PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KLIEN PADA KANTOR NOTARIS DWI YUNIATI, S.H., M.Kn DI KABUPATEN KAPUAS

Yuli Astuti[1], Murdiansyah Herman[2], Laila Qadariah[3]

[1]Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas lmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas slam Kalimantan MAB
NPM 17.11.0078

[2]Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas lmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas slam Kalimantan MAB
NIDN. 1109127301

[3]Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas lmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas slam Kalimantan MAB
NIDN. 1129097201

email: *ayuli389@gmail.com*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap klien pada Kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada proses komunikasi organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap klien di Kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan pedoman wawancara kepada 13 orang informan menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam. Analisis data menggunakan analisis sebelum di lapangan dan analisis selama di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peranan komunikasi organisasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, di mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Faktor pendukung yang

mempengaruhi peran komunikasi dalam mutu pelayanan di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas yaitu tingkat pendidikan dan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap. Adapun faktor penghambat yaitu kurangnya disiplin dan tepat waktu karyawan dan kurangnya penguasaan materi.
Kata Kunci : Komunikasi, Organisasi, Kualitatif, Notaris

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the organizational communication process in improving the quality of service to clients at Dwi Yuniati, SH., M.Kn Notary & PPAT office in Kapuas Regency and to find out the supporting and inhibiting factors in the organizational communication process in improving the quality of service to clients in the Dwi Yuniati, SH., M.Kn Notary & PPAT office in Kapuas Regency.

The research method uses a qualitative approach with the type of research that produces descriptive data. Data were collected using interview guidelines to 13 informants using observation techniques and in-depth interviews. Data analysis used analysis before in the field and analysis while in the field.

The results show that the role of organizational communication in the service process can be applied through the relationship between superiors and subordinates, maximizing punctuality in work, influencing the attitude of openness of subordinates in carrying out their duties, influencing administrative service processes, increasing professionalism through education level, and maximizing the implementation of discipline. Supporting factors that influence the role of communication in service quality at Dwi Yuniati, SH., M.Kn Notary & PPAT office in Kapuas Regency are the level of education and the availability of a complete service system. The inhibiting factors are lack of discipline and punctuality of employees and lack of knowledge.

Keywords : Communication, Organization, Qualitative, Notary

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat kerja, di pasar, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pasti tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam berkomunikasi.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, dan organisasi dapat macet atau berantakan.

Pengetahuan mutakhir mengenai komunikasi organisasi telah berkembang, baik akademisi ataupun praktis dari berbagai perspektif telah menganalisis dan membuat teori mengenai organisasi dan komunikasi. Studi komunikasi organisasi adalah studi mengenai cara orang memandang objek-objek, juga mengenai objek-objek itu sendiri.

Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dan bawahan disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal tetapi juga dalam tataran komunikasi organisasi. Melalui komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, berdampak pada organisasi macet dan berantakan. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan sentral.

Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang- orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan. Sebagian orang menyebut pendekatan ini sebagai pandangan yang menganggap organisasi sebagai wadah *(container view of organisations)*. Organisasi eksis seperti sebuah keranjang, dan semua unsur yang membentuk organisasi tersebut di tempatkan dalam wadah itu.

Kegiatan organisasi berfungsi untuk mencapai tujuan individu dan tujuan bersama. Kegiatan organisasi memiliki tujuan dan tugas atau kerja. Bagi kebanyakan orang, bekerja pada organisasi atau perusahaan merupakan pengalaman praktis yang berharga. Orang bekerja atau berpartisipasi dalam organisasi karena organisasi memungkinkan orang itu untuk mencapai suatu tujuan yang biasanya penting secara pribadi, dan yang paling umum dan jelas adalah untuk tujuan memperoleh hasil.

Peran komunikasi organisasi dalam hal ini membantu kelancaran dalam pekerjaan tidak terkecuali di Kantor Notaris Dwi Yuniati, SH, M.Kn yang dalam penelitian ini akan melihat bagaimana mutu pelayanannya terhadap klien.

