



ANALISIS KUALITAS LAYANAN NOTARIS KATARINA DYANAWATI DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA

Anisa Putri Fitriani¹⁾, Febria Lucy Ardiani²⁾, Naufal Hanif Pratama³⁾, Feri Tera Rosa⁴⁾, Eksya Yuliadi⁵⁾ dan Ni Luh Putu Hariastuti⁶⁾

^{1,2)} Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

^{3,4,5,6)} Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

E-mail: anisaputrif12@gmail.com¹⁾, febrialucya@email.com²⁾, pratamanaufal040@gmail.com³⁾, ferivys@gmail.com⁴⁾, eksawijaya99@gmail.com⁵⁾, putu_hrs@itats.ac.id⁶⁾

ABSTRAK

Notaris Katarina Dyanawati sebagai penyedia layanan hukum menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi klien yang semakin kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA, guna mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan yang strategis. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi serta IPA untuk memetakan prioritas peningkatan kualitas. Sampel berasal dari 60 responden. Hasilnya dari 16 atribut layanan, 14 atribut menunjukkan nilai gap negatif, artinya harapan pelanggan lebih tinggi dari persepsi atas layanan yang diterima. Hanya 2 atribut yang memiliki gap positif, yaitu fasilitas penunjang dan bantuan staf dalam proses pengumpulan berkas. Nilai gap tertinggi negatif terdapat pada kelengkapan dan kebaruan peralatan kerja serta jaminan keamanan dan kerahasiaan dokumen. Berdasarkan pemetaan IPA atribut yang terletak di kuadran I menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu kelengkapan dan kebaruan alat kerja, kejelasan prosedur dan informasi, integritas dan kompetensi notaris, serta keamanan dan kerahasiaan dokumen. Atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi fokus utama peningkatan. Rekomendasi strategis yang diberikan meliputi investasi alat kerja terbaru, penyusunan SOP, pelatihan staf untuk komunikasi efektif, dan evaluasi sistem keamanan dokumen secara berkala.

Kata kunci : : *importance performance analysis (ipa), kualitas layanan, notaris, servqual*

ABSTRACT

Notary Katarina Dyanawati, as a legal service provider, faces challenges in meeting increasingly complex client expectations. This study aims to evaluate service quality using the SERVQUAL and IPA methods to identify the gap between customer expectations and perceptions and determine strategic improvement priorities. The SERVQUAL method was used to measure the gap between expectations and perceptions, while the IPA method was used to map quality improvement priorities. The sample consists of 60 respondents. Out of 16 service attributes, 14 attributes show negative gap values, meaning that customer expectations are higher than their perceptions of the services received. Only two attributes have positive gaps, namely supporting facilities and staff assistance in the document collection process. The highest negative gap values are found in the completeness and novelty of work equipment, as well as the security and confidentiality of documents. Based on the IPA mapping, attributes located in Quadrant I are the top priorities for improvement, namely the completeness and modernity of work equipment, clarity of procedures and information, integrity and competence of notaries, and document security and confidentiality. These attributes are considered very important by customers but their performance is still low, making them the primary focus for improvement. Strategic recommendations

include investing in the latest work tools, developing standard operating procedures (SOPs), training staff for effective communication, and conducting regular evaluations of the document security system.

Keywords: importance performance analysis (IPA), notary, SERVQUAL, service quality

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan elemen utama dalam dunia jasa [1], termasuk dalam jasa profesional seperti notaris. Dalam era modern yang ditandai dengan percepatan arus informasi, digitalisasi, dan meningkatnya tuntutan hukum dari masyarakat, notaris tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugasnya secara legal dan formal, tetapi juga untuk memberikan pelayanan yang unggul dan memuaskan.

Dimensi layanan lebih cenderung pada multidimensi. Oleh karena itu, perlu untuk terus meningkatkan layanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, memerlukan pemahaman yang harus sesuai dengan apa yang dilihat orang (kesesuaian harapan) dan metode untuk mengukur kualitas layanan [2].

Notaris Katarina Dyanawati sebagai penyedia jasa hukum profesional dihadapkan pada tantangan untuk terus menyesuaikan kualitas layanannya dengan ekspektasi klien yang semakin tinggi dan beragam. Notaris memiliki peran vital dalam mendukung transaksi hukum masyarakat, seperti pembuatan akta otentik, legalisasi dokumen, hingga konsultasi hukum. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan terhadap layanan notaris menjadi faktor kunci dalam mempertahankan reputasi, loyalitas klien, serta keberlanjutan usaha. Namun, dalam praktiknya, sering kali ditemukan kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan harapan klien, yang jika tidak diidentifikasi dan diperbaiki dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan dan rekomendasi dari pengguna jasa [3].

Untuk memahami secara lebih dalam dimensi kualitas layanan yang dirasakan klien,

penelitian ini menggunakan dua metode analisis yang saling melengkapi, yaitu SERVQUAL (*Service Quality*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Adanya pengukuran persepsi dan harapan pelanggan pada tiap dimensi ini, membuat SERVQUAL mampu mengidentifikasi kesenjangan layanan (*service gap*) yang terjadi. Sementara itu, hasil dari IPA memetakan atribut ke dalam empat kuadran [4], yang terbagi menjadi prioritas utama perbaikan, mempertahankan kinerja, prioritas perbaikan rendah, dan kinerja yang sudah berlebihan. IPA memberikan panduan strategis yang jelas mengenai aspek layanan mana yang harus segera ditingkatkan dan mana yang sudah optimal.

Kombinasi antara SERVQUAL dan IPA memberikan pendekatan analitis yang menyeluruh, baik secara kuantitatif maupun visual, untuk mengevaluasi dan merancang strategi peningkatan kualitas layanan jasa notaris. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan titik-titik kritis dalam layanan notaris yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta memperkuat daya saing jasa notaris Katarina Dyanawati di masa mendatang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta memastikan penyampaian dilakukan secara konsisten guna memenuhi atau melebihi harapan konsumen [1].

Menurut Parasuraman terdapat 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari [5]:

- a. Bukti fisik (*tangible*) adalah penampilan dari fasilitas-fasilitas fisik, perlengkapan individu dan alat-alat komunikasi.
- b. Keandalan (*reliabilty*) adalah kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan yang tepat bagi pelanggan.
- d. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas layanan yang memfokuskan pada kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- e. Empati (*empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.2 Jasa Notaris

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Jabatan Notaris (UUJN), Notaris merupakan pejabat umum yang memiliki kewenangan untuk menyusun akta autentik serta menjalankan wewenang lainnya sebagaimana diatur dalam undang-undang ini maupun undang-undang lain yang berlaku [6].

Dalam proses pembuatan akta, Notaris menjalankan peran mulai dari mencatat (mengkonstantir), menilai atau mengkualifikasi (mengkualifisir), hingga menetapkan atau merumuskan (mengkonstituir) peristiwa hukum tersebut [6].

2.3 Metode Servqual

Metode Servqual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pelanggan (*Expected Service*) [7].

2.3.1 Dimensi Servqual

Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai

skala likert, di mana angka terendah mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka tertinggi mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*). Ada 5 dimensi karakteristik yang digunakan oleh dalam menganalisis kualitas pelayanan. Dimensi karakteristik dari servqual dapat dilihat pada Tabel 1. [8]:

Tabel 1. Dimensi Servqual

No.	Dimensi	Keterangan
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Meliputi daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, sistem keamanan dan penampilan pegawai.
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Meliputi kemampuan dari sistem dalam memberikan pelayanan secara cepat, akurat, dan memberikan pelayanan jasanya dengan tepat waktu.
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Meliputi kemampuan para pegawai dalam membantu memberikan pelayanan yang tanggap.
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Meliputi pengetahuan, keterampilan dan kesopansantunan dalam menumbuhkan rasa percaya terhadap jasa yang ditawarkan
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan secara individual, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan

2.3.2 Langkah-langkah untuk Menentukan Hasil Servqual

Adapun Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengetahui hasil dari Servqual adalah sebagai berikut [9]:

- Menentukan nilai persepsi (kinerja) dari setiap variabel (X_i) dan harapan dari setiap variabel (Y_i).
- Menghitung rata-rata (\bar{X}) dan (\bar{Y}) dengan menjumlahkan nilai persepsi (X) dan harapan (Y) dari setiap variabel kemudian membaginya dengan jumlah responden.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (1)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

\bar{X}_i : Nilai rata-rata persepsi ke-i

\bar{Y}_i : Nilai rata-rata harapan ke-i

n : Jumlah responden

- Penentuan nilai gap antara persepsi dan harapan berdasarkan persamaan:

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \quad (3)$$

Keterangan:

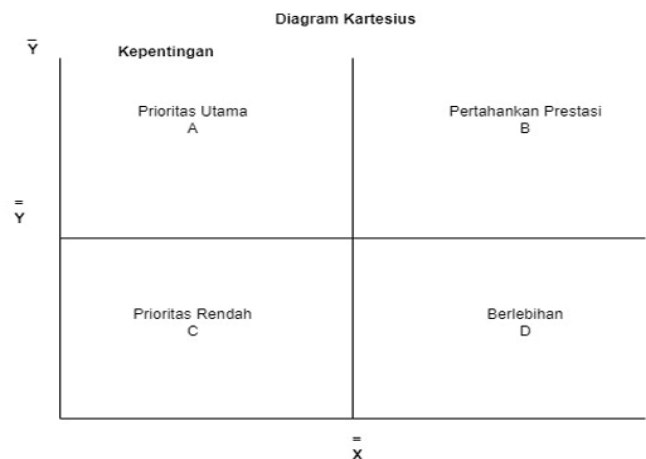
NS_i = Nilai Servqual (gap) variabel ke-i

Semakin negatif nilai dari nilai gap yang didapatkan menunjukkan bahwa perusahaan tersebut memiliki kinerja paling buruk pada aspek kualitas pelayanan [10]. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa jika obyek jasa ingin meningkatkan kepuasan pada pelanggan maka hanya bisa dicapai dengan meningkatkan tingkat persepsi pelanggan dengan memperkecil kemungkinan gap antara persepsi dan harapan pelanggan [11].

2.4 Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) merupakan pengukuran kepuasan layanan

dan menempatkan hasilnya dalam kuadran diagram kartesius. *Critical Performance Analysis* digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan yang terdapat pada kuadran peta *Critical Performance Matrix* [12].



Gambar 1. Diagram kartesius IPA

Adapun penjabaran masing-masing kuadran pada Gambar 1. adalah sebagai berikut [13]:

- Prioritas utama. Pada kuadran ini memiliki beberapa faktor yang dianggap penting dan diharapkan konsumen atau pelanggan akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan pelanggan sehingga dari perusahaan perlu berkontribusi untuk memperbaiki sumber daya guna untuk meningkatkan performa yang termasuk di dalam kuadran tersebut.
- Pertahankan prestasi. Pada kuadran ini mempunyai faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai salah satu faktor yang menunjang kepuasan pelanggan sehingga perusahaan wajib untuk memepertahankan prestasi kinerja tersebut.
- Prioritas rendah. Selajutnya pada kuadran ini memiliki beberapa faktor yang di anggap tingkat persepsi atau actual yang rendah dan tidak terlalu penting atau tidak terlalu dinantikan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan dan memberikan perhatian yang lebih pada faktor tersebut.

- d. Berlebihan. Pada kuadran ini mempunyai faktor-faktor yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan lebih baik untuk memperbaiki sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih.

2.5 Uji Validitas

Uji validitas kusioner dapat dinyatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang terdapat pada kusioner dapat digunakan sebagai perantara untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut [14].

Validitas mengacu pada seberapa baik data yang dikumpulkan dapat mencakup topik penelitian yang sebenarnya. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}), indikator kusioner dianggap valid [15]. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Berikut merupakan persamaan dalam validitas :

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{j=1}^n x_{ij} y_{ij} - (\sum_{j=1}^n x_{ij})(\sum_{j=1}^n y_{ij})}{\sqrt{\sum_{j=1}^n x_{ij}^2 - (\sum_{j=1}^n x_{ij})^2} \sqrt{\sum_{j=1}^n y_{ij}^2 - (\sum_{j=1}^n y_{ij})^2}} \quad (4)$$

dengan r_{xy} adalah koefisien korelasi instrumen atau item pertanyaan, x_{ij} menyatakan skor instrumen ke- i untuk responden ke $j = 1, 2, \dots, n$, y_j adalah skor total keseluruhan instrumen per dimensi untuk responden ke $j = 1, 2, \dots, n$, dan n merupakan jumlah responden.

2.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada suatu instrument penelitian adalah sebuah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kusioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak pada uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas mengacu pada seberapa stabil pengukuran suatu fenomena atau data terhadap hasil yang berkaitan juga dengan konsistensi. Suatu kusioner dikatakan reliabel jika definisi konsistensi atau stabil dari waktu ke waktu [15].

Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan formula *Cronbach's alpha* (α) sebagai berikut [14]:

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \frac{s_t^2 - \sum_{j=1}^k s_j^2}{s_t^2} \quad (5)$$

dengan s_t^2 menyatakan varians skor total seluruh instrumen atau item pertanyaan, s_j^2 adalah varians skor instrumen atau item pertanyaan ke- j untuk $j = 1, 2, \dots, k$, dimana k adalah jumlah instrumen atau item pertanyaan yang diujikan. Kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai *Cronbach's alpha* (α) $> 0,6$.

Reabilitas tidak sama dengan validitas, yang berarti bahwa pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, namun belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Selama penelitian memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama, penelitian dianggap dapat diandalkan. Namun, jika hasilnya berbeda setiap kali pengukuran dilakukan, penelitian tersebut tidak dapat diandalkan [16].

3. METODE PENELITIAN

3.1 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, penelitian melakukan kajian literatur atau telaah pustaka terhadap berbagai teori dan metode untuk memperkuat landasan teoritis dalam pelaksanaan penelitian dan pengolahan data nantinya.

3.2 Menentukan Metode Analisis

Metode yang dipilih dalam penelitian ini adalah:

- a. SERVQUAL (*Service Quality*): untuk mengukur gap (kesenjangan) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Dimensi yang biasa dianalisis meliputi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*.
- b. IPA (*Importance Performance Analysis*): digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, sehingga dapat diketahui atribut mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

3.3 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi langsung di lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pelanggan Notaris dan PPAT Katarina Dyanawati di Mojokerto. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi enam belas butir pertanyaan yang merepresentasikan kriteria penilaian kualitas pelayanan di Notaris dan PPAT Katarina Dyanawati. Setiap kuesioner mencakup dua aspek yang harus diisi oleh pelanggan, yakni penilaian terhadap tingkat persepsi dan tingkat harapan. Penelitian dilakukan terhadap 60 responden yang merupakan klien pengguna jasa Notaris dan PPAT Katarina Dyanawati di kota Mojokerto. Sebelumnya akan dilakukan perhitungan jumlah sampel minimal yang harus didapatkan dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut [4]:

$$n = \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad (5)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

Z : nilai yang didapat dari tabel normal standar

e : tingkat kesalahan

p : probabilitas kuesioner dianggap benar

q : probabilitas kuesioner dianggap benar ($1 - p$)

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data digunakan, dilakukan pengujian terhadap validitas (kesesuaian antara instrumen/kuesioner dengan apa yang seharusnya diukur dan reliabilitas (konsistensi dan stabilitas hasil pengukuran dari waktu ke waktu). Jika hasil pengujian menunjukkan bahwa data tidak valid dan reliabel, maka data tidak digunakan dan proses pengumpulan data dilakukan kembali. Jika data valid dan reliabel, maka lanjut ke tahap pengolahan data.

3.5 Pengolahan Data

Data yang sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas diolah dengan metode SERVQUAL dan IPA. Tujuannya adalah untuk mengetahui area mana yang berkinerja baik, dan area mana yang perlu perbaikan segera.

3.6 Analisis dan Interpretasi Hasil

Setelah data diolah, maka akan dilakukan analisis mengenai skor gap dari SERVQUAL dan posisi atribut dalam diagram IPA (Kuadran A, B, C, D). Dari hasil ini akan diketahui bagian yang merupakan keunggulan dan kelemahan pelayanan yang selama ini diberikan.

3.7 Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, disusun berbagai usulan perbaikan terhadap dimensi atau atribut pelayanan yang memiliki performa rendah namun sangat penting bagi pelanggan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah klien Notaris dan PPAT di Katarina Dyanawati sebanyak 60 responden.

4.2 Menentukan Atribut Layanan Servqual

Tabel 2. Atribut layanan servqual

Dimensi	No.	Atribut
<i>Tangible</i>	1.	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman dan bersih
	2.	Ketersediaan ruang konsultasi yang tertutup dan privat
	3.	Fasilitas penunjang lengkap (AC, toilet, WiFi)
	4.	Tampilan professional kantor dan kerapian karyawan
	5.	Kelengkapan dan kebaruan peralatan kerja (komputer, printer, alat tanda tangan digital)
<i>Reliability</i>	6.	Akurasi dalam pembuatan akta dan dokumen hukum
	7.	Konsistensi waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
	8.	Kemampuan menangani berbagai jenis layanan (akta tanah, surat wasiat, perjanjian jual beli, dan lain-lain)
<i>Responsiveness</i>	9.	Tanggap dalam merespon pertanyaan <i>online</i> (melalui whatsapp atau email)
	10.	Kemudahan membuat janji temu atau konsultasi
	11.	Kejelasan prosedur dan informasi yang diberikan kepada klien
	12.	Kesediaan staff membantu proses pengumpulan berkas
<i>Assurance</i>	13.	Kepercayaan klien terhadap integritas dan kompetensi notaris tersebut
	14.	Jaminan keamanan dan kerahasiaan data serta dokumen pribadi dan rahasia lainnya

<i>Emphaty</i>	15.	Perlakuan sopan dan ramah dari seluruh staff
	16.	Kesediaan menerima kritik, saran, dan menindaklanjutinya dengan tindakan yang diperlukan

4.3 Uji Validitas

Tabel 3. Hasil uji validitas persepsi

Dimensi	Kode	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket.
<i>Tangible</i>	1	0.493	0.254	VALID
	2	0.613	0.254	VALID
	3	0.714	0.254	VALID
	4	0.667	0.254	VALID
	5	0.430	0.254	VALID
<i>Reliability</i>	6	0.711	0.254	VALID
	7	0.629	0.254	VALID
	8	0.717	0.254	VALID
<i>Responsiveness</i>	9	0.687	0.254	VALID
	10	0.616	0.254	VALID
	11	0.657	0.254	VALID
	12	0.668	0.254	VALID
<i>Assurance</i>	13	0.652	0.254	VALID
	14	0.600	0.254	VALID
<i>Emphaty</i>	15	0.528	0.254	VALID
	16	0.536	0.254	VALID

Tabel 4. Hasil uji validitas harapan

Dimensi	Kode	R _{hitung}	R _{tabel}	Ket
<i>Tangible</i>	1	0.493	0.254	VALID
	2	0.613	0.254	VALID
	3	0.714	0.254	VALID
	4	0.667	0.254	VALID
	5	0.430	0.254	VALID
<i>Reliability</i>	6	0.711	0.254	VALID
	7	0.629	0.254	VALID
	8	0.717	0.254	VALID
<i>Responsiveness</i>	9	0.687	0.254	VALID
	10	0.616	0.254	VALID
	11	0.657	0.254	VALID
	12	0.668	0.254	VALID
<i>Assurance</i>	13	0.652	0.254	VALID
	14	0.600	0.254	VALID
<i>Emphaty</i>	15	0.528	0.254	VALID
	16	0.536	0.254	VALID

Berdasarkan Tabel 3. dan Tabel 4. dapat terlihat bahwa data kuesioner memiliki nilai Rhitung lebih besar daripada Rtabel, maka dapat dinyatakan bahwa semua atribut dalam kuesioner tersebut telah valid.

4.4 Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas (persepsi)

<i>Cronbach's Alpa</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.937	0.938	16

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas (harapan)

<i>Cronbach's Alpa</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
0.894	0.893	16

Berdasarkan Tabel 5. dan Tabel 6., dapat terlihat bahwa hasil uji reabilitas seluruh dimensi dikategorikan r-hitung lebih besar dari 0.6, maka dapat dikatakan valid dan reliabel sehingga bisa digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

4.5 Perhitungan Gap Skor Servqual

Tabel 7. Gap skor persepsi dan harapan

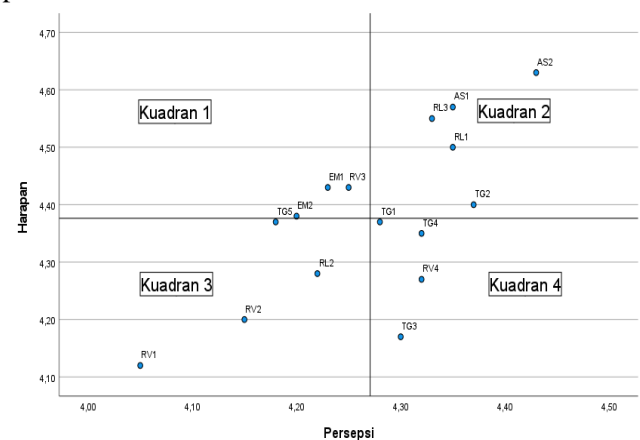
Kode Atribut	Harapan		Persepsi		Gap
	Nilai Total	Nilai Rerata	Nilai Total	Nilai Rerata	
1	262	4,37	257	4,28	-0,08
2	264	4,40	262	4,37	-0,03
3	250	4,17	258	4,30	0,13
4	261	4,35	259	4,32	-0,03
5	262	4,37	251	4,18	-0,18
6	270	4,50	261	4,35	-0,15
7	257	4,28	253	4,22	-0,07
8	273	4,55	260	4,33	-0,22
9	247	4,12	243	4,05	-0,07
10	252	4,20	249	4,15	-0,05

11	266	4,43	255	4,25	-0,18
12	256	4,27	259	4,32	0,05
13	274	4,57	261	4,35	-0,22
14	278	4,63	266	4,43	-0,20
15	266	4,43	254	4,23	-0,20
16	263	4,38	252	4,20	-0,18

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 7. dapat dianalisis bahwa gap rata-rata atribut secara keseluruhan antar kinerja dan harapan menunjukkan 14 atribut menunjukkan hasil negatif (-) yang artinya untuk kinerja Notaris tidak baik (pelanggan tidak puas), sedangkan 2 atribut menunjukkan hasil positif (+) yang artinya kinerja Notaris sangat baik (pelanggan sangat puas).

4.6 Hasil Perhitungan IPA

Setelah mengetahui nilai gap secara keseluruhan akan dilanjutkan dengan analisis persepsi dan harapan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi tiap pelayanan terhadap klien Notaris dan PPAT Katarina Dyanawati berdasarkan tingkat persepsi dan harapan. Hasilnya ditampilkan akan dibuat diagram kartesius dari *Importance-Performance Analysis* dengan persebaran kriteria-kriteria penilaian yang tersebar di 4 kuadran, yang akan ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Hasil diagram kartesius IPA

Atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan terletak di kuadran 1, yang terdiri dari atribut kejelasan prosedur dan informasi yang diberikan kepada klien, perlakuan sopan dan ramah dari seluruh staff, serta kesediaan menerima kritik, saran dan menindaklanjutinya dengan tindakan yang diperlukan. Atribut tersebut yang dianggap penting dan diharapkan klien akan tetapi kinerja jasa notaris dinilai belum memuaskan klien sehingga dari pihak *notaris* Katarina Dyanawati perlu berkontribusi untuk memperbaiki sumber daya guna untuk meningkatkan performa yang termasuk di dalam kuadran tersebut untuk menjaga loyalitas pelanggan.

4.7 Rekomendasi Strategi Perbaikan

Strategi peningkatan pelayanan Notaris Katarina Dyanawati meliputi melakukan standarisasi operasional prosedur layanan (SOP), menyediakan media informasi yang jelas, pelatihan staf dalam komunikasi efektif, mengadakan pelatihan mengenai layanan pelanggan dan etika profesional kerja, melakukan evaluasi pelayanan staff secara berkala dan menerapkan sistem *reward* kepada staff dengan pelayanan terbaik, terbuka terhadap umpan balik yang akan diberikan klien dengan menyediakan kotak saran ataupun melalui *platform digital* secara anonim. Selain itu, notaris juga perlu terbuka terhadap masukan dan kritik klien sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan Analisa data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi klien masih di bawah harapan, dengan sebagian besar menginginkan pelayanan yang lebih optimal.
2. Sebagian besar atribut pelayanan, yaitu 14 atribut menunjukkan hasil gap yang negatif

yang menunjukkan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, 2 atribut pelayanan telah dinilai dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

