

Analisis tingkat kualitas pelayanan pengangkatan notaris di direktorat jenderal administrasi hukum umum periode tahun 2004 - 2006 Di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Dan Bekasi

Marsetiono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=111860&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada tanggapan pemohon (penerima pelayanan) terhadap tingkat kualitas pelayanan pengangkatan notaris pada Sub Direktorat Notarial, Direktorat Perdata, Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Periode Tahun 2004 - 2006 di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan menggunakan survey.

Model operasional penelitian menggunakan SERVQUAL yang bersumber dari Zethaml, Valarie A. Leonard L. Berry. And A. Parasuraman. April 1996, The Behavioral Consequences of service Quality. Journal of Marketing. Model ini mencakup perhitungan perbedaan antara harapan dan persepsi. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 74 notaris yang ada di DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi yang telah diangkat menjadi notaris pada tahun 2004 -2006. Variabel yang diukur adalah variabel kualitas pelayanan pengangkatan notaris. Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan pengangkatan notaris adalah reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Teknik pengolahan data menggunakan program SPSS for windows versi 13. Metode analisis data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data terdiri dari 3 tahap, yaitu tahap persiapan, tahap tabulasi dan tahap penerapan data.

Dari analisis terhadap hasil penelitian, disimpulkan bahwa tingkat harapan pemohon (penerima pelayanan) lebih tinggi daripada tingkat persepsi mereka, artinya tingkat kualitas pelayanan pengangkatan notaries masih tergolong buruk. Tanggapan mayoritas pemohon (penerima pelayanan) menaruh harapan yang tinggi terhadap dimensi responsiveness dan assurance. Mayoritas pemohon memilih 3 masalah utama dalam pelayanan pengangkatan notaris, yaitu waktu pengurusan yang terlalu lama, prosedur yang berbelit-belit dan informasi yang kurang jelas. Mayoritas pemohon juga menentukan bahwa dasar penentuan formasi jabatan notaris yang ideal adalah faktor pertumbuhan ekonomi per wilayah. Hasil penelitian menyarankan bahwa pendalaman materi mengenai tugas pelayanan yang prima kepada petugas perlu dilakukan; prosedur operasional standar (pos) harus dibenahi; forum koordinasi dengan Ikatan Notaris Indonesia (INI) perlu dibentuk; dan faktor pertumbuhan ekonomi per wilayah harus menjadi dasar utama pembentukan formasi jabatan notaris yang ideal.

<hr>

This research focuses on applicants responds (customers) to level of service quality at Sub Directorate of Notary, Directorate of Civil Administrative Affairs, Directorate General Legal Administrative Affairs (Case Study: Notary Service Period 2004 - 2006 In DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi). This research is descriptive using data survey.

The model of research operational uses SERVQUAL from Zethanrl, Valarie A. Leonard L. Berry. And A. Parasuraman. April 1996, The Behavioral Consequences of service Quality. Journal of Marketing. This

Model consists of a calculation of the gap between expectation and perception. The Respondents in this research are 74 notaries in DKI Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi who have been inaugurated as notaries in 2004 ? 2006. The Variable measured is variable of notary service quality_ The indicators to measure notary service quality are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Technique of data processing uses program SPSS for windows version 13. Method of data analysis are done through validity and reliability tests. Data analysis consists of three steps which are preparation, tabulation and data application.

From data analysis, there are some conclusions that the level of applicants expectation (customer expectation) is higher than the level of their perception, which means that the level of notary service quality is in poor category. The majority applicants respond (customers) show high expectations to responsiveness and assurance dimensions. Majority of applicants point out that 3 main problems in notary service, which are service time is longer than expected, the complicated procedures and unclear information. Majority of applicants also identify that the ideal notary formation should be based on economic growth per area factor. The results suggest that material deepening on excellent service for officials needs to be applied; standard operational procedures (sop) should be improved; the coordination forum with Indonesian Notary Association (INA) should be formed; and factor of economic growth per area should be main consideration in formulating ideal notary formation.