

Peran Notaris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat

Daniel Marojahan Saragih, Ana Silviana

Program Studi Magister Kenotariatan
Falkutas Hukum, Universitas Diponegoro Semarang
Danielxxxxs@gmail.com

Abstract

In order to realize welfare based on the character of legal products, quality services are carried out to the community so that they can improve the welfare of the community. Notary officials must provide quality services to the community so that the community is satisfied and welfare increases. This article discusses the issue of the role of Notary Officials in improving the quality of services to the community and the parameters of quality services to the community. The method used is normative juridical, namely by reviewing the literature, relevant theories and laws and regulations. The results of the study show that the service quality parameters include five dimensions, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The role that must be carried out by Notary Officers in improving the quality of services to the community is to always improve the five dimensions of service quality parameters that are oriented to the needs and satisfaction of the community.

Keywords: *notary; service quality; public.*

Abstrak

Guna mewujudkan kesejahteraan berdasarkan karakter produk hukum maka dilakukan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pejabat notaris harus memberikan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat sehingga masyarakat puas dan kesejahteraan meningkat. Artikel ini membahas persoalan mengenai Peran Pejabat Notaris dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan parameter pelayanan pada masyarakat yang berkualitas. Metode digunakan adalah yuridis normatif yaitu dengan mengkaji kepustakaan, teori-teori yang relevan dan peraturan perundang-undangan. Hasil kajian menunjukkan bahwa parameter kualitas pelayanan mencakup lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emptaty*. Peran yang harus dilakukan oleh Pejabat Notaris dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah selalu memperbaiki lima dimensi parameter kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: *notaris; kualitas pelayanan; masyarakat.*

A. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara hukum yang demokratis, sehingga karakter produk hukum dalam bentuk berbagai Peraturan Perundang-undangan harus bersifat responsif tidak elitis. Responsif berarti bahwa produk hukum sangat peka terhadap kebutuhan masyarakat untuk diakomodasi dalam Peraturan Perundang-undangan. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang

berkualitas, maka masyarakat menjadi sejahtera dan puas, kondisi inilah yang juga harus dipenuhi oleh pejabat negara termasuk Pejabat Notaris dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan institusi. Menurut Sabihaini, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Jadi kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat yang seharusnya mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya (Triastity, & Triyaningsih, 2013).

Menurut Julianto, ada tiga tingkat kepuasan masyarakat. Pertama, masyarakat sangat puas, yaitu jika layanan yang diterima (*Perceived Service*) lebih dari layanan yang diharapkan (*Expected Service*). Kedua, masyarakat puas, yaitu jika layanan yang diterima (*Perceived Service*) sama dengan layanan yang diharapkan (*Expected Service*). Ketiga, masyarakat tidak puas, yaitu jika pelayanan yang diterima (*Perceived Service*) tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan (*Expected Service*) (Yulianto, 2000).

Indonesia sebagai negara hukum menganut konsep negara sejahtera atau *Welfare State*. Konsep hukum *Welfare State* pencapaiannya melalui pelayanan publik pada masyarakat yang berkualitas. Masyarakat menjadi semakin sejahtera, jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat semakin baik kualitasnya dan sebaliknya. Dalam konteks *Welfare State*, kualitas pelayanan menjadi faktor determinan, maka isu peranan Pejabat Notaris menjadi sangat urgen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Terminologi *Welfare State* pertama kali digunakan dalam bahasa Inggris pada tahun 1941 untuk mencapai keseimbangan antara kekuatan negara dan kebebasan individu (Naqvi, 2003). *Welfare State* atau yang lazim disebut sebagai negara sejahtera merupakan gagasan ideal bagaimana suatu negara melaksanakan tugasnya dalam rangka untuk melayani warga negara menuju tatanan kehidupan yang harmonis dan sejahtera. Akan tetapi antara tujuan dan pelaksanaan dari program negara kesejahteraan yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan tidaklah semulus dengan yang direncanakan.

