



## Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Penerapan Manajemen Pelayanan Pada Kantor Notaris Indah Wijayanti Di Kabupaten Jeneponto

Muhammad Rizky Faudzy<sup>1</sup>, Dg. Maklassa<sup>2</sup>, Irwan Abdullah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar  
<sup>1</sup>[reskyfaudzy0@gmail.com](mailto:reskyfaudzy0@gmail.com), <sup>2</sup>[dg.maklassa@unismuh.ac.id](mailto:dg.maklassa@unismuh.ac.id), <sup>3</sup>[irwan.abdullah@unismuh.ac.id](mailto:irwan.abdullah@unismuh.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa kenotariatan menuntut kantor notaris untuk memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan manajemen pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kantor Notaris Indah Wijayanti selama sepuluh bulan terakhir sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 109 responden. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner skala Likert, dan dokumentasi. Teknik analisis meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan manajemen pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 36,122 (sig. 0,000) dan koefisien regresi 0,904. Nilai R Square sebesar 0,924 menunjukkan bahwa 92,4% variasi penerapan manajemen pelayanan dapat dijelaskan oleh kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Notaris

### 1. Pendahuluan

Dalam era pelayanan jasa profesional yang semakin kompetitif, setiap organisasi penyedia layanan termasuk kantor notaris dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Keberhasilan suatu kantor notaris dapat diukur dari sejauh mana manajemen pelayanan yang diterapkan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan klien. Salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas penerapan manajemen pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang tercermin dari penilaian terhadap kecepatan layanan, ketepatan prosedur, profesionalisme, serta kenyamanan dalam proses pelayanan yang diberikan.

Notaris sebagai pejabat umum memiliki peran strategis dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat melalui pembuatan akta autentik dan dokumen hukum lainnya. Dalam konteks Indonesia, perkembangan sektor jasa kenotariatan semakin pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran hukum masyarakat dan berkembangnya aktivitas bisnis serta transaksi hukum yang membutuhkan legalitas formal. Hal ini menuntut setiap kantor notaris untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Jayantini dan Susila (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada kantor notaris, di mana pelayanan yang responsif dan informatif menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi pelanggan.

Kepuasan pelanggan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam konteks kantor notaris, kepuasan pelanggan dapat tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, sikap profesional pegawai, serta kenyamanan proses pelayanan. Pelanggan yang puas tidak hanya akan memberikan penilaian positif terhadap sistem pelayanan yang ada, tetapi juga berpotensi memberikan rekomendasi kepada orang lain sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor notaris tersebut. Kusuma, Akramiah, dan Ghifary (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendorong perbaikan manajemen pelayanan pada kantor notaris. Lebih lanjut, Syafutri dan Fahlevi (2024) menekankan bahwa penerapan manajemen pelayanan yang baik tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan internal organisasi, tetapi juga oleh umpan balik dari pelanggan sebagai pengguna jasa.

Manajemen pelayanan merupakan proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pelayanan guna memastikan kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi secara efektif dan efisien. Menurut Zulkarnain dkk. (2025), manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni dalam menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan secara sistematis untuk memastikan layanan diberikan dengan efektif dan memenuhi kebutuhan pengguna. Nugraha (2022) menggarisbawahi lima prinsip utama manajemen pelayanan, yaitu keterjangkauan, aksesibilitas, ketepatan waktu, kepastian prosedural, dan transparansi. Kelima prinsip ini menjadi landasan bagi kantor notaris dalam membangun sistem pelayanan yang berkualitas.

Fenomena yang terjadi di Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. Beberapa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama terkait kejelasan informasi dan profesionalisme pegawai. Namun, sebagian lain menilai bahwa pelayanan masih kurang cepat, kurang komunikatif, dan prosedur belum sepenuhnya transparan. Selain itu, penerapan manajemen pelayanan belum sepenuhnya konsisten, terutama dalam hal pengelolaan jadwal, respons terhadap keluhan, dan sistem evaluasi internal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan nyata untuk memahami bagaimana kepuasan pelanggan memengaruhi penerapan manajemen pelayanan agar layanan yang diberikan dapat lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pengguna jasa (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima (Tjiptono, 2019). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang secara langsung memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Dalam sektor jasa profesional, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi, 2018). Manajemen pelayanan publik yang efektif menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan cenderung memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang hanya berfokus pada aspek administratif pelayanan (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Kajian literatur menunjukkan bahwa penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi masih terbatas yang meneliti kepuasan pelanggan sebagai faktor yang memengaruhi penerapan manajemen pelayanan. Kesenjangan ini khususnya dalam konteks empiris di Kabupaten Jeneponto menjadi dasar penelitian ini. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto, sehingga dapat menjadi acuan bagi peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan sistem manajemen yang lebih efektif.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Pendekatan deskriptif bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan serta kondisi penerapan manajemen pelayanan di Kantor Notaris Indah Wijayanti Kabupaten Jeneponto, sedangkan pendekatan asosiatif bertujuan menganalisis pengaruh variabel kepuasan pelanggan (X) terhadap penerapan manajemen pelayanan (Y). Penelitian kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang dapat diukur secara statistik sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel secara objektif dan terukur. Penelitian dilaksanakan di Jalan Poros Jeneponto–Bantaeng, Kecamatan Binamu, Kabupaten Jeneponto, Sulawesi Selatan, selama periode Februari hingga April 2025.

### 2.1. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Kantor Notaris Indah Wijayanti selama sepuluh bulan terakhir yang berjumlah 150 orang. Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kelonggaran 5%, menghasilkan sampel sebanyak 109 responden. Penerapan rumus Slovin dapat dijabarkan sebagai berikut:  $n = N/(1+N.e^2) = 150/(1+150.(0,05)^2) = 150/(1+0,375) = 150/1,375 \approx 109$  responden. Kriteria sampel meliputi pelanggan yang pernah menggunakan jasa kantor notaris minimal satu kali selama periode penelitian.

### 2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan dan interaksi antara pegawai dengan pelanggan di kantor notaris.

Peneliti mengamati bagaimana prosedur pelayanan dijalankan, bagaimana pegawai melayani pelanggan, serta bagaimana sistem antrian dan pengelolaan dokumen dilakukan dalam keseharian operasional kantor.

Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert lima poin (Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Kurang Setuju = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1) yang mencakup 11 item pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan dan 11 item pernyataan untuk variabel penerapan manajemen pelayanan, sehingga total terdapat 22 item pernyataan yