

**PENGARUH PEMBANGUNAN DALAM KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA OTENTIK PADA KANTOR
NOTARIS DAN PPAT CHAIRINA MURSYADA RAZAK, SH, M.KN**

ABSTRAK

GUSTI RIZKY AMALIA AKBARI RIZALI, 16120119 “Pengaruh Pembangunan Dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Otentik Pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn”

Bimbingan Bapak Dr. H. M Uhaib As’ad, M. Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak A. Nikhrawi Hamdie S.Sos., SH., MH sebagai Co Pembimbing.

Tujuan di laksanakan nya penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui bagaimana pembangunan pelayanan administrasi pembuatan akta yang diberikan Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru. 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pembuatan akta pada Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru. 3) Untuk mengetahui apakah unsur-unsur pokok pembangunan berpengaruh besar dalam kualitas pelayanan administrasi di Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru.

Metode penelitian menggunakan pendekatan korelasional yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan sejumlah data untuk melihat apakah terdapat suatu keterkaitan antara suatu variable dengan variable lain. Dengan jenis penelitian kualitatif data dikumpulkan dengan Field Research/Studi Lapangan dan Library/Kepustakaan.

Kata kunci :Administrasi Pembangunan, Pelayanan

ABSTRACT

GUSTI RIZKY AMALIA AKBARI RIZALI, 16120119 "The Influence of Development in the Quality of Administrative Services for Making Authentic Deeds at Notary Offices and PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn"

Guidance of Mr. Dr. H. M Uhaib As'ad, M. Si as the Main Guide and Mr. A. Nikhrawi Hamdie S.Sos., SH., MH as Co Advisor.

The objectives of the implementation of this research are 1) To find out how the development of deed-making administrative services provided by the Notary Office / PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn in Banjarbaru City. 2) To determine the quality of administrative services for making deeds at the Notary Office / PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn in the City of Banjarbaru. 3) To find out whether the main elements of development have a major influence on the quality of administrative services at the Notary Office / PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn in the City of Banjarbaru.

The research method uses a correlational approach, namely research by collecting a number of data to see if there is a relationship between a variable and another variable. With this type of qualitative research, data is collected using Field Research / Field Studies and Libraries / Libraries.

Keywords: Development Administration, Services

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan secara sadar oleh manusia untuk memperbaiki suatu kondisi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pembangunan mengarah untuk meningkatkan dan mengembangkan kesejahteraan masyarakat dengan membangun berbagai sarana, prasarana dan aset penunjang dalam kesejahteraan kehidupan bermasyarakat. Pembangunan perekonomian yang ditandai dengan meningkatnya pendapatan suatu negara perkapita, menurunnya tingkat pengangguran suatu negara, menunjukkan kemajuan pembangunan di Indonesia yang pantas untuk dibanggakan. Selain itu, pembangunan yang sistematis, terstruktur dan terorganisir juga dapat terlihat dengan berdirinya berbagai macam pelayanan umum seperti kantor, bank, rumah sakit, hotel, pertokoan, dan sebagainya. Pembangunan ini tidak hanya dilakukan pada kota-kota besar di Indonesia saja, namun juga diberbagai wilayah di Indonesia lainnya. Maka, hal ini pantas dan patut dijadikan suatu prestasi bagi bangsa Indonesia yang mampu memperkembangkan titik-titik sektor perekonomian pembangunan di berbagai macam wilayah di Indonesia. Pembangunan yang baik merupakan pembangunan yang berkepanjangan dan berkelanjutan memperhatikan berbagai efek yang ditimbulkan dari pembangunan tersebut baik pada masa sekarang maupun pada masa yang akan datang nanti. Dalam perencanaan pembangunan harus menaruh perhatian dalam berbagai aspek lingkungan dan kemasyarakatan sebagai objek yang secara langsung berkenaan dengan pembangunan.

Pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi pelanggan atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh sebuah penyelenggara pelayanan. Menyelenggarakan pelayanan merupakan kewajiban dalam pemenuhan atas barang, jasa dan pelayanan administratif pelanggan. Terwujudnya pelayanan yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri kantor yang baik. Kemampuan pelayanan sangat besar efeknya terhadap kualitas kehidupan masyarakat.