Hukum mempunyai fungsi sebagai instrumen untuk mewujudkan kondisi ideal yaitu: adil, damai dan sejahtera oleh karena itu guna mewujudkan kondisi yang ideal, maka pelayanan jasa hukum yang berkualitas oleh Pejabat Notaris menjadi keharusan. “Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Jabatan Notaris menyatakan bahwa: Notaris adalah Pejabat Umum yang berwenang untuk

membuat Akta Otentik mengenai semua perbuatan, perjanjian, dan ketetapan yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau yang dikehendaki oleh yang berkepentingan untuk dinyatakan dalam akta otentik, menjamin kepastian tanggal pembuatan akta, menyimpan akta, memberikan *grose*, salinan dan kutipan akta, semuanya itu sepanjang pembuatan akta-akta itu tidak juga ditugaskan atau dikecualikan kepada pejabat lain atau orang lain yang ditetapkan oleh Undang-undang.

Kewenangan Pejabat Notaris harus diwujudkan dalam bentuk pelayanan jasa hukum yang benar-benar berkualitas sehingga masyarakat merasa puas. Kualitas Pelayanan Notaris harus benar-benar diwujudkan karena tidak hanya menjadi kewajiban Notaris, tetapi juga memberi dampak positif bagi kemajuan dibidang kenotariatan, sementara disisi lain bagi masyarakat mendapat kepuasan. Tugas-tugas Notaris harus benar-benar dijalankan secara profesional dan penuh tanggung jawab.

Tugas Notaris menurut Pasal 51 ayat (1) Undang-Undang Jabatan Notaris Tahun 2014 menyatakan bahwa Jabatan Notaris bertugas:

1. Membukukan surat-surat di bawah tangan dengan mendaftar dalam buku khusus (*waarmerking*).
2. Membuat kopi dari asli surat dibawa tangan berupa salinan yang memuat uraian sebagaimana ditulis dan digambarkan dalam surat yang bersangkutan.
3. Melakukan pengesahan kecocokan fotokopi dengan surat aslinya (legalisir).
4. Memberikan penyuluhan hukum sehubungan dengan pembuatan akta.
5. Membuat risalah lelang.
6. Membetulkan akta yang berhubungan dengan pertanahan.
7. Membuat akta kesalahan tulis dan/atau kesalahan ketik yang terdapat pada minuta akta yang telah ditanda tangan, dengan membuat berita acara (BA) dan memberikan catatan tentang hal tersebut pada minuta akta asli yang menyebutkan tanggal dan nomor BA pembetulan, dan salinan tersebut dikirimkan ke para pihak.

Rincian tugas-tugas Jabatan Notaris di atas merupakan tugas kemanusiaan yang harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian, jujur, tidak diskriminatif, akuntabilitas, profesional dan tanggung jawab. Notaris memiliki kewajiban yang harus dipenuhi guna menjamin pelayanan yang berkualitas.

Kewajiban Notaris dalam UUJN Pasal 16 ayat (1) UUJN menyatakan: Dalam menjalankan jabatannya, Notaris berkewajiban:

1. Bertindak jujur, seksama, mandiri, tidak berpihak, dan menjaga kepentingan yang terkait dalam perbuatan hukum;
2. Membuat akta dalam bentuk Minuta Akta dan menyimpannya sebagai bagian dari protokol Notaris;
3. Mengeluarkan *Grosse* Akta, Salinan Akta, atau Kutipan Akta berdasarkan minuta akta;
4. Memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang ini, kecuali ada alasan untuk menolaknya;
5. Merahasiakan segala sesuatu mengenai akta yang dibuatnya dan segala keterangan yang diperoleh guna pembuatan akta sesuai dengan sumpah/janji jabatan, kecuali undang-undang menentukan lain;
6. Menjilid akta yang dibuatnya dalam 1 (satu) bulan menjadi buku yang memuat tidak lebih dari 50 (lima puluh) akta, dan jika jumlah akta tidak dapat dimuat dalam satu buku, dan mencatat jumlah minuta akta, bulan, dan tahun pembuatannya pada sampul setiap buku;
7. Membuat daftar dari akta protes terhadap tidak dibayar atau tidak diterimanya surat berharga;
8. Membuat daftar yang berkenaan dengan wasiat menurut urutan waktu pembuatan akta setiap bulan;
9. Mengirimkan daftar akta sebagaimana dimaksud dalam huruf hak tanggungan atau daftar nihil yang berkenaan wasiat ke Daftar Pusat Wasiat Departemen yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang kenotariatan dalam waktu 5 (lima) hari pada minggu pertama setiap bulan berikutnya;
10. Mencatat dalam repertorium tanggal pengiriman daftar wasiat pada setiap akhir bulan;
11. Mempunyai cap/stempel yang memuat lambang Negara Republik Indonesia dan pada ruang yang melingkarinya dituliskan nama jabatan, dan tempat kedudukan yang bersangkutan;
12. Membacakan akta di hadapan penghadap dengan dihadiri oleh paling sedikit 2 (dua) orang saksi dan ditandatangani pada saat itu juga oleh penghadap, saksi dan Notaris;
13. Menerima magang Notaris.

Berdasarkan paparan di atas bahwa peran Pejabat Notaris dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di bidang hukum pada masyarakat, agar masyarakat merasa puas dan sekaligus dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat menjadi isu yang cukup menarik untuk dikaji lebih dalam. Kualitas pelayanan seperti apa yang telah dilakukan perlu diketahui oleh Pejabat Notaris sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi apa saja yang perlu diperbaiki

sebagai para meter suatu pelayanan yang berkualitas. Isu-isu ini akan dibahas lebih lanjut guna mendapatkan solusi terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Kemampuan seorang peneliti dalam mengembangkan pola pikirnya untuk menyusun secara sistematis kerangka teori yang mendukung permasalahan penelitian adalah aspek kunci dari konsep kerangka teori. Sebuah teori merupakan kumpulan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang menyajikan pandangan sistematis tentang fenomena dengan menggambarkan hubungan antar variabel, yang bertujuan untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Teori Peran

Teori peran adalah seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dalam masyarakat. Peran dikonstruksikan sebagai fungsi atau posisi dari subjek dalam organisasi dan hubungannya dengan masyarakat (Salim, & Nurbani, 2015). Dalam teori ini diterapkan untuk menganalisa peran yang harus dilakukan oleh jabatan notaris agar etika profesi notaris dapat diterapkan secara efektif.

b. Teori keadilan

Teori keadilan dimaknai sebagai sifat dari perbuatan atau perlakuan yang adil. Pengertian adil tidak berat sebelah atau memihak, berpihak pada kebenaran dan tidak sewenang-wenang. Teori keadilan menganalisis tentang ketidak perpihakan, menganalisis kebenaran atau ketidak sewenang wengan dari institusi atau individu terhada masyarakat atau individu lainnya masyarakat (Salim, & Nurbani, 2015).

Teori ini digunakan untuk menganalisis pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan oleh notaris dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang hukum. Pelayanan yang berkeadilan adalah pelayanan yang berkualitas, dengan kata lain dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas mempersyaratkan adanya keadilan.

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dikemukakan kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Negara bertujuan salah satunya adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya sesuai dengan perubahan diberbagai bidang kehidupan.
2. Pelayanan publik merupakan bentuk implementasi negara sejahtera yang dianut oleh konstitusi negara republik Indonesia yaitu UUDNRI 1945, sehingga pelayanan publik adalah hak konstitusi.

3. Pelayanan bidang jasa hukum merupakan kebutuhan masyarakat yang harus ditingkatkan kualitasnya oleh pejabat notaris sebagai wujud penerapan etika profesi notaris.”

Guna menjamin kualitas pelayanan publik oleh notaris sesuai dengan etika profesi notaris peranan majlis pengawas mutlak dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dalam membahas Peran Notaris dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat bertujuan untuk :

1. Bagaimana peran yang harus dilakukan oleh Pejabat Notaris dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat?
2. Apa parameter kualitas pelayanan Notaris pada masyarakat untuk dapat ditingkatkan?

