

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR NOTARIS HERMINDA BR GINTING, SH DI KOTA BANJARMASIN

Kurnia¹, Erni Alfisah², Teguh Wicaksono³

¹Prodi Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB.NPM.17310564

²Prodi Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB.NIDN. 1124066801

³Prodi Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB. NIDN. 1121076901

Email:knia1310@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin dan ingin mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin

Penelitian ini memakai rancangan penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan data yaitu dengan cara wawancara dengan informan manajer dan karyawan.

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

Kata kunci : Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out Service Quality and Customer Satisfaction at the Notary Office of Herminda Br Ginting, SH in the City of Banjarmasin and to find out the Level of Service Quality and Customer Satisfaction at the Notary Office of Herminda Br Ginting, SH in Banjarmasin City.

This study used a qualitative descriptive research design. Data retrieval is by way of interviews with manager and employee informants.

The results of the research The quality of service that is appropriate and relevant at the notary office of Herminda Br Ginting, SH has been carried out as desired. Quality of service available and affordable at the office Notary Herminda Br Ginting, SH services provided according to needs can be reached by all levels of society. The quality of service can also guarantee a sense of justice because all the rules provided have been legally adjusted. The quality of service can be accepted by all circles of society because the work steps of the employees can be understood without any mistakes in carrying out their duties. Economical and efficient is one of the steps taken by the Notary Office of Irwan Damhuri because with tariffs and good working methods it can be easier in accordance with received from the community.

Keywords: Service and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pentingnya loyalitas konsumen yang bertumpu pada sifat administrasi dihadirkan sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi. Salah satu organisasi bantuan yang terus berkreasi di bidang hukum, salah satunya yaitu Kantor Akuntan Publik dan PPAT. Kantor Badan Hukum dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Banjarmasin yaitu badan usaha milik swasta yang bergerak di bidang administrasi yang sah. Mengingat apa yang diawasi oleh Biro Hukum dan PPAT yaitu bantuan, maka bantuan yang berkualitas sangat penting buat membangun pemenuhan bagi kliennya.

Menurut Parasuraman (2013: 216), jika faktanya sangat mirip atau di luar apa yang diharapkan, bantuan tersebut bisa dianggap sebagai yang terbaik atau menyenangkan. Sebaliknya, jika faktanya tidak benar-benar diharapkan, bantuan tersebut bisa dianggap berkualitas rendah atau tidak sesuai. Tingkat pemenuhan yaitu elemen kontras antara eksekusi nyata dan asumsi.

Jika sifat administrasi yang diberikan oleh organisasi kepada pembeli bisa diterima, itu akan membuat pembeli berpikir maka organisasi tersebut telah mahir dalam menawarkan jenis bantuan. Sebaliknya jika pembeli menganggap sifat layanan yang diberikan kepada pelanggan buruk, pembeli akan berharap maka perusahaan tersebut mahir dalam menawarkan jenis bantuan kepada pembeli. Seperti yang dikatakan Zeithaml dan Bitrner (2013:228) dalam buku tersebut, dijelaskan maka faktor mendasar yang menentukan loyalitas konsumen yaitu pandangan klien terhadap kualitas administrasi.

Sesuai Parasuraman (2002) (2013: 100) mencirikan kualitas administrasi sebagai derajat kebesaran yang normal dan kewenangan atas derajat kebesaran buat memenuhi keinginan klien. Ada lima elemen efek loyalitas konsumen (bukti nyata), pengukuran ketergantungan (kualitas tak tergoyahkan), pengukuran (daya tanggap), pengukuran konfirmasi (kepastian), dan pengukuran simpati (kasih sayang).

Kualitas pelayanan yaitu penyampaian administrasi yang akan melampaui tingkat kepentingan klien, khususnya kesenjangan antara asumsi atau keinginan klien administrasi dan apa yang mereka rasakan. Salah satu unsur kualitas administrasi yang diterapkan di Kantor Akuntan Publik dan PPAT Herminda Br Ginting, SH yaitu kehandalan. Dimana dalam penanda ini yaitu cara klien bereaksi terhadap kegiatan Akuntan Publik dan PPAT dan perwakilannya menaklukkan ketepatan waktu dalam menjaga jaminan dalam menangani masalah dan ketepatan pelaksanaan yang dirasakan oleh klien yang bisa diwakili buat pemenuhan, kepercayaan dan pengabdian yang cepat buat klien mereka.

