
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR NOTARIS DAN PPAT PURWANTO, S.H., M.Kn DI KABUPATEN BREBES

Mardiana Nisa B¹, Suryani Ningsih², Nur Haliza Damayanti³

^{1,2,3} Politeknik STIBISNIS; Indonesia

* Correspondence e-mail; mardiananisa94@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/02/12; Revised: 2025/02/18; Accepted: 2025/02/025:

Abstract

Client satisfaction is very important for the sustainability and success of a business. The two main factors influencing client satisfaction are the quality of service and employee performance provided by the service provider. This research aims to determine the influence of service quality and employee performance on client satisfaction at Notary and PPAT offices Purwanto, S.H., M.Kn. This type of research is quantitative, using the Purposive Sampling Technique. The sample in the study was 70 respondents—data collection techniques through questionnaires. The data analysis techniques used are classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis tests. The results of the T-test show that service quality has a positive effect with a Tcount value ($4.362 > 1.996$) and a significant value of $0.000 < 0.05$ on client satisfaction, employee performance has a positive and significant effect with a Tcount value ($5.333 > 1.996$) and a significant value of $0.000 < 0,05$ towards client satisfaction. The results of the simultaneous F test obtained Fcount $39,813 > Ftable 3.13$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. The research results show that service quality and employee performance partially or simultaneously significantly affect client satisfaction at the Brebes Regency's Purwanto, S.H., M.Kn Notary, and PPAT offices. There is a need to improve staff service when providing services to clients so that clients feel satisfied and can add more clients.

Keywords

Service Quality, Employee Performance, Client Satisfaction



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Di Indonesia Notaris merupakan pegawai yang mempunyai tanggung jawab membuat akta-akta yang sah, bekerja secara mandiri tanpa menerima gaji dari negara, dan menjadikan pekerjaannya yang unik. Notaris berwenang untuk membuat akta otentik seperti yang diatur oleh Undang-Undang dan menyediakan jasa hukum lainnya. Dalam menjalankan jabatannya, seorang Notaris dapat merangkap sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), yaitu pejabat yang diberi kewenangan untuk

membuat Akta-Akta Otentik mengenai perbuatan hukum atas tanah serta Hak untuk menjual barang-barang yang berkaitan dengan eksekusi paksa melalui lelang Kelas II. Walaupun profesi Notaris dilindungi oleh Undang-Undang, Namun saat ini terjadi fenomena yang menimbulkan ancaman bagi Notaris. Jumlah Notaris baru setiap tahunnya semakin bertambah terus menerus.

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah mengatakan, ada 412 Notaris baru yang dilantik. Serta berdasarkan data dari Kementrian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional pada Tahun 2023 terdapat jumlah PPAT di Jawa Tengah Sebanyak 2.853 orang. Selanjutnya, Data Notaris dan PPAT aktif di Brebes sejumlah 69 orang. Dengan bertambahnya jumlah Notaris dan PPAT, maka persaingan dalam usaha jasa hukum Notaris dan PPAT pun semakin meningkat.

Dengan kondisi persaingan yang sangat ketat, hal yang harus diprioritaskan oleh Kantor Notaris dan PPAT adalah memberi pelayanan yang terbaik, efektif dan efisien kepada klien sehingga klien merasakan puas terhadap pelayanannya. Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) merupakan Salah satu profesi yang berperan penting untuk mewujudkan kemudahan dalam bisnis dan aktivitas ekonomi di Masyarakat yang memiliki peran penting dalam memberikan jasa hukum kepada klien. Sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pembuatan akta hukum, Notaris dan PPAT harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan memastikan kinerja pegawai mereka memenuhi Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sudah ditetapkan.