Orisinalitas jurnal ini ditunjukkan oleh hasil telaah terhadap jurnal-jurnal terdahulu yang relevan. Hasil telaah jurnal terdahulu yang relevan antara lain artikel jurnal yang ditulis oleh Anugrah Yustica, Ngadiwo dan Novira Maharani dengan judul “Peran Etika Profesi Notaris sebagai Upaya Penegakkan Hukum”. Artikel tersebut membahas permasalahan tentang peran etika profesi notaris sebagai upaya penegakan hukum. Selanjutnya artikel jurnal yang ditulis oleh Dwikky Bagus Wibisono & Umar Makruf dengan judul “Peranan Notaris Dalam Mendukung Reformasi Bidang Pelayanan Publik Kabupaten Seleman”. Artikel tersebut membahas persoalan mengenai peranan Majelis Pengawas Daerah (MPD) Terhadap Pengawasan Pelaksanaan Jabatan Notaris di Kabupaten Tegal.

Berdasarkan paparan data di atas menunjukkan bahwa jurnal-jurnal terdahulu tidak sama dengan jurnal yang sedang disusun, dengan demikian artikel yang ditulis ini memiliki perbedaan Karena artikel ini pembahasannya lebih fokus pada peran yang harus dilakukan oleh Pejabat Notaris dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat parameter kualitas pelayanan Notaris pada masyarakat untuk dapat ditingkatkan.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah *yuridis normative*. Kajian ini menggunakan metode studi pustaka. Permasalahan yang dikaji dilakukan telaah terhadap kepustakaan yang relevan. Kepustakaan yang dikumpulkan adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar peranan notaris dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas. Untuk menunjang kelengkapan kajian pustaka dikaji pula buku-buku tentang hukum dan teori hukum serta buku-buku yang membahas tentang metodologi penelitian ilmiah. Penelitian ini

merupakan penelitian hukum deskriptif-analisis, dengan mengaitkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan (Soemitro, 1990).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran yang Harus Dilakukan oleh Pejabat Notaris dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat

a. Peran Notaris

Dalam membahas peran notaris digunakan teori peran guna menjelaskan apa yang dimaksud dengan peran. Teori peran adalah seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dalam masyarakat. Peran dikonstruksikan sebagai fungsi atau posisi dari subjek dalam organisasi dan hubungannya dengan masyarakat masyarakat (Salim, & Nurbani, 2015). Dalam teori ini diterapkan untuk menganalisa peran yang harus dilakukan oleh Pejabat Notaris. Peran yang diharapkan oleh masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan jasa hukum yang berkualitas.

Peran “dan fungsi Notaris sangat dibutuhkan masyarakat dalam pembangunan nasional.” Dewasa ini dampak pembangunan nasional seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kebutuhan masyarakat semakin luas dan makin berkembang. Peran notaris menjadi sangat penting guna kelancaran dan kepastian hukum yang dijalankan oleh berbagai pihak. Kondisi semakin banyak dan kompleksnya kebutuhan masyarakat, dalam hal ini tentunya tidak terlepas dari pelayanan dan produk hukum yang dihasilkan oleh Notaris. Pemerintah dan masyarakat mempunyai harapan agar pelayanan jasa yang diberikan oleh Notaris mempunyai kuantitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Notaris dalam menjalankan profesi hukum tidak dapat dilepaskan dari persoalan-persoalan mendasar yang berkaitan dengan peran dan fungsi hukum itu sendiri. Hukum adalah kaidah-kaidah yang mengatur segala kehidupan masyarakat. Peran Notaris yang berkaitan dengan profesi hukum tidak dapat dilepaskan dari keagungan hukum itu sendiri, sehingga Notaris diharuskan bisa bertindak dan merefleksikannya di dalam pelayanannya kepada masyarakat yang berkualitas sehingga masyarakat merasa puas.

Notaris harus senantiasa dapat melaksanakan tugas jabatannya dengan amanah, jujur, adil, mandiri dan tidak memihak. Notaris dalam menjalankan kewenangannya tidak boleh

mempertimbangkan keuntungan material saja, sehingga tidak memperdulikan kelompok masyarakat miskin. “Notaris hanya boleh memberi keterangan atau pendapat yang dapat dibuktikan kebenarannya, Notaris wajib bersikap tulus ikhlas terhadap klien dan mempergunakan segala sumber keilmuannya, apabila Notaris yang bersangkutan tidak menguasai bidang hukum tertentu dalam pembuatan Akta, maka ia wajib berkonsultasi dengan rekan lain yang mempunyai keahlian dalam masalah yang sedang dihadapi. Lebih dari pada itu Notaris juga wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang masalah klien karena kepercayaan yang telah diberikan kepadanya.

