



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PENERAPAN BUDAYA KERJA PELAYANAN PRIMA  
KANTOR NOTARIS & PPAT FAUZAH ASKAR, SH  
DITINJAU DARI KEPUASAN KLIEN



ACHMAD FAHMI RIZKY ISMAIL

NIM: 1805311026

LAPORAN TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

### LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Achmad Fahmi Rizky Ismail  
NIM : 1805311026  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas : Penerapan Budaya Kerja Pelayanan Prima Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH Ditinjau Dari Kepuasan Klien

Depok, 25 Agustus 2021

Pembimbing I

**Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si**  
NIP. 196203061990032001

Pembimbing II

**Hafniza Amir, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196002261989032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



**Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si**  
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Achmad Fahmi Rizky Ismail  
NIM : 1805311026  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Budaya Kerja Pelayanan Prima Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH Ditinjau Dari Kepuasan Klien

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, pada:

hari : Rabu  
tanggal : 25 Agustus 2021  
waktu : 09.15 – 10.15

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si .....  
NIP : 196203061990032001  
Penguji I : Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si .....  
NIP : 196501311989032001  
Penguji II : Drs. Anwar Mustofa, M.Hum .....  
NIP : 196410161991031003





## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia- Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Penerapan Budaya Kerja Pelayanan Prima Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH Ditinjau Dari Kepuasan Klien”.

Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk Diploma III di Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah agar mahasiswa dapat menambah wawasan dan menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan atau laporan karya ilmiah.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisannya yang disebabkan akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada pada dalam diri penulis.

Dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, dan terutama kepada:

1. Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dip-Ing. HTL., M.T, selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, S.E, M.S.M, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Dr. Dra. Eva Zulfah Nailufar, M.M, selaku Pembimbing Akademik.
5. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisan laporan tugas akhir.
6. Hafniza Amir, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing teknis yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penulisan laporan tugas akhir.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Terima kasih kepada seluruh dosen Administrasi Niaga yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Ayah Rudy Noviar dan Ibu Eny Rochyani, serta saudara dan saudari saya yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil terhadap penulis.
9. Fauzah Askar, Ega Margawati Komara, Firman, Khoirudin, Zulfiqar, Rizky Putra Hanafie, Suher, dan Yohana Priscila serta seluruh karyawan Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan memberi dukungan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
10. Ikhsanul Sastra Islami, Mochammad Irfan Fauzi, Sutan Aziz Harahap, Zizkia David Sinaga, dan teman-teman Administrassi Bisnis 2018 yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama kuliah sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun guna kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 25 Agustus 2021

Achmad Fahmi Rizky Ismail





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Metode Penulisan .....	4
BAB II .....	6
LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Pengertian Notaris .....	6
2.2 Pengertian PPAT .....	7
2.3 Pengertian Pelayanan .....	8
2.3.1 Karakteristik Pelayanan .....	9
2.4 Pengertian Pelayanan Prima .....	10
2.4.1 Arti Penting Pelayanan Prima .....	11
2.4.2 Dimensi Pelayanan Prima .....	12
2.5 Pengertian Budaya Kerja .....	14
2.5.1 Unsur-Unsur Budaya Kerja .....	14
2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.6.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	16
2.6.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	17

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>BAB III</b> .....	18
<b>GAMBARAN UMUM ORGANISASI</b> .....	18
3.1    Sejarah Singkat Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.....	18
3.2    Visi dan Misi .....	19
3.3    Struktur Organisasi Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.....	19
<b>BAB IV</b> .....	22
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	22
4.1    Budaya Kerja Pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH .....	22
4.2    Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH .....	24
4.3    Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Penerapan Pelayanan Prima .	26
4.4    Hambatan Yang Dihadapi Oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH Ketika Menerapkan Pelayanan Prima .....	37
<b>BAB V</b> .....	38
<b>PENUTUP</b> .....	38
5.1    Kesimpulan.....	38
5.2    Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	40
<b>LAMPIRAN</b> .....	42

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktus Organisasi Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH .... 19



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	27
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Penerapan Budaya Kerja Pelayanan Prima Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.....	29
Tabel 4.5 Persentase Hasil Kuesioner Penerapan Budaya Kerja Pelayanan Prima Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.....	30



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor pelayanan publik yaitu Notaris & PPAT dimana pada saat ini persaingan dalam dunia Notaris & PPAT tidak bertumpu lagi pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayannya.

Hal tersebut dikarenakan banyaknya kantor-kantor Notaris & PPAT yang bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Dimana setiap kantor-kantor Notaris & PPAT mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal Notaris & PPAT.