Salah satunya Kantor Notaris dan PPAT yang berada di Brebes yaitu Notaris dan PPAT Purwanto, S.H,M.Kn yang berlokasi di Jalan Sunan Kudus Kaligangsa Kulon, Kecamatan Brebes, Brebes. Pelayanan jasa yang disediakan oleh Kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H,M.Kn yaitu pengurusan pendirian PT dan CV serta Badan Usaha lainnya, Pembuatan Akta Perjanjian, Pengurusan Jual Beli Tanah, Pengurusan Jual Beli Rumah, Pengurusan Ahli Waris, Pengurusan Balik Nama, Pengurusan Hibah dan Wakaf, Pembuatan APHB (Akta Pemberian Hak Bersama), pembuatan AJB (Akta Jual Beli), dan Pengecekan Sertifikat, Pergantian Blangko, Pecah dan Penggabungan Tanah, Roya. Hal yang dikelola Notaris dan PPAT yaitu pelayanan jasa akan memberikan dampak kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harapan yang baik sesuai dengan kebutuhan klien juga dilakukan agar bisa meningkatkan kepuasan para Klien.

Kepuasan klien merupakan faktor kritis dalam menjaga citra nama baik dan keberlanjutan bisnis Notaris dan PPAT. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor

Mardiana Nisa B, Suryani Ningsih, Nur Haliza Damayanti

30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris Pasal 1 Nomor 1, Notaris merupakan pejabat umum yang memiliki kewenangan untuk membuat Akta Otentik dan kewenangan lainnya. Kehadiran Notaris dan PPAT dalam dunia usaha merupakan kebutuhan sosial yang mendesak, dan dapat dikatakan kebutuhan masyarakat dalam jasa hukum Notaris sangat tinggi saat ini. Tugas utama Notaris dan PPAT adalah membuat dokumen bersertifikat yang memerlukan pembuktian telah terjadi suatu peristiwa hukum.

Notaris dan PPAT harus berpegang pada kode etik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan tertentu, berdasarkan UUJN (Undang-Undang tentang Jabatan Notaris) Nomor 30 Tahun 2004 Notaris bahkan dilarang menyampaikan ucapan selamat, belasungkawa, dan ucapan terima kasih sehingga menyulitkan Notaris dalam menarik klien dan konsumennya.

Namun saat ini banyak Notaris dan PPAT yang mengabaikan hal – hal yang bersangkutan dengan kode etik, sehingga terjadi peningkatan pelanggaran kode etik Notaris. Kepala Kantor Badan Pertanahan Nasional Brebes mengatakan bahwa pada masih banyak ditemui kasus – kasus pelanggaran Notaris di daerah Brebes. Terdapat dua kategori permasalahan Notaris yang sering terjadi seperti mafia pembuatan Akta, oknum pemalsuan dokumen Ahli Waris, dan masih banyak lainnya. (Tribun-Pantura.com). Banyaknya kasus terkait pelanggaran kode etik oleh Notaris dan PPAT membuat masyarakat menjadi kurang percaya dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh Notaris dan PPAT, sehingga mempengaruhi kepuasan Klien.

Disisi lain, berdasarkan wawancara dengan pegawai Badan Pertanahan Nasional di Brebes, banyak kasus dimana para notaris senior menghadapi masalah yang disebabkan oleh kesalahan dalam mengelola organisasi dan mengelola dalam kegiatan pelayanan atau administrasi kepada pegawainya. Keluhan dari klien atas lamanya proses pengerjaan, notaris yang tidak menguasai/tidak faham akan pekerjaan yang ditanganinya, penggelapan uang pajak, berkas hilang, turn over karyawan yang tinggi dan penipuan oleh karyawan merupakan permasalahan yang seringkali menimpa Notaris dan PPAT.

Beberapa hal tersebut berlanjut dengan gugatan perdata maupun tuntutan pidana yang mengakibatkan terkikisnya kepercayaan klien terhadap notaris yang bersangkutan serta pemutusan hubungan rekanan. Kurangnya pengetahuan terhadap manajemen organisasi juga menjadi salah satu penyebab ketidakmampuan seorang notaris dalam mengelola kantornya. Seringkali, notaris tidak memperhatikan manajemen sumber daya manusia seperti penyusunan analisis pekerjaan, prosedur rekrutmen dan seleksi, manajemen kompensasi, pelatihan dan pengembangan, serta

penilaian kinerja.