Kepuasan pelanggan yaitu reaksi terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh klien dengan mengkontraskan pameran atau hasil dan asumsi yang tampak. Jika hasil yang terlihat berada di bawah asumsi, klien akan kecewa, kecewa dan sangat kecewa, namun di luar dugaan jika sesuai dengan asumsi, klien akan terpenuhi dan jika presentasi organisasi melampaui asumsi, klien akan sangat terpenuhi.

Berikut yaitu dugaan sementara ataupun pengamatan alasan pelanggan merasa cukup puas, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Kantor Notaris dan PPAT
Hermina Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin Periode Februari-April 2021**

No	Kepuasan Pelanggan	Yang Seharusnya	Yang Terlaksana	Kondisi Kepuasan Pelanggan
1. 2. 3. 4. 5.	Prosedur Pelayanan Kejelasan Petugas Layanan Kedipsilinan Petugas Pelayanan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kecepatan Pelayanan	Staf/karyawan wajib mengerti akan tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan prosedur dan persyaratan pelayanan	Staf/ karyawan memberikan prosedur dan persyaratan tata cara yang baik dengan pelanggan, kedisiplinan dan tanggung jawab buat menyelesaikan mampu dikerjakan staf dengan baik	Pelayanan Cukup Puas dengan pelayanan yang diberikan
6.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Pelayanan mampu, cepat, ramah, dan adil dalam memberikan pelayanan	Mampu dan cepat tanggap dalam menangani masalah pelanggan, serta pelaksanaan pelayanan yang adil dengan tidak membedakan golongan antar pelanggan yang akan dilayani	Cukup puas dengan pelayanan yang diberikan
7. 8.	Kenyamanan Lingkungan Kepastian Jadwal Pelayanan	Jadwal yang sesuai serta keamanan dan kenyamanan selama pelayanan	Pelanggan cukup puas, serta jadwal pelayanan selalu terlaksana sesuai dengan perjanjian waktu yang ditentukan pihak notaris, dan tempat yang bersih dan memadai	Pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan
9.	Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya yang wajar dan pasti dalam membisa pelayanan	Pelanggan mengetahui pasti jumlah biaya saat pelayanan karena sebelumnya pasti menanyakan dalam bentuk pelayanan tersebut	Pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan

sumber : Wawancara

Dari tabel di atas terlihat maka kondisi kepuasan pelanggan berada dalam kategori cukup puas. Hal itu disebabkan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability) misalnya dalam hal waktu kecepatan penyelesaian, jaminan (assurance) misalnya dalam hal kepercayaan, bukti fisik (tangibles) misalnya dalam hal fasilitas kantor, empati (emphaty) misalnya dalam hal pemahaman kebutuhan secara spesifik dan daya tanggap (responsiveness) misalnya dalam hal kejelasan informasi dari pegawai.

METODE PENELITIAN

Menurut (Sugiyono, 2018) metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positivisme atau interpretif, dipakai untuk meneliti kondisi obyek secara alamiah yang dilakukan secara triangulasi (gabungan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi). Dalam hal ini dipakai untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada kantor notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin

Dalam penelitian dilakukan deskriptif kualitatif, yaitu dilakukan dengan melakukan penjelasan dan pemaparan secara mendalam untuk bisa mengetahui apa yang ada dibalik peristiwa dengan tujuan mencari nilai-nilai yang terkandung didalamnya

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Gambaran Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan para informan penelitian secara mendalam, maka peneliti bisa melakukan analisis dengan tema Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin.

Kualitas pelayanan jasa yaitu penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan yaitu kesenjangan antara ekspektasi atau keinginan pengguna jasa dengan apa yang dirasakan oleh mereka. Salah satu dimensi dari kualitas pelayanan jasa yang diterapkan dalam Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH yaitu keandalan (*reliability*). Dimana pada indikator ini yaitu bagaimana pelanggan terhadap tindakan Notaris dan PPAT serta pegawainya mengatasi ketepatan waktu ketika menepati janji dalam penyelesaian masalah serta kesesuaian pelaksanaan yang dirasakan oleh pelanggan yang bisa dipertanggung jawabkan sehingga menimbulkan kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan bagi pelanggannya.

Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan jasa terhadap kepuasan pada pelanggan, peneliti memilih memakai 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Keandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Buat mengukur dimensi ini bisa diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Penampilan staf/ karyawan dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan staf pelayanan di kantor Notaris berpenampilan cukup rapi. Wawancara dengan Mba Via dalam wawancara hal ini mengungkapkan “buat kerapian kami memakai seragam dengan jadwal pada hari senin sampai hari Kamis memakai pakaian batik, sedangkan Jumat kami memakai pakaian bebas pantas”

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang berdiri di depan loket receptionis pelayanan berpenampilan seperti apa yang diungkapkan oleh Mba Via.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Masuk ke dalam Kantor Notaris tampilan yang ada di dalam bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyak tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu untuk dilayani. Ada satu hal yang nyaman bagi pelanggan ketika masuk ke dalam Kantor notaris yakni ruang-ruangnya adem dan dingin.

Menurut Mba Icha ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan “kalo menurut saya ruangnya cukup luas dan nyaman, ini ditemukan tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan”.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Buat indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para pelanggan yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi buat jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga pelanggan harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut.

d. Kedisiplinan staf dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di kantor Notaris kedisiplinan staf jaga loket sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para pelayanan yang didepan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12.00-13.00 pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan kantor notaris yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan.

1. Dimensi *Realibility* (Keandalan)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan buat melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Buat mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa di Kantor Notaris bisa diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Diungkapkan oleh Mba Bintang “sistem pelayanan di sini sudah memakai sistem *online*”. Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan. Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan maka pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat.

2. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Buat mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kantor Notaris Herminda Br Ginting khususnya dalam hal pelayanan bisa diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin meminta pelayanan dari hasil data observasi di kantor notaris. Respon staf terhadap pelanggan di Kantor notaris staf menyapa setiap pelanggan di kantor notaris. Respon yang diberikan oleh staf resepsionis kantor notaris Berdiri pada saat customer pertama datang di loket dan melakukan salam:

Salam buat pelanggan baru: “Selamat pagi /siang /sore pak /bu, ada yang bisa dibantu?”

Salam buat pelanggan lama: “Selamat pagi /siang /sore pak /bu.. (sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?”

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Kecepatan, ketepatan dan kecermatan dalam menyelesaikan suatu tugas yakni suatu hal pokok yang harus diberikan perusahaan kepada konsumennya agar konsumen tidak bosan karena harus menunggu lama.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) Yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka buat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Buat mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Kantor notaris herminda br ginting bisa diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Staf memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Buat jaminan tepat waktu pelayanan seperti dalam penanda tangan jual beli.
 - b. Staf memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Jaminan legalitas pelayanan di kantor notaris itu setiap pelayanan yang meminta pelayanan yakni akan menemukan tanda terima. Berdasarkan hasil observasi struk atau tanda terima ini di bisakan setiap selesai melakukan transaksi pelayanan. Di tambahkan oleh Mba Via “maka tanda terima itu bisa dijadikan klaim oleh pelanggan jika ada suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan”.
4. Dimensi *Empathy* (Empati)

Perhatian (*Empathy*) yaitu syarat buat peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Buat mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui tingkat kualitas pelayanan jasa di kantor notaris herminda br giting bisa diukur melalui indikator sebagai berikut :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon
Pelanggan dalam pelayanan kantor Notaris yaitu bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah membisa prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pelanggan tersebut.
Dari data wawancara yang menunjukkan sikap staf kantor notaris Herminda Br Giting yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggannya.
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun
Petugas pelayanan yang ada di kantor notaris selalu melayani dengan ramah dan sopan. Hasil wawancara dengan Bu Noni pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni “staf nya rapi dan sopan, makanya saya betah meminta layanan di sini”.
Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Mas Dery beliau mengungkapkan “menurut saya sikap dari pada mbak-mbak disini sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta pelayanan mesti ditanya (ada yang bisa di bantu mas?) terus juga suaranya lembut”.
- c. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
Pelayanan yang ada di Kantor notaris herminda br giting itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan. pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan bisa pelayanan dengan baik.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bagaimana setiap pelanggan mesti akan menemukan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Bu Raudah beliau menjawab” kalo menurut saya pelayanan di sini memang ramah dan enak. Dimana petugas pelayannya ramah dan sopan juga”.

Ibu Minda mengungkapkan “kalo buat menghargai saya rasa semua pelanggan di hargai dengan baik, Dimana setiap pelanggan pasti akan menemukan pelayanan”.