Setiap wewenang yang diberikan kepada jabatan harus ada aturan hukumnya (Hadjon & Djamiati, 2016). Sebagai batasan agar jabatan dapat berjalan dengan baik, dan tidak berbenturan dengan wewenang jabatan lainnya. Dengan demikian jika seorang pejabat (Notaris) melakukan tindakan di luar wewenang yang telah ditentukan, maka dapat dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum, seperti yang dimaksud Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang berbunyi:

Tiap perbuatan yang melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya mengakibatkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Hal ini sesuai fungsi hukum untuk menciptakan kedamaian tanpa ada yang merasa terganggu karena dirugikan oleh perbuatan orang lain. Kerugian akibat pelanggaran hukum harus diganti oleh pelaku yang merugikan sehingga ada rasa keadilan pada orang yang dirugikan. Wewenang Notaris diatur dalam Pasal 15 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Jabatan Notaris, sedangkan dalam Pasal 15 ayat (3) merupakan wewenang yang akan ditentukan kemudian berdasarkan aturan hukum lain yang akan datang (*ius constituendum*).

Berdasarkan penalaran di atas bahwa peran notaris adalah melayani masyarakat di bidang jasa hukum sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar masyarakat memperoleh kepuasan. Peran yang dilakukan harus dalam koridor kewenangan Pejabat Notaris sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peran yang dilakukan oleh pejabat notaris harus berorientasi pada pemenuhan masyarakat di bidang jasa hukum dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat pada notaris tergantung pada sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan notaris.

b. Kualitas Pelayanan pada Masyarakat

Kualitas pelayanan dapat dijelaskan dengan teori keadilan. Dalam teori keadilan dimaknai sebagai sifat dari perbuatan atau perlakuan yang adil. Pengertian adil tidak berat sebelah atau memihak, berpihak pada kebenaran dan tidak sewenang-wenang. Teori keadilan menganalisis tentang ketidakperpihakan, menganalisis kebenaran atau ketidak sewenang-wenangan dari institusi atau individu terhadap masyarakat atau individu lainnya (Hadjon & Djamiati, 2016). Dalam konteks kualitas pelayanan tidak membedakan kepada siapa pelayanan diberikan.

Teori ini digunakan untuk menganalisis pelayanan publik yang berkualitas yang dilakukan oleh notaris dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat di bidang hukum. Pelayanan yang berkeadilan adalah pelayanan yang berkualitas, dengan kata lain dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas mempersyaratkan adanya keadilan.

Pelayanan pada masyarakat merujuk pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Definisi Pelayanan Publik berdasarkan undang-undang ini adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Pembahasan selanjutnya tentang pelayanan pada masyarakat akan menggunakan istilah Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik adalah sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sirojudin, Supriono, & Winardi, 2009).

Pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN nomor 67 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan

kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Berdasarkan berbagai definisi yang ada, maka penulis mengartikan hukum pelayanan publik sebagai seperangkat norma hukum tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dituangkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik dan warga negara sebagai penerima layanan publik secara keseluruhan, dan dengan ancaman sanksi bagi pelanggar aturan tersebut.

1) Asas Pelayanan Publik.

Dalam Pasal 4 UU nomor 25 tahun 2009 dijelaskan asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2) Tujuan Pelayanan Publik.

Pasal 3 UU nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3) Ruang Lingkup.