Notaris/Pejabat Pembuat Akta Tanah (selanjutnya disebut Notaris/PPAT) adalah pejabat yang diangkat oleh Pemerintah/Negara yang mendapatkan kewenangan. Notaris/PPAT berperandan berkedudukan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam aspek hubungan hukum.

Kantor Notaris & Pejabat Pembuat Akta Tanah PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. berdirisejak tahun 2012 di Kota Banjarbaru.

1.2 Rumusan Masalah :

1. Bagaimana pembangunan pelayanan administrasi pembuatan akta yang diberikan Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pembuatan akta pada Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru?
3. Apakah unsur-unsur pokok pembangunan berpengaruh besar dalam kualitas pelayanan administrasi di Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru?

1.3 Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui bagaimana pembangunan pelayanan administrasi pembuatan akta yang diberikan Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pembuatan akta pada Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di Kota Banjarbaru.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Tipe Penelitian

Tipe data yang dipakai dalam penelitian skripsi ini adalah Data Kualitatif. Data kualitatif adalah data non angka. Adapun data kualitatif dalam penelitian ini adalah: menjelaskan secara detail tentang Pengaruh Pembangunan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Otentik Pada Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn yang terletak di Jalan Jendral Achmad Yani Km. 23,6 Landasan Ulin Tengah, Banjarbaru-Kalimantan Selatan, Telp. (0511) 4705353, 4705454.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data bagi penelitian ini adalah:

1. *Field Research*/Studi Lapangan
 - a. Observasi

- b. Wawancara
 - c. Dokumentasi
2. *Library/Kepustakaan*

III. HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn

Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn diangkat sebagai Notaris berdasarkan Surat keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-142.H.02.01.Tahun 2012 tentang Pangangkatan serta disumpah dengan jabatan sebagai notaris. Dan resmi diangkat menjadi PPAT oleh Badan Pertahanan Nasional RI diangkat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), beserta disumpah jabatan sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT). Dimulai dengan memenuhi berita acara sumpah dan janji jabatan notaris kepada Menteri dan Majelis Pengawas Daerah. Berdiri sejak tahun 2012 di Kota Banjarbaru yang semakin berkembang sampai dengan sekarang, Bertempat di Jalan Jendral Achmad Yani Km. 23,6 Landasan Ulin Tengah, Banjarbaru-Kalimantan Selatan Telp. (0511) 4705353, 4705454.

Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn merupakan pejabat umum yang berwenang untuk membuat akta otentik dan kewenangan lainnya sesuai dengan keinginan dari penghadap atau klien yang ingin membuat akta yang berhubungan tentang tanah negara yang sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan. Setelah beroperasi, kantor ini mengembangkan bagian kerjanya menjadi beberapa bagian yaitu Bagian Akta, Bagian Keuangan dan Pelayanan administrasi yang masing-masing bagian memiliki staff untuk membantu kepala bagian. Kantor ini melakukan pekerjaan PPAT dan merangkap juga sebagai notaris sehingga harus tetap kantor dan tidak dapat membuka kantor yang berbeda.

3.2 Pembangunan Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

Kesuksesan dan keberhasilan berdirinya sebuah kantor notaris bukan hanya bisa dilihat dan diukur dari banyaknya jumlah akta yang dibuat dan order yang di dapat, melainkan kecakapan soal administrasi yang harus rapi, tertib dan baik. Implementasi pelayanan administrasi terpadu dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. ini meliputi: kesederhanaan, kepastian Waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan, kejelasan, kemudahan akses.

a. Pembangunan dalam bentuk kesederhanaan pelayanan

Kesederhanaan pelayanan yang dimaksud disini adalah proses yang tidak berbelit-belit dan mudah dimengetidan nyaman untuk dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan client/pelanggan untuk melakukan pengurusan pembuatan akta otentik di kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

b. Pembangunan dalam mengatur kepastian Waktu

Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di kantorNotaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan terkadang mundur dikarenakan tidak semua pegawai datang tepat waktu.Dengan adanya ketidaktepatan waktu pelayanan ini menyebabkan client/pelanggan kurang leluasa dalam melakukan pengurusan administrasi. Sesuai dengan pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tamu terkadang menjadi molor dan membuat tamu merasa kurang nyaman karena dimungkinkan ada acara lain setelah menyelesaikan urusan di kantor Notaris. Hal ini yang menjadi alasan *client*/pelanggan datang lebih awal untuk mempercepat waktu dengan antrian yang tidak banyak dan tidak membuang waktu untuk mengantri.

c. Akurasi

Ketepatan waktu yang baik mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn seharusnya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal, namun demikian penyelesaian proses pelayanan menyesuaikan dengan tingkat kelancaran dari Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang menjadi pusat pelayanan.

d. Pembangunn dengan memberikan kelengkapan Sarana Prasarana

Kelengkapan sarana prasarana berkaitan dengan kemampuan Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn dalam mendukung dan mensukseskan pelayanan yang diberikan kepada client/pelanggan.

e. Pembangunan dalam memberikan kenyamanan

Kenyamanan dilingkungan Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn tidak selalu hanya didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai saja, tetapi bagaimana kualitas pelayanan dan sikap pegawai dalam menjadipelayan yang baik.Sebagian besar client/pelanggan nyaman dalam menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai.

f. Pembangunan dalam memberikan kejelasan

Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn telah menerapkan prosedur dengan aspek kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi client/pelanggan untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan. Pegawai Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn Kota Banjarbaru dalam memberikan pelayanan kepada client/pelanggan mengenai factor kejelasan meliputi penjelasan prosedur pelayanan kepada setiap tamu atau masyarakat yang datang. Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn melakukan pemberitahuan terhadap terkait prosedur pelayanan yang diberikan, dikarenakan pengguna layanan belum seluruhnya berpengalaman dalam mengurus keperluan di kantordan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

g. Pembangunan dalam memberikan kemudahan akses

Kemudahan akses merupakan faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu karena dengan kemudahan akses gedung Kantor akan mudah mengetahui keberadaan Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. Letak kantor yang strategis juga menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik. Selain itu kemudahan akses yang diperlukan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas, adanya papan petunjuk alur atau ruangan di kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. akan memudahkan client/pelanggan dalam memahami ketika melakukan pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Lokasi Kantor Notaris /PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. yang strategis tidak hanya mempermudah Client/pelanggan dalam menempuh jarak dan menemukan Kantor Notars dengan gampang. Akan tetapi, kemudahan akses ini akan membantu client/pelanggan untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan di Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

3.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Akta Pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

Pelayanan administrasi Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn berkaitan erat dengan tata kearsipan atau cara pengaturan dan penyimpanan dokumen sehingga secara teratur, sehingga setiap saat diperlukan dapat dengan mudah dan cepat ditemukan kembali. Dengan begitu, tata kearsipan yang rapi an tertib akan menjadi sumber informasi dan sumber dokumentasi, serta sumber ingatan dari staff dan pegawai kantor notaris dalam pelaksanaan tugasnya masing - masing.

3.4 Deskripsi Unsur-Unsur Pokok Pembangunan yang Berpengaruh Besar dalam Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn

Untuk mengetahui pengaruh pembangunan pada kualitas pelayanan administrasi di Kantor Notaris dan PPAT saat ini, peneliti menggunakan lima unsur pembangunan yaitu:

1. Kebijakan/Strategi Dasar sebagai Perencanaan Pembangunan

Strategi pembangunan pada kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. dilakukan dengan cara bertujuan mencapai Visi dan Misi dalam bentuk strategi sehingga dapat meningkatkan kinerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Faktor – faktor kesuksesan bertujuan untuk lebih memfokuskan strategi dalam rangka mencapai tujuan dan misi kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn secara sinergis dan efisien. Untuk membuat strategi maka diperlukan analisis lingkungan strategis.. Sedangkan perencanaan pembangunan kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn disusun untuk menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan dan pengawasan dalam pelaksanaan pembangunan. Perencanaan pembangunan ini disusun dengan tujuan untuk melakukan efisiensi yaitu mencegah terjadinya pemborosan karena kegiatan-kegiatan yang kurang baik atau kurang bermanfaat. Selain itu juga agar terciptanya tugas yang efektif dalam perolehan tujuan pembangunan.