Menurut Arianto, (2018:83) Kualitas Pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan klien. Baik buruknya kepuasan yang didapatkan klien bergantung kepada kualitas dari sebuah pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan mencakupi, seperti kecepatan dalam menangani transaksi, kecepatan dalam proses pembuatan akta tanah atau lainnya, kejelasan informasi yang disampaikan, keramahan dan sikap profesionalisme pegawai, serta kemampuan untuk menjawab pertanyaan dan kebutuhan klien dengan tepat. Ketika kualitas pelayanan mencapai Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang tinggi, klien akan merasa puas dan percaya bahwa mereka mendapatkan layanan yang berkualitas.

Hal ini diperkuat dari penelitian terdahulu oleh Jurnal bisnis dan kewirausahaan pada Tahun 2020, yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BRI KC. Balikpapan. Yang menyatakan bahwa baik secara simultan maupun persial variabel Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pegawai yang kompeten dan berpengetahuan luas tentang hukum serta prosedur yang terkait dengan pekerjaan Notaris dan PPAT akan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada klien. Anggapan ini mengacu pada penelitian terdahulu oleh Sunarsih Tahun 2020 yang berjudul "Pengaruh Kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan klien pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Ngada (Masa Pandemi Covid- 19)" mempunyai Pengaruh Signifikan terhadap kepuasan publik pada masa Pandemi Covid 19.

Tabel 1 Target dan Realisasi proses Balik Nama, Pemecahan Sertifikat dan lain-lain di Kantor Notaris pada tahun 2023.

Proses	Target	Realisasi
Balik Nama	97 hari	120 Hari
Pemecahan Sertifikat	90 Hari	100 Hari
Waris	90 Hari	100 Hari
Jual Beli	90 Hari	100 Hari
Roya	5 Hari kerja	14 Hari

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil kinerja Notaris di Purwanto, S.H.M.Kn menunjukkan bahwa kondisi kinerja karyawan yang naik turun dalam pencapaian perencanaan program kegiatan yang dilakukan. Pada tahun 2023 hasil kinerja karyawan mengalami penurunan dimana waktu pencapaian tidak sesuai

target waktu yang ditentukan. Hal ini menunjukkan hasil kinerja karyawan kurang maksimal, tidak efektif dan efisiensi dalam pencapaian target yang ditentukan.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang optimal. Seperti kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan dapat menciptakan kesan tidak profesional dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan klien yang sedang menunggu pelayanan.

Selain itu, kurangnya kerja sama tim, terutama dalam situasi di mana terjadi masalah seperti kesalahan dalam proses melaksanakan tugas dapat menimbulkan konflik internal dan menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi serta koordinasi antar pegawai. Saling menyalahkan tidak hanya menghambat proses penyelesaian masalah tetapi juga dapat terlihat oleh klien dan menurunkan kepercayaan mereka terhadap kantor.

Namun selain pelayanan yang kurang maksimal terdapat permasalahan kantor Notaris dan PPAT tersebut mengenai kinerja karyawan seperti kurangnya karyawan untuk bagian lapangan. Sehingga karyawan harus merangkap tugas kantor sehingga bisa menghambat waktu penyelesaiannya yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang sudah ditentukan.

Di sisi lain dokumen yang berserakan dan tidak tertata dengan baik sangat rawan hilang atau rusak. Hal ini tidak hanya menimbulkan resiko kehilangan informasi penting, tetapi juga dapat menurunkan efisiensi kerja dan kepercayaan. Kondisi seperti ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan manajemen kantor oleh suatu karyawan.

Selain kualitas pelayanan, kinerja pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam menjalankan atau melaksanakan pekerjaan serta sesuatu hal yang dikerjakan sesuai dengan keahlian tertentu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap klien tentunya harus didukung oleh kinerja pegawai yang kompetitif.