3. Atribut layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan terletak di diagram kartesius pada kuadran 1, yang terdiri dari atribut kejelasan prosedur dan informasi yang diberikan kepada klien, perlakuan sopan dan ramah dari seluruh staff, serta kesediaan menerima kritik, saran dan menindaklanjutinya dengan tindakan yang diperlukan.
4. Rekomendasi strategi yang diberikan meliputi strategi yang berhubungan dengan standarisasi SOP yang jelas, pelatihan terhadap para staff dalam hal komunikasi dan layanan pelanggan, dan evaluasi berkala yang melibatkan klien dengan mendengarkan dan mempertimbangkan umpan balik yang telah diberikan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Menggali lebih dalam persepsi, harapan, dan pengalaman klien terhadap layanan notaris yang lain.
2. Membandingkan kualitas layanan notaris di beberapa wilayah yang berbeda.
3. Mempertimbangkan masuknya penggunaan teknologi digital dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan notaris.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan artikel ini, khususnya kepada para notaris yang telah memberikan wawasan, data, serta pandangan profesionalnya.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada para responden yang telah meluangkan

waktu untuk mengisi kuesioner/angket. Partisipasi Anda sangat berharga dan memberikan kontribusi penting dalam mendukung kelengkapan data serta memperkaya pembahasan dalam artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. A. Putra *et al.*, “Perbaikan layanan dan kepuasan pelanggan dengan pendekatan swot di shopee express balongbendo hub,” *Profisiensi*, vol. 12, no. 2, pp. 1–7, 2024.
- [2] J. A. Pradana, N. Luh, and P. Hariastuti, “Kualitas Sistem Layanan Menggunakan Metode Fuzzy- Service Quality,” *J. Taguchi J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 3, no. 1, pp. 9–17, 2023.
- [3] Oki Widhi Nugroho, Purwo Wahyu Baskoro, Ratna Suminar, and R. Muhendra, “Penerapan metode servqual pada analisis kualitas layanan jasa notaris (studi kasus: kantor notaris MT Cibitung, Jawa Barat),” *JENIUS J. Terap. Tek. Ind.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–30, 2023, doi: 10.37373/jenius.v4i1.426.
- [4] Y. Saputra and R. I. Rosihan, “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor,” *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 21, no. 2, pp. 103–112, 2023, doi: 10.52330/jtm.v21i2.113.
- [5] M. E. Prasetyo and W. Sulistiyowati, “Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ),” *Semin. Nas. Inov. Teknol.*, vol. 6, no. 3, pp. 1–9, 2022.
- [6] D. Anggraeni and S. Mahmudah, “Urgensi Peningkatan Peran Notaris Melalui Implementasi Konsep Cyber Notary dalam Pembuatan Akta di Era Cyber Society 5.0,” *AL-MANHAJ J. Huk. dan Pranata Sos. Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 2307–2320, 2023, doi: 10.37680/almanhaj.v5i2.3870.
- [7] A. Wislawawan and J. Jonrinaldi, “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT. XYZ Dengan Pendekatan Integrasi Metode Servqual dan Kano,” *PROFISIENSI J. Progr. Stud. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 158–169, 2021, doi: 10.33373/profis.v9i1.3342.
- [8] U. M. Putri, “Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual,” *J. Manaj. Inform. dan Sist. ...*, vol. 4, no. 2, pp. 149–159, 2021, [Online]. Available: <https://www.e-journal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>
- [9] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, and M. Setiawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI,” *J. Integr. Syst.*, vol. 6, no. 2, pp. 197–209, 2023, doi: 10.28932/jis.v6i2.6587.
- [10] N. Sakinah, F. Achmadi, and R. Septiari, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus di PDAM Kabupaten Banggai),” *J. Tek.*, vol. 18, pp. 18–31, 2024.
- [11] S. Alfariysi and D. Andesta, “Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik,” *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 19, no. 2, pp. 186–194, 2022.
- [12] D. F. Hidayat, L. Ode, A. Safar, and L. D. Fathimahhayati, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur),” *J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. Dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 167–176, 2023.
- [13] A. D. Setiawan, A. Z. Yamani, and F. D. Winati, “Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh),” *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 1, no. 4, pp. 286–295, 2022, doi: 10.55826/tmit.v1i4.62.
- [14] E. Rosita, W. Hidayat, and W. Yuliani, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner



- Perilaku Prososial,” *FOKUS (Kajian Bimbingan. Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, p. 279, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7413.
- [15] F. D. P. Anggraini, Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Jurnal Basicedu,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, [Online]. Available: <https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- [16] N. P. Rahmayanti, A. J. Karsudjono, and I. Hidayatullah, “SPSS TRAINING VALIDITY TESTS AND RELIABILITY TESTS FOR PRIMARY DATA,” *BAKTI BANUA J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 2, pp. 21–26, 2024.