Pasal 5 UU nomor 25 tahun 2009 menjelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- b) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

- c) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- (1) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - (2) pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - (3) pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- d) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- (1) penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - (2) penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - (3) penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- e) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- f) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

- g) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- (1) tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
 - (2) tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2. Parameter Kualitas Pelayanan Notaris Pada Masyarakat Untuk Dapat Ditingkatkan

a. Kualitas Pelayanan Publik”

Parameter kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990) terdapat sepuluh dimensi yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- 2) *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dengan tepat.
- 3) *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan masyarakat, serta melakukan kontak atau melakukan hubungan pribadi.
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko.
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- 9) *Communication*, kemauan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Menurut Zaenal Mukarom dan Muhibin Wijaya Laksana (2016) bahwa Peningkatan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi kepuasan pelanggan, karena mendapat

pelayanan yang berkualitas. Lima dimensi kepuasan pelanggan itu adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Kelima dimensi ini dapat dijelaskan sebagai berikut: (Mukarrom, & Laksana, 2016)

1) *Tangibles*.

Tangibles adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Seperti apa *Tangibles* ini?. Misalnya Anda bermalam di sebuah hotel, maka yang termasuk dalam *Tangibles* adalah bangunan fisik hotel, fasilitasnya, hingga tampilan karyawan yang melayani.

Memberikan *voucher* hadiah kepada pelanggan sebagai bentuk *cashback* atau ucapan terima kasih karena sudah menginap selama 3 malam juga termasuk di dalam *Tangibles*. *Sodexo*, sebagai penyedia layanan *voucher*, siap membantu Anda dalam memberikan *voucher* hadiah terbaik kepada pelanggan melalui *Sodexo Gift Pass*, sehingga pelanggan bisa mendapatkan hadiah yang diinginkan dan dibutuhkan.

2) *Reliability*.

Dimensi kepuasan pelanggan berikutnya adalah *reliability*. Apa yang dimaksud dengan *reliability*? *Reliability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan bagi pelanggan. Jika *Tangibles* adalah tentang hal yang konkret, *reliability* bisa terbilang lebih abstrak. Ini karena *reliability* bersinggungan langsung dengan harapan konsumen.

Kembali lagi pada contoh bermalam di hotel. Dalam contoh ini, yang disebut dengan *reliability* adalah hal-hal yang berkaitan dengan harapan seperti ketepatan waktu (*punctuality*) saat *check-in* hingga keramahan yang diberikan oleh karyawan dan staf.

3) *Responsiveness*.

Sama seperti namanya, *Responsiveness* berkaitan langsung dengan ketanggapan. Artinya, *Responsiveness* adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. Biasanya *Responsiveness* ini juga diikuti dengan penyampaian yang runtut namun tetap mudah dimengerti.

4) *Assurance*.

Dimensi berikutnya adalah *assurance*. *Assurance* berkaitan dengan kepastian, tepatnya kepastian yang didapatkan pelanggan dari perilaku pelaku usaha. *Assurance* ini bisa didapat, misalnya, dari komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas, hingga sikap sopan dan santun

kepada pelanggan. Dengan adanya assurance maka kepercayaan pelanggan terhadap produk Anda pun akan meningkat.

5) *Empathy*.

Dimensi terakhir dari 5 dimensi kepuasan pelanggan adalah *empathy*. Apa yang dimaksud dengan *empathy* di sini? *Empathy* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan. *Empathy* akan membantu Anda untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pelanggan dengan spesifik.

Dengan 5 dimensi kepuasan pelanggan ini Anda bisa dengan mudah mengenali apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Jika Anda jeli, adanya dimensi dalam kepuasan pelanggan ini bahkan bisa membantu untuk meningkatkan kualitas produk serta layanan yang diberikan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pejabat notaris harus menerapkan etika profesi notaris. Penerapan etika profesi merupakan ukuran mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang boleh dan mana yang tidak boleh berdasarkan logika akal pikiran yang sehat. Etika profesi Jabatan Notaris berkaitan dengan penerapan undang-undang Jabatan Notaris (UUJN No. 2 tahun 2014). Penerapan “etika profesi notaris dimaksudkan untuk bekerjanya hukum dalam hal ini UUJN menjadi efektif. Penerapan etika profesi yang dimaksud untuk mendukung penegakan hukum sehingga dapat mewujudkan pelayanan hukum yang berkualitas. Penerapan etika profesi dan UUJN tidak hanya ditentukan oleh kompetensi notaris itu sendiri, melainkan juga dipengaruhi oleh substansi hukum dan kultur hukum.