Maka dari itu, Pentingnya kepuasan klien dan kinerja pegawai dalam bisnis Notaris dan PPAT tidak bisa diabaikan. Kepuasan klien yang tinggi akan berdampak positif terhadap citra profesi notaris dan PPAT. Klien yang puas cenderung akan merekomendasikan jasa Notaris dan PPAT kepada orang lain, sehingga membantu dalam memperluas jangkauan bisnis. Di sisi lain, kepuasan klien yang rendah dapat berdampak negatif, seperti penurunan jumlah klien, kehilangan kepercayaan masyarakat, dan potensi tuntutan hukum.

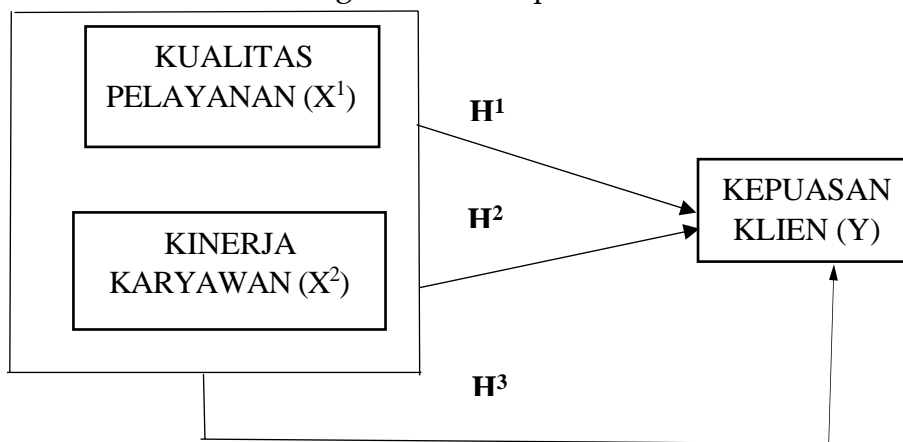
Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja

Karyawan Terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn. di Brebes”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling. Sampel dalam penelitian sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Klien secara sistematis digambarkan seperti Gambar dibawah ini :



Gambar 1 Kerangka Pikir

Hipotesis 1

H₀ : Kualitas pelayanan secara persial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Klien pada kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

H_a : Kualitas pelayanan secara persial berpengaruh terhadap kepuasan klien pada kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

Hipotesis 2

H₀: Kinerja Karyawan secara persial tidak berpengaruh terhadap kepuasan Klien pada kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

H_a: Kinerja Karyawan secara Persial berpengaruh terhadap Kepuasan Klien pada kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

Hipotesis 3

H₀: Secara Simultan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap kepuasan Klien Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

H_a: Secara Simultan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Berpengaruh signifikan

terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Klien Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase%
1.	<35 Tahun	2	2,8%
2.	36 Tahun	4	5,7%
3.	38 Tahun	4	5,7%
4.	39 Tahun	6	8,6%
5.	>40 Tahun	54	77%
Jumlah		70	100%

Sumber: Observasi Penelitian

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat variasi usia pada responden dalam penelitian ini. Diantaranya berusia kurang dari 35 tahun, 36 tahun, 38 tahun, 39 tahun, dan usia yang lebih dari 40 tahun. Dari 70 responden, diperoleh karakteristik responden yang berusia kurang dari 35 tahun sebanyak 2 klien, responden berusia 36 tahun sebanyak 4 klien, responden 38 tahun sebanyak 4 responden, responden berusia 39 sebanyak 6 responden, dan responden berusia lebih dari 40 sebanyak 54 responden. Jadi Kesimpulan pada klien Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn yang peneliti lakukan pada Kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn berdasarkan usia yang paling banyak umur lebih dari 40 tahun dan yang paling sedikit kurang dari 35 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Kategori	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)
Laki-Laki	42	60%
Perempuan	28	40%
Jumlah	70	100%

Sumber: Observasi Penelitian.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi atau jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 klien sedangkan responden Perempuan sebanyak 28 klien. Jadi kesimpulannya responden yang menggunakan jasa Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn paling banyak yaitu laki-laki sebanyak 42 responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Jasa Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn.