Notaris adalah Pejabat Umum yang berwenang untuk membuat akta autentik. Jabatan Notaris ini tidak ditempatkan di Lembaga Yudikatif, Eksekutif, ataupun, Legislatif. Notaris memiliki posisi netral, sehingga apabila ditempatkan di salahsatu dari ketiga badan Negara tersebut maka Notaris tidak lagi dapat dianggap netral. Dengan posisi netral tersebut, Notaris diharapkan dapat memberikan penyuluhan hukum untuk dan atas tindakan hukum yang dilakukan Notaris atas permintaan kliennya. Dalam hal melakukan tindakan hukum untuk kliennya, Notaris juga tidak boleh memihak kliennya, karena tugas Notaris adalah untuk mencegah terjadinya masalah sengketa hukum dengan kliennya dengan pihak tertentu.

Wewenang Notaris yaitu membuat akta autentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan penetapan yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau yang dikehendaki oleh yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta autentik, menjamin kepastian tanggal pembuatan akta, menyimpan akta, memberikan *grosse*, salinan, dan kutipan akta, semuanya itu sepanjang pembuatan akta tidak juga ditugaskan atau dikecualikan kepada pejabat lain atau orang lain yang ditetapkan oleh undang- undang.

Akta Otentik adalah suatu akta yang di dalam bentuk yang ditentukan oleh Undang-undang, dibuat oleh atau di hadapan pejabat umum yang berwenang untuk itu ditempat di mana Akta itu dibuatnya. Keistimewaan suatu akta otentik merupakan suatu bukti yang sempurna (*volleding bewijs-full evident*) tentang apa yang dimuat di dalamnya. Artinya apabila seseorang mengajukan akta resmi kepada Hakim sebagai bukti, Hakim harus menerima dan menganggap apa yang tertulis dalam akta, merupakan peristiwa yang sungguh-sungguh telah terjadi dan Hakim tidak boleh memerintahkan penambahan pembuktian.

Keberadaan Kantor Notaris & PPAT merupakan bagian dari pejabat umum yang bertugas memberikan pelayanan kepada klien atau masyarakat. Kantor notaris Dwi Yuniati, SH., M.Kn merupakan kantor notaris di wilayah Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah. Berdasarkan studi pendahuluan bulan April dari 11 klien terdapat 8 orang yang merasa tidak puas terhadap pelayanan oleh karyawan dikantor notaris dikarenakan kurangnya komunikasi antara klien dan karyawan disebabkan karyawan tidak menjelaskan prosedur dalam pembuatan akta otentik secara spesifik sehingga klien merasa kebingungan dan harus bertanya berkali-kali, 3 orang lainnya merasa puas

dengan pelayanan dikantor notaris Dwi Yuniati, SH., M.Kn.

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian berjudul "Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Klien Pada Kantor Notaris Dwi Yuniati,SH.,M.Kn di Kabupaten Kapuas".

ALAT DAN METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, suatu metode penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik alamiah maupun rekayasa. Penelitian ini meneliti terkait peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pada klien. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*Indepth Interview*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan yang berkerja di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas didapatkan hasil komunikasi antara atasan dan bawahan sudah berjalan dengan baik dimana dalam mengambil keputusan atasan memberikan kesempatan karyawan untuk memberikan pendapat serta mendengarkan saran-saran yang berhubungan dengan kantor.

Salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi yaitu keterbukaan dalam komunikasi antar atasan dan bawahan, mengambil keputusan bersama, serta mendengarkan komunikasi antar atasan dan bawahan. Informasi yang bersifat umum seperti kondisi organisasi saat itu, kendala- kendala yang sedang terjadi merupakan hal yang harus disampaikan oleh seorang atasan kepada bawahan. Kecuali untuk beberapa informasi yang memang hanya seorang pemimpin yang boleh tahu atau apabila yang disampaikan informasi tersebut akan membuat kinerja organisasi akan memburuk. Rencana-rencana yang akanidijalankan oleh organisasi juga merupakan informasi yang perlu disampaikan. Setiap anggota organisasi dalam semua tingkatan harus mendengarkan saran-saran ataupun laporan yang berkenaan dengan masalah yang sedang terjadi dalam organisasi dengan perasaan tanpa merendahkan dan pikiran terbuka. Setiap ianggota organisasi dalam semua tingkatan harus mendengarkan saran-saran ataupun laporan yang berkenaan dengan masalah yang sedang

terjadi dalam organisasi dengan perasaan tanpa merendahkan dan pikiran terbuka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada klien didapatkan hasil staf kantor dalam memberikan pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, hanya saja karyawan yang bekerja di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas tidak disiplin dalam bekerja dimana karyawan selalu datang terlambat seperti hasil wawancara dari salah satu klien yang mengatakan "*waktu saya datang ke kantor buat ngurus pembuatan akta tanah kantor buka, padahal sudah jam setengah 9, sedangkan kantor buka biasanya jam 8, jadi saya harus nunggu dulu"*

Untuk menjaga agar organisasi publik tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Gespersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu : ketepatan waktu pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan, kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan serta enyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi. Kepuasan komunikasi organisasi yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan hal ini dapat dilihat dari kepuasan dalam prosedur pelayanan, kepuasan dalam memenuhi berbagai bentuk persyaratan pelayanan, kepuasan dalam pemberian biaya pelayanan, dan kepuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan. Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excelent*) dan tingkat kualitaspelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan) (Taufik, 2016).

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan, sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Oleh karena itu, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan *(need & want*) dan apa yang diberikan (*given*). Tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap

dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*service excellence*), yaitu: “Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lainnya.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Komunikasi Organisasi

Namun tak dapat dipungkiri bahwa keberhasilan komunikasi organisasi dipengaruhi oleh factor pendukung dan penghambat baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut.

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas didapatkan faktor pendukung yang mempengaruhi yaitu tingkat pendidikan dan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap:

1) Tingkat Pendidikan

Faktor yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan adalah tingkat pendidikan karena dengan tingkat pendidikan yang memadai tentu akan berpengaruhi terhadap kegiatan pelayanan. Selain itu faktor yang mendukung komunikasi organisasi dalam bidang pelayanan adalah masalah akuntabilitas pelayanan, transparansi pelayanan, masalah pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan, dan masalah disiplin, sarana dan prasarana.

2) Ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap

Kaitan dengan sistem pelayanan disini adalah ketersediaan pedoman pelayanan, pola komunikasi, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi, sistem informasi terpadu yang saling menghargai dari masing- masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

b. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas didapatkan faktor penghambat, yaitu:

1) Kurangnya disiplin dan tepat waktu karyawan

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan salah satu penghambat pada kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas yaitu karyawan sering terlambat datang bekerja. Ketepatan waktu merupakan hal penting dalam kinerja. Indikator yang satu ini menjadi kunci yang penting dari ketepatan sebuah target. Menurut Nurmansyah 2010, menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan seorang karyawan tidak memiliki kinerja yang baik disebabkan, antara lain: kurang disiplin (lack of discipline), kurang motivasi (lack motivation), kurang kemampuan (lack ability), adanya masalah keuangan (financial problem), seperti merasa tidak pernah cukup dan selalu tidak memiliki uang, adanya masalah pribadi (personal problem), seperti: masalah anak dan suami atau istri. Dalam komunikasi organisasi disiplin merupakan sebuah kebijakan yang harus dijalankan oleh petugas pelayanan. Lemahnya penerapan disiplin bagi petugas pelayanan dapat dilihat antara lain: berbagai pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja, pulang kantor lebih cepat/ belum waktunya; menyalahgunakan wewenang; masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pelayanan; pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum maksimal, serta berbagai pelanggaran terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