2. Kerangka Rencana

Kerangka rencana pada kantor Notaris/PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. adalah bagian dari berbagai kegiatan perencanaan pembangunan yang dilakukan secara sistematis mengumpulkan dan menganalisis informasi dan data untuk menilai dan mengetahui pencapaian suatu sasaran, tujuan dan kinerja pembangunan. Konteks ini dilakukan mendasar kepada indikator dan sasaran kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn kinerja yang tercantum dalam dokumen rencana pembangunan. Indikator dan sasaran kinerja tersebut termasuk 1. masukan (*input*), 2. keluaran (*output*), 3. hasil (*result*), 4. manfaat (*benefit*) dan 5. dampak (*impact*).

3. Perkiraan sumber-sumber pembangunan

Perencanaan pembangunan Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn, baik secara makro, sektoral maupun regional, pada dasarnya akan ditentukan oleh kemampuan penyediaan sumber pembiayaan atau dana untuk diinvestasikan guna mencapai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang hendak dicapai.

4. Rencana kebijaksanaan yang konsisten

Kebijakan di kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn saat merancang rencana kebijakan pembangunan harus mempertimbangkan bukan hanya kepentingan kantor saja, namun juga mempertimbangkan dampak pembangunan terhadap kepuasan pelanggan/client dan lingkungan setempat lainnya. Namun praktiknya, kebanyakan membuat hukum dan kebijakan yang memudahkan pelaksanaan pembangunan dengan mengabaikan ongkos sosial yang ditanggung masyarakat setempat. Sebelum sebuah pembangunan dimulai, berbagai proses yang rumit harus dilalui. Dimulai dengan perencanaan yang didesain baik oleh kantor, diikuti dengan pengeluaran izin. Dalam peraturan izin inilah yang kemudian membuka peluang masuknya kebijakan.

5. Administrasi Pembangunan

Administrasi pembangunan yaitu seluruh usaha yang dilakukan oleh Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn untuk bertumbuh, berkembang, dan berubah secara sadar dan terencana dalam semua segi yang bersangkutan dalam rangka pencapaian tujuan akhirnya. Administrasi pembangunan dalam Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn merupakan ilmu dan seni tentang bagaimana pembangunan suatu sistem administrasi yang mampu menyelenggarakan berbagai fungsi kantor dan pembangunan secara efektif dan efisien. Dapat dipahami bahwa dalam Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn sangat penting untuk kemajuan suatu kantor melalui usaha-usaha yang dilakukan.

IV. PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Pembangunan administrasi pembuatan akta yang telah dilaksanakan pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn ini meliputi: kesederhanaan, kepastian Waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, kenyamanan, kejelasan, kemudahan akses sudah cukup baik.
2. Penelitian yang dilakukan secara kualitatif deskriptif dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn di kota Banjarbaru sangat baik.

3. Unsur pembangunan yaitu: Kebijakan dasar atau strategi dasar perencanaan pembangunan, Kerangka rencana, Perkiraan sumber-sumber pembangunan, Rencana kebijakan yang konsisten, dan Administrasi pembangunan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn.

4.2. Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan diatas kesimpulan atas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan agar Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. meningkatkan pembangunan, hal ini dikarenakan pembangunan administrasi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Peneliti menyarankan agar Kantor Notaris dan PPAT Chairina Mursyada Razak, SH, M.Kn. meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik berpengaruh juga pada kepuasan client/pelanggan.
3. Bagi peneliti yang lain hendaknya meneliti faktor lain yang mempengaruhi tentang kualitas pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung.
- Aryani, Dwi. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* , Skripsi Uniersitas Indonesia
- Hardiyansyah. 2011 *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy J. Moleong.2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suyoto, Danang. 2003. *Teori Kuesioner dan Analisis Data*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Tim Pustaka Phoenix. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix.

- Sri, Wahyuni. 2014 "*Pengaruh Pelayanan Kantor Camat Torgamba Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Pembuatan E-KTP Desa Beringin Jaya Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan*" Skripsi, FEBI IAIN,
- Widhianto, Erwan. 2007 "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po.Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri*" Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.