Tabel 4 Data Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan jasa Notaris dan PPAT.

Kategori	Frekuensi	Frekuensi Relatif
1 Kali	42	60%
2 Kali	13	19%
>2 Kali	15	21%
Total	70	100%

Sumber: Observasi Penelitian.

Berdasarkan Tabel diatas Sebagian besar responden berdasarkan penggunaan jasa Notaris dan PPAT dengan intensitas menggunakan jasa Notaris dan PPAT 1 kali yaitu berjumlah 42 Responden dengan presentase 60%, 2 kali menggunakan jasa Notaris dan PPAT sebanyak 13 responden dengan presentase 19%, lebih dari 2 Kali menggunakan jasa Notaris dan PPAT sebanyak 15 Responden dengan presentase 21%. Jadi kesimpulannya pada lamanya menggunakan jasa Notaris dan PPAT paling banyak 1 kali dalam menggunakan jasa Notaris dan PPAT sebanyak 42 responden dengan presentase 60%.

Hasil Analisis dan Interpretasi Data

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), terhadap kepuasan Klien (Y). Berdasarkan hasil analisis data dengan mengguakan analisis regresi berganda didapatkan nilai koefisien regresi sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regeresi Linier Berganda.
Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.118	3.376	
	KUALITAS PELAYANAN	.216	.050	.394

Mardiana Nisa B, Suryani Ningsih, Nur Haliza Damayanti

	KINERJA KARYAWAN	.515	.097	.482
a. Dependent Variable: KEPUASAN KLIEN				

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS versi 26, 2024.

Dari hasil Uji Regresi Linier Berganda diatas dapat disimpulkan bahwa:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 3,118 + 0,216 X_1 + 0,515 X_2 + 3,376.$$

Nilai konstanta memiliki nilai positif yaitu sebesar 3,118 yang artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bernilai 0, sehingga nilai kepuasan klien sebesar 3,118

Pada variabel kualitas peayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefesien sebesar 0,216. Hal ini berarti apabila nilai X1 meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y juga akan naik sebesar 0,216 atau 21,6%.

Pada variabel kinerja karyawan (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu dilihat dari nilai koefessien sebesar 0,515. Hal ini berarti apabila nilai X2 naik 1 satuan maka nilai koefesien variabel (Y) juga akan naik sebesar 0,515 atau 51,5%.

Uji Hipotesis

Uji T (Persial)

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Syarat ketentuan untuk uji T yaitu nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dan Signifikansinya harus lebih kecil dari pada 0,05 sehingga Hipotesis diterima.

Tabel 6 Hasil uji t (Persial)

Model		Unstandardize d Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.118	3.376		.923	.359
	KUALITAS PELAYANAN	.216	.050	.394	4362	.000

	KINERJA KARYAWAN	.515	.097	.482	5.333	.000
Dependent Variable: Kepuasan Klien						

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS versi 26, 2024

Hasil Uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.14 diatas dengan penjelasan sebagai berikut.

$$T \text{ tabel} = t (a/2; n-k-1)$$

$$= t (0,05/2 : 70-2-1) = t (0,025;67) = 1,99601$$

Dari tabel diatas, maka dapat disimpulkan pada penelitian uji t sebagai berikut:

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan klien (Y) diperoleh T hitung sebesar 4,362 dimanaa nilai T hitung lebih besar dari T tabel yaitu 1,996 (4,362>1,996) dengan nilai signifikansi 0,000<0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien Notaris dan PPAT Purwanto,S.H.,M.Kn ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000<0,05 atau H1 diterima.

Pengaruh kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan klien (Y) diperoleh T hitung sebesar 5,333 dimanaa nilai T hitung lebih besar dari T tabel yaitu 1,996 (5,333>1,996) dengan nilai signifikansi 0,000<0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja karyawan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien Notaris dan PPAT Purwanto,S.H.,M.Kn ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000<0,05 atau H1 diterima.

Uji F (Simultan)

Tabel 7 Hasil uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1055.145	2	527.572	39.813	.000b
	Residual	887.841	67	13.251		
	Total	1942.986	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan Klien						
b. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan, Kualitas Pelayanan						

Hasil Data Olahan SPSS versi 26, 2024

$$\text{Cara membaca Ftabel } n-k-1 = 70-2-1 = 67$$

n= Jumlah Responden k= Banyaknya Variabel

Berdasarkan hasil uji F Tabel 5.15 diatas sehingga didapat nilai Ftabel Hasil

pengujian menunjukkan nilai Fhitung. sebesar $39.813 > F_{tabel} 3,13$ atau dengan Signifikan= $0,000 < 0,05$, sehingga H_a diterima. Artinya Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan secara simultan Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Notaris dan PPAT Purwanto,S.H.,M.Kn.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisiensi determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Semakin besar nilai R² (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin membaik.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737a	.543	.529	3.64024
a. Predictors: (Constant), Kinerja karyawan, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Klien				

Sumber: Hasil Data Olahan SPSS versi 26, 2024

Berdasarkan hasil tabel 5.13 diatas maka terlihat bahwa dalam penelitian ini besarnya nilai determinasi (R²) adalah 0,529. Hal ini menunjukkan bahwa Nilai koefisien determinasi tersebut sebesar 52%, variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan mempengaruhi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Klien sebesar 52,9%, sedangkan sisanya ($100\% - 52,9\% = 47,1\%$) Sebesar 47,1% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama (H1), Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Klien. Berdasarkan uji parsial (uji t), diperoleh variabel Kualitas pelayanan t hitung $4,362 > t_{tabel} 1,996$ dengan tingkatan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dengan demikian Hipotesis 1 (H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Klien Notaris dan PPAT Purwanto, S.H., M.Kn.

Menurut Arianto, (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai

kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pelanggan sekaligus memenuhi harapan mereka pada waktu yang tepat. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh Perusahaan saat klien berada di kantor.

Kualitas Pelayanan juga didefinisikan sebagai Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun konsumen. Berdasarkan definisi Kualitas Pelayanan diatas mengandung makna yaitu suatu Tindakan yang tidak berwujud nyata namun yang dilakukan oleh suatu Perusahaan untuk kepentingan pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Umi Kartika (2023), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Serta hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Egis Pramulaso yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan pengujian Hipotesis 2 (H2) dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan klien. Berdasarkan uji parsial (uji t), diperoleh t hitung $5,333 > t$ tabel 1,996 dengan tingkatan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dengan ini menyatakan bahwa hipotesis 2 (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien Notaris dan PPAT.

Kinerja pegawai memiliki definisi yaitu saat tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas serta tanggung jawabnya. Kinerja (Perfomacne) seorang pegawai dapat menjadi tolak ukur bagaimana kesanggupan para karyawan dalam memberikan layanan dan memuaskan klien/konsumennya. Menurut (Rahmawati,2022).

Kinerja karyawan merupakan Gambaran umum mengenai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan kegiatan pelayanan melalui kinerja karyawan dilihat dari aspek kualitas dan kuantitas untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh peneliti yang dilakukan oleh Umi Kartika (2023), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Serta hasil tersebut sesuai dengan

penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eigis Pramulaso yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 (H3) dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Klien. Berdasarkan uji simultan (uji F), menunjukkan nilai F sebesar 39,813 dan nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya H3 diterima. Dari temuan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan klien Notaris dan PPAT Purwanto, S.H.,M.Kn.

Pelayanan yang berkualitas didalam sebuah Perusahaan/Lembaga merupakan hal yang sangat penting erat kaitannya terhadap kepuasan klien/konsumen. Pelayanan yang berkualitas juga dapat berpotensi meningkatkan keberlangsungan eksistensi sebuah Perusahaan. Menurut (Putra et.al, 2022) mengemukakan bahwa Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau pelayanan jasa sesuai harapan.

Menurut (Zidan, 2022) kepuasan merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa atau produk dalam rangka meningkatkan loyalitas penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka Masyarakat/klien memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk/jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan klien memperseprikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Umi Kartika (2023), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dan dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Eigis Yani Pramulaso (2020) yang berjudul Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat, mengatakan terdapat adanya pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan terpadu satu atap kementrian dan ketenagakerjaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris dan PPAT Purwanto, S.H., M.Kn di Kabupaten Brebes, sebagaimana dibuktikan melalui uji parsial (uji t). Selain itu, hasil uji parsial juga mengindikasikan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien di kantor yang sama. Secara simultan, berdasarkan uji F, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan klien, yang berarti kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 52,9%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan klien sebesar 52,9%.

REFERENSI

- D Rianti Dewi Ady Wardoyo, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. *Universitas Katolik Soegijapranata Semarang*. Diakses pada 2 April 2024.
- Dhael Aldeni, (2021). Skripsi Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Universitas Muhammadiyah Pringsewu Lampung*. Di Download PDF pada 25 Maret 2024. Diakses pada 25 Maret 2024. Diakses pada 20 maret 2024.
- Estamarinda, E., Akila, A., et al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manajemen dan Investasi (MANIVESTASI)*, 3(1), 69-82.
- Fakultas Peternakan, (2013). Keputusan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara. Dipublikasi oleh *Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya*. Didownload PDF pada Maret 2024 [https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg Pedoman-Umum-PenyusunanIKM.pdf](https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-PenyusunanIKM.pdf). Diakses pada Maret 2024.
- Ismawanto, T., Setianegara, et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11.

- Juita, B. S., & Widaningsih, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPW Clean Bandung Tahun 2022. *eProceedings of Applied Science*, 9(2).
- Kanwil Jateng, (01 November 2023). Data pelantikan notaris dan pejabat pembuat aktatanah jawa tengah <https://jateng.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/artikel/9020-catat-sejarah-kemenkumham-jateng-gelar-pelantikan-notaris-terbesar-sepanjang-masa>. KanwilJateng.com. diakses pada 23 Maret 2024.
- Kartika, U. N., & Siagian, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5034-5048.
- Kellin, K. (2023). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nusa Jaya Indofast (*Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*).
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 141-148.
- Marlina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk) (*Doctoral dissertation, Prodi Manajemen*).
- MK Masrukin, (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Peanggan. (*repository.stei.ac.id*). Didownload PDF Pada 23 Maret 2024, Diakses pada 24 Maret 2024.
- Mulyani, N., Hakim, et al. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(1), 234-250.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26-38.
- NKD Pratiwi, (2020). Dimensi Kepuasan kualitas. <http://repository.poltekkes>.

- Okhora, K., Sari, E. M., et al. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Management and Business*,5(1),412-423.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Rahmawati, Cindy, et al. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang)." *SIBATIK JOURNAL:Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan* 1.7 (2022): 1073-1088.
- Regulasi.ip, (2018). Undang-undang tentang jabatan Notaris. <https://www.regulasip.id> Diakses pada 25 Maret 2024.
- Ronaldi, S., & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)Pariaman. *Matua Jurnal*, 4(1), 29-38.
- S. ANDAYANI (2020). "Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Rolando (2018:56)".
- S. Dian, (2020). Definisi Kualitas Pelayanan. *STEI Jakarta*. Diakses pada 10 April2024.
- Solichatun, Umi, et al. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Brebes." *JECMER: Journal of Economic, Management, and Entrepreneurship Research* 1.3. 232-243.
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelaynan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada KoberMie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Widyadari*, 22(2),555-561.
- Sugiyono. (2019). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan WisatawanDi

Mardiana Nisa B, Suryani Ningsih, Nur Haliza Damayanti

Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99-107.

Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tambahani, Y. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara. *Productivity*, 2(2), 124-129.