Berdasarkan uraian dapat dikatakan bahwa kantor Notaris & PPAT haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan kantor Notaris & PPAT lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Dalam penelitian kali ini yang menjadi obyek penelitian adalah Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH, yang merupakan salah satu kantor Notaris & PPAT yang beralamat di Jl. Warung Buncit No. 143, Jakarta Selatan dan bergerak pada sektor pelayanan public, dengan menyediakan produk jasa Notaris & PPAT yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa Notaris & PPAT bagi para pelanggannya, Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH tentunya dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasional dalam hal pelayanan pada khususnya. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. Dengan demikian penerapan pelayanan prima harus ditingkatkan, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan kemungkinan pelanggan akan berpaling dari Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH ke kantor Notaris & PPAT lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai **“PENERAPAN BUDAYA KERJA PELAYANAN PRIMA KANTOR NOTARIS & PPAT FAUZAH ASKAR, SH DITINJAU DARI KEPUASAN KLIEN”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apa saja budaya kerja yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?
- b. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?
- c. Bagaimanakah tingkat kepuasan klien terhadap penerapan pelayanan prima yang merupakan budaya kerja Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?
- d. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH ketika menerapkan pelayanan prima?





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apa saja budaya kerja yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.
- b. Untuk mengetahui apa saja pelayanan yang diberikan oleh kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap penerapan pelayanan prima yang merupakan budaya kerja Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.
- d. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH ketika menerapkan pelayanan prima.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Kantor  
Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengevaluasi kinerja karyawan dan pengambilan kebijakan dalam memberikan pelayanan prima bagi kliennya.
- b. Bagi Penulis  
Dapat menjadi bahan latihan dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah, menambah wawasan tentang dunia profesi Notaris khususnya dalam hal pelayanan prima, dan juga dapat melihat secara langsung bagaimana penerapannya dalam dunia kerja.
- c. Bagi Pembaca  
Dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi mereka yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.5 Metode Penulisan

### a. Jenis dan Sumber Data

#### 1) Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari responden yang diamati dan dicatat oleh peneliti mengenai identitas responden, jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, dan tanggapan klien mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.

#### 2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH mengenai sejarah, struktur organisasi, produk dan jasa, serta sumber-sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### b. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Studi Lapangan

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data primer dengan melakukan penelitian langsung pada lokasi dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dengan cara sebagai berikut:

#### a) Kuesioner

Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan kepada klien dengan menyebarkan secara langsung kepada pihak yang terkait, guna mengetahui sejauh mana kepuasan klien terhadap penerapan kualitas pelayanan prima pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. Adapun lembar kuesioner yang diberikan ke klien dapat dilihat pada lampiran 1.

#### b) Observasi

Pengumpulan data dari hasil observasi atau dengan melihat secara nyata objek penelitian

#### c) Wawancara



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wawancara adalah kegiatan Tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Adapun lembar pertanyaan dan narasumber yang wawancara dapat dilihat pada lampiran 2.

d) Populasi

Populasi adalah keseluruhan fakta dari hal yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah klien Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH.

e) Sampel

Sampel adalah sebagian dari Populasi yang dianggap dapat mewakili seluruhnya untuk diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*convenience sampling*” yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan anggota populasi yang kebetulan ditemui dan bersedia menjadi responden.

c. Metode Analisis

Dalam penulisan ini penulis menggunakan analisis yang bersifat deskriptif, yaitu analisis yang berisi tentang pembahasan secara deskriptif mengenai jawaban yang diberikan koresponden pada kuesioner. Analisis ini tidak memerlukan perhitungan secara matematis, melainkan dengan melihat hasil atas pertanyaan yang diajukan kepada responden pada saat dilakukan penelitian dengan penyebaran kuesioner, hasil dari pengumpulan data tersebut disajikan dalam tabel.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan pelayanan prima pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH. sudah berjalan dengan baik dan benar walaupun masih terdapat hambatan. Adapun dapat kita lihat dengan rincian sebagai berikut:

- a. Dalam menjalankan kegiatannya, Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. menerapkan beberapa budaya kerja, yang dimaksudkan agar setiap karyawan tetap berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga dapat mewujudkan etika dan tanggung jawab seorang notaris. Budaya kerja yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. antara lain pelayanan prima, keteladanan, profesionalisme, integritas, dan kerjasama.
- b. Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. bergerak pada sektor pelayanan publik yang beralamat di Jln. Warung Buncit No. 143, Jakarta Selatan. Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. menyediakan pelayanan berupa produk dan jasa Notaris maupun PPAT untuk semua kalangan masyarakat. Pelayanan produk berupa pembuatan minuta akta, legalisasi dokumen, waarmeding dokumen, dan pencocokan/legalisir dokumen sedangkan untuk pelayanan jasa berupa konsultasi.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Menurut hasil pengumpulan data dengan jumlah total keseluruhan 480 tanggapan dari 48 responden menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar sudah dapat dikatakan memuaskan dan bermutu, yaitu dengan total keseluruhan dari tanggapan puas sebesar 216 (45.001%), kemudian total keseluruhan dari tanggapan sangat puas sebesar 170 (35.416%), dan total keseluruhan dari tanggapan cukup puas sebesar 81 (16.875%), namun demikian masih ada responden yang merasa tidak puas dengan kenyamanan yang diberikan yaitu sebanyak 13 (2.708%) dari total keseluruhan, untuk itu masih perlu adanya perbaikan untuk hasil yang lebih baik.
- d. Dalam menjalankan kegiatan di Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH tidak selamanya berjalan dengan lancar namun ada kalanya mengalami hambatan- hambatan yang menyebabkan terganggunya kegiatan di kantor sehingga penerapan pelayanan prima tidak sepenuhnya berjalan. Adapun hambatan yang dihadapi oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH adalah sebagai berikut, yaitu:
  - 1) Klien Yang Masih Awam Dengan Notaris & PPAT.
  - 2) Kurangnya Keahlian Pegawai Tentang Literasi Bahasa Arab.

## 5.2 Saran

- a. Agar setiap pegawai Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH lebih mencoba untuk memberikan pengertian kepada klien dan mencoba untuk mencari solusi yang terbaik untuk pihak klien maupun pihak Notaris.
- b. Agar pihak Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH. menyewa penerjemah bahasa Arab. Sehingga untuk kedepannya jika ada klien yang berasal dari timur tengah bisa dilayani dengan lancar.





## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adjie, Habib. 2008. *Sanksi Perdata dan Administrasi Terhadap Notaris sebagai Pejabat Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sika Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2009. *Lembaga Kenotariatan Indonesia*. Yogyakarta: UII Press.
- Sidik, Salim H. 2015. *Teknik Pembuatan Suatu Akta (Konsep Teoritis, Kewenangan Notarism, Bentuk dan Minuta Akta)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 2016. Edisi ke-lima. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Lubis, Suhrawardi K. 2006. *Etika Profesi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Bumi Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: Unpad Press.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto, M. Nur. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rusydi, Mhd. 2012. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Supriyadi, Gering, dan Tri Guno. 2006. *Budaya Kerja Organisasi Pemerintah: Modul Diklat Prajabatan Golongan II (Edisi Revisi II)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality & Satisfaction, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.

### JURNAL

Wiyadi. (2009). *Pengukuran Indeks Daya Saing Industri Kecil Menengah (IKM) di Jawa Tengah*. Dalam *Jurnal Siasat Bisnis* No. 1 (XIII).

### PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia. 1998. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Republik Indonesia. 1996. *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Hak Tanggungan Atas Tanah Beserta Benda-Benda Yang Berkaitan Dengan Tanah*. Jakarta: Kementerian Agraria dan Tata Ruang.

Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Jabatan Notaris*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Lembar Kuesioner

### KUESIONER

#### PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA KANTOR NOTARIS & PPAT FAUZAH ASKAR, SH.

Nama Lengkap:

Jenis Kelamin:

Usia :

Pekerjaan :

#### Keterangan Pilihan Jawaban

SP: Sangat Puas    P: Puas    CP: Cukup Puas    TP: Tidak Puas    STP: Sangat Tidak Puas

#### Pertanyaan

Pelayanan	SP	P	CP	TP	STP
Berikan penilaian anda atas kemudahan untuk mendapat pelayanan pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas kejelasan informasi yang diberikan dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas profesionalisme pegawai dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas keramahan dan kesopanan dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas sikap simpatik pegawai dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas kebersihan dan kerapian pegawai dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas tanggung jawab pegawai dalam melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan bagi klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas ketepatan waktu pelayanan pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					
Berikan penilaian anda atas kenyamanan yang diberikan saat melayani klien pada Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH?					

Sumber: Data Primer Diolah, 2021.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara & Narasumber

Pertanyaan yang diajukan kepada Narasumber

1. Bagaimana sejarah singkat berdirinya Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH?
2. Apa saja budaya kerja yang diterapkan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH?
3. Apa saja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar SH?
4. Bagaimana prosedur pembuatan akta?
5. Apa saja hambatan yang dihadapi ketika melayani klien yang datang?

Sumber: Data Primer Diolah, 2021.



Gambar 1  
Narasumber 1 Zulfiqar



Gambar 2  
Narasumber 2 Rizky Putra Hanafie

Sumber: Kantor Notars & PPAT Fauzah Askar, SH., 2021.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , pennisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3 Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH



Gambar 1  
Bagian depan kantor



Gambar 2  
Bagian dalam kantor



Gambar 3  
Ruang Meeting



Gambar 4  
Ruang Tunggu

Sumber: Kantor Notaris & PPAT Fauzah Askar, SH., 2021.