3) Hasil Penelitian tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Giting, SH di Kota Banjarmasin

Kualitas pelayanan di Kantor notaris herminda ada dimensi tangibel berdasarkan data dari indikator-indikator yang ada pada penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian staf dikantor, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *reability* kualitas pelayanan dikantor notaris baik. Karena indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini terpenuhi dengan

sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan staf dalam melayani pelanggan di kantor notaris ini dimana sistem pelayanan di kantor notaris sudah memakai teknologi, standar pelayanan, dan kemampuan dan keahlian stafnya tidak diragukan lagi. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* bisa dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan di kantor notaris ini pada dimensi *responsiveness* baik juga karena dari indikator yang ada dalam dimensi ini positif. Hal positif dalam dimensi ini yaitu respon staf terhadap pelanggan di Kantor notaris menyapa setiap pelanggannya dengan sangat cepat, tepat dan cermat.

Indikator-indikator dalam dimensi ini yang ada dalam penelitian ini semua hasilnya bersifat positif dan baik buat para pelanggan. Dimana pihak kantor notaris memberikan jaminan yang pasti kepada para pelanggan yang memakai jasa pelayanan di Kantor notaris Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin. Kesiapan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di notaris, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di kantor notaris. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan pelanggan, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian di atas yakni suatu proses penelitian yang dilakukan penulis di lapangan dengan memakai metode penelitian kualitatif tentang analisis dengan tema analisis kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada kantor notaris Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin.

1. **Gambaran Kualitas Pelayanan Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin**

Berdasarkan dimensi yang dipakai dan hasil penelitian yang diperoleh bisa dijelaskan maka gambaran kualitas pelayanan jasa pada Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin bisa dikatakan baik, baik di sini dengan memakai 5 dimensi kualitas pelayanan public, yaitu dari segi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik). Sama halnya penelitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi (2012) yang mengatakan maka kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan bisa dikatakan baik apabila sudah memenuhi seperti indikator yang ada di atas yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik)

Namun ada beberapa aspek walaupun dinilai baik masih lebih rendah dari aspek-aspek yang lain, yaitu Dimensi keandalan (*reliability*). Hal ini disebabkan Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin belum memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Seharusnya pelanggan diberikan suatu surat keterangan yang akurat agar tidak terjadi terlambatnya penyelesaian masalah itu sendiri.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pada subjek kecepatan pekerja untuk bereaksi terhadap gerutuan klien. Hal ini disebabkan karena tidak adanya informasi tentang perwakilan tentang administrasi yang sah dan dalam beberapa kasus akuntan publik yang tidak dibentuk. Pengukuran afirmasi (konfirmasi). Hal ini dikarenakan masih adanya pekerja yang belum memiliki pilihan untuk melayani klien secara kekeluargaan, yang membuat klien menjadi canggung dalam melakukan administrasi.

Dimensi empati (*emphaty*), pada topik memahami kebutuhan dan minat tertentu dalam menggunakan administrasi. Hal ini karena tidak adanya korespondensi yang baik antara pekerja dan klien, pertimbangan individu dalam menangani kebutuhan klien. Pengukuran bukti aktual (efek) pada subjek kantor dan kerapian pekerja. Ini karena kantor yang cukup, semua perwakilan tidak memiliki pakaian yang seragam dan cerah, seperti bangunan yang kurang luas dan area duduk yang tidak signifikan.

2. Kepuasan Pelanggan Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur pencapaian tujuan suatu asosiasi, khususnya organisasi administrasi. Semakin tinggi loyalitas konsumen, semakin mudah bagi asosiasi untuk mencapai tujuannya, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Afif Amrulloh Suganda (2013) yang mengatakan bahwa suatu organisasi akan berhasil jika memiliki tingkat konsumen yang signifikan. loyalitas karena merupakan bagian dari pencapaian atau kekecewaan organisasi yang sedang berjalan. kita lari. Apalagi dengan Kantor Akuntan Publik Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin. Petunjuk loyalitas konsumen pada Kantor Akuntan Publik Herminda Br Ginting, SH Kota Banjarmasin dapat dikatakan dapat diterima.

Tentunya ada hal-hal yang perlu dikhawatirkan, terutama mengenai tata cara administrasi, kebutuhan administrasi, disiplin petugas administrasi, kewajiban petugas administrasi, kepastian biaya administrasi dan kenyamanan. Hal ini dikarenakan kebutuhan teknis dan administrasi yang tidak menggunakan SOP, tidak ada hukuman bagi pekerja yang terlambat, tidak adanya kewajiban, dan biaya yang kadang-kadang tidak sama dengan yang baru-baru ini ditetapkan karena adanya tambahan administrasi lainnya yang belum tersampaikan. klien. Oleh karena itu, akan lebih baik jika otoritas pejabat hukum lebih fokus pada sistem bantuan yang lebih andal di kantornya untuk menyembunyikan kesalahan dalam teknik bantuan.

3. Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumn pada Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang secara tidak langsung mempengaruhi gambaran beruntung atau tidak beruntungnya suatu asosiasi atau organisasi. Ini adalah salah satu komponen penting yang akan menjadi pertimbangan penting bagi pembeli dalam melakukan pertukaran. Karena, seandainya bantuan tersebut dapat diterima maka pelanggan akan lebih memilih untuk melakukan tindakan destruktif lengkap pada organisasi tersebut, sebenarnya jika bantuan tersebut buruk maka akan menimbulkan dampak hambatan bagi pembeli, seperti halnya penelitian yang dipimpin oleh Andi Supriadi (2012) yang mengatakan bahwa bantuan adalah senjata mendasar dalam sebuah organisasi untuk menarik pembeli. Begitu juga hal yang dilakukan oleh pimpinan Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin. Menerapkan kebijakan kepada para karyawannya buat memberikan pelayanan terbaiknya kepada para konsumen melalui beberapa indikator yaitu diantaranya yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik), dengan bermodalkan indikator tersebut diharapkan para konsumen dari kantor notaris ini puas atas kinerja dari para karyawan.

Walau masih ada beberapa aspek yang bisa dikatakan masih lebih rendah dari aspek-aspek yang lain, yaitu Dimensi keandalan (*reliability*). Hal ini dikarenakan Kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH di Kota Banjarmasin belum memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Namun kedepannya pihak pimpinan dari kantor notaris ini akan memperbaiki keadaan tersebut agar tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan para konsumen dengan menambah kebijakan-kebiajajn yang membuat pelayanan jadi lebih baik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Gambaran kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan pada kantor notaris Herminda Br Ginting, SH di kota Banjarmasin bisa dikatakan cukup baik, namun masih ditemukan kelemahan pada dimensi keandalan (*reliability*), Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), Dimensi jaminan (*assurance*), Dimensi empati (*emphaty*), Dan yang terakhir bukti fisik (*tangibles*). semakin baik kualitas pelayanan jasa maka pelanggan akan semakin lebih puas.

- 2) Tingkat kualitas pelayanan yang ada di kantor Notaris dan PPAT Herminda Br Ginting, SH bisa dikatakan cukup baik karena pihak pimpinan kantor mengacu kepada indikator pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) buat menjadi acuan sebagai kualitas pelayanan mereka, namun masih ada satu indikator yang dirasa kurang yaitu indikator dimensi keandalan (*reliability*). Namun hal ini akan segera diperbaiki pihak pimpinan agar kualitas pelayanan meningkat.

REFERENSI

- Amstrong,Kotler.1997.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.Jakarta: Erlangga
- Atep,Adya Barata.2003.Dasar-Dasar Pelayanan Prima.Jakarta: Alex Media Kompetindo
- Daft,Richard L.2002.*Manajemen*.Jilid 1.Edisi Kelima.Jakarta: Erlangga Griffin,Ricky W.dan Ronald J.Ebert.2006.BISNIS.Jilid 1.Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Edi,Sutrisno.2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta: Kencana
- Emzir.2010.Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif.Jakarta: Rajawali Pers
- Juliantara,Dadang.2005.*Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Pembaruan.
- Kaloh,J.2003.*Kepala Daerah (Pola Kegiatan,Kekuasaan,dan Perilaku Kepala Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler,P.dan K.L.Keller.2009.*Manajemen Pemasaran*.Edisi 13.Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi,Rambat dan A.Hamdani.2006.*Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir.2000.*Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong,Lexy J.2009.*Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution,M.Nur.2004.*Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha,Taliziduhu.2003.*Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*.Jilid 1-2.Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman,A,V,Dkk.1998.SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Cosumer Perceptions Of Service Quality.Jurnal Of Retailing, Vol.64,No.1
- Ratminto.Atik Septi Winarsih.2007.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins,Stephen dan Mary Coulter.2010.*Manajemen*.Jilid 1.Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.
- Siagian.Sondang.P.2004.*Teori Motivasi dan Aplikasinya*.Jakarta: Bina Aksara.
- Sugiyono.2009.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*.Badung: Alfabeta.

Supriyono,Maryanto.2003.*Buku Pintar Perbankan*.Yogyakarta: Andi

Supriyono,R.A.2016.*Akutansi Keperilakuan.Cetakan Pertama*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Tjiptono,Fandi.2015.*Strategi Pemasaran.Edisi 4*.Jakarta: Andi Offset.

Widodo,Joko.2001.*Good Governance: Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*.Surabaya: Insan Cedekia.