Menurut Lawrence M Friedman mengungkapkan tiga faktor yang menentukan proses penegakan hukum, yaitu komponen substansi, struktur, dan kultural. Ketiga komponen tersebut merupakan suatu sistem, artinya komponen-komponen itu akan sangat menentukan proses penegakan hukum dalam masyarakat dan tidak dapat dinafikan satu dengan yang lainnya, karena kegagalan pada salah satu komponen akan berimbas pada faktor lainnya (Fridman, 2016).

Penerapan etika profesi dan UUJN oleh notaris dalam rangka mewujudkan pelayanan publik bidang hukum yang berkualitas ditentukan oleh struktur, substansi dan kultur hukum. Ketiga faktor ini merupakan suatu sistem yang akan bergerak saling mempengaruhi mengarah pada hasil atau *output* berupa pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat di bidang hukum.

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dikemukakan kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Negara bertujuan salah satunya adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum, sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya sesuai dengan perubahan di berbagai bidang kehidupan.
- b. Pelayanan publik merupakan bentuk implementasi negara sejahtera yang dianut oleh konstitusi negara republik Indonesia yaitu UUD 1945, sehingga pelayanan publik adalah hak konstitusi.
- c. Pelayanan bidang jasa hukum merupakan kebutuhan masyarakat yang harus ditingkatkan kualitasnya oleh pejabat notaris sebagai wujud penerapan etika profesi notaris.
- d. Guna “menjamin kualitas pelayanan publik oleh notaris sesuai dengan etika profesi notaris peranan majlis pengawas mutlak dibutuhkan.

Teori dan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana diuraikan di atas dipergunakan untuk menganalisis permasalahan pertama dan kedua dalam penelitian ini. Permasalahan pertama tentang Peranan MPD (Majelis Pengawas Daerah) akan dianalisis dengan ketentuan Perundang-Undangan yaitu UUDN No. 2/2014 dan Teori Peran. Permasalahan kedua, tentang Pelayanan Publik oleh Pejabat Notaris dianalisis dengan Peraturan Perundang-Undangan yaitu UUD No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik dan PP No. 96/2012. Adapun Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan kedua ini adalah Teori Bekerjanya Hukum dan Keadilan.

D. SIMPULAN

Berdasarkan kajian dan pembahasan tentang “Peran Notaris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat” dapat disimpulkan bahwa Peran Pejabat Notaris dalam meningkatkan kualitas pelayan publik harus dilakukan oleh Pejabat Notaris dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah selalu memperbaiki lima dimensi parameter kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Parameter kualitas pelayan publik mencakup lima dimensi yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty*.

DAFTAR PUSTAKA

Fridman, L.M. (2018). *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.

Hadjon, Philipus M., & Djatmiati, Tatiek Sri. (2016). *Argumentasi Hukum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Julianto. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Manajemen*.
- Mukarom, Zaenal., & Laksana, Muhibudin Wijaya. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Naqvi, S.N.H. (2003). *Menggagas ilmu ekonomi Islam: Syed Nawab Haider Naqvi*; Penerjemah: M. Saiful Anam. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Triastity, Rahayu., & Triyaningsih, SL. (2013). Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13*, (No. 2), p.151-157.
- Salim, H.S., & Nurbani, Erlis Septiana. (2015). *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi, Edisi Pertama, Cet. Kesatu*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sirojudin., Supriono, & Winardi. (2009). *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informas*. Malang : Anggota IKP.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Jabatan Notaris
- Wibisono, Dwicky Bagus., & Makruf, Umar. (2018). Peranan Majelis Pengawas Daerah (MPD) Terhadap Pengawasan Pelaksanaan Jabatan Notaris di Kabupaten Tegal. *Jurnal Akta, Vol. 5*, (No.1), p. 179-186.
- Yustica, Anugrah., Ngadiwo., & dan Maharani, Novira. (2020). Peran Etika Profesi Notaris sebagai Upaya Penegakkan Hukum. *Notarius, Vol 13*, (No 1), p. 60-70
- Zeithaml, A.Valarie., & Parasuraman, Berry (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press