor **63/KEP/M/PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

**Undang-Undang** Nomor**25** tahun **2009** tentang Pelayanan Publik

**Undang-Undang** Nomor **30** Tahun **2004** tentang Jabatan Notaris