2) Kurangnya penguasaan materi

Kurangnya penguasaan materi dalam memberikan pelayanan pada klien seperti salah satu wawancaran pada klien yang mengatakan:

"*kadang mereka ga begitu jelas kasih tau alur pelayanan kayak gimana, dijelasin berkali-kali kadang baru paham".*

3) Kurangnya disiplin dan tepat waktu karyawan

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan salah satu penghambat pada kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten Kapuas yaitu karyawan sering terlambat datang bekerja. Ketepatan waktu merupakan hal penting dalam kinerja. Indikator yang satu ini menjadi kunci yang penting dari ketepatan sebuah target. Menurut Nurmansyah 2010, menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan seorang karyawan tidak memiliki kinerja yang baik disebabkan, antara lain: kurang disiplin (lack of discipline), kurang motivasi (lack motivation), kurang kemampuan (lack ability), adanya masalah keuangan (financial problem), seperti merasa tidak pernah cukup dan selalu tidak memiliki uang, adanya masalah pribadi (personal problem), seperti: masalah anak dan suami atau istri. Dalam komunikasi organisasi disiplin merupakan sebuah kebijakan yang harus

dijalankan oleh petugas pelayanan. Lemahnya penerapan disiplin bagi petugas pelayanan dapat dilihat antara lain: berbagai pelanggaran terhadap ketentuan jam kerja, pulang kantor lebih cepat/ belum waktunya; menyalahgunakan wewenang; masih rendahnya rasa pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas pelayanan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Peran komunikasi organisasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi sikap keterbukaan bawahan dalam melaksanakan tugas, di mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan disiplin. Faktor pendukung yang mempengaruhi peran komunikasi dalam mutu pelayanan di kantor Notaris & PPAT Dwi Yuniati, SH., M.Kn di Kabupaten yaitu tingkat pendidikan dan ketersediaan sistem pelayanan yang lengkap.

REFERENSI / DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Fisher, B. Aubrey. Teori-Teori Komunikasi. Bandung : CV Remadja Karya, 2006. Hayat. 2016. *Manajemen Pelayan Publik*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.

Morissan, 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta Timur : Prenadamedia Group.

Mulyana, Deddy. *Komunikasi Organisas*i. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006.

Parmitasari, A.D. Rika. *Struktur Organisasi dan Kepuasan Karyawan*. Makassar Alauddin University Press,2011.

Tim FISIP. 2021. *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Banjarmasin. FISIP Uniska MAB

Nurmansyah, E. C, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Pekanbaru; Unilak Press, 2010, h. 187

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Tasruddin, Ramsiah. 2014. *Human Relations Dalam Organisasi*. Makassar : Alauddin University Press.

W.D. Soekadi. *Peranan Komunikasi di Dalam Organisasi*. Surakarta : Bumi Kentingan, 1996.

SKRIPSI

Adi, Imam. 2017. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi terhadap kinerja Karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variable intervaning*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Islam.

Marvin. 2016. *Peran Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Mapenget Kota Manado*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Muhammad, Arni. 2000. Bumi Aksara: Komunikasi Organisasi, Dalam: Taufiq, Adilawati. 2016. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*. Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin.

Taufiq, Adilawati. 2016. *Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa*. Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin.

WEBSITE

Anonim. 2018. *Peran Notaris Dan PPAT Berdasarkan Pengertiannya*. Diakses dari https://dunianotaris.com/peran-notaris-dan-ppat-berdasarkan-pengertiannya. php tanggal 12 Mei 2021 pukul 11.20 WITA.

Kriptian, Nita. 2011. *Tugas dan Wewenang Notaris – PPAT*. Diakses dari https://dpcpermahijogja.wordpress.com/tag/tugas-dan-wewenang-notaris-ppat/ tanggal 12 Mei 2021 pukul 11.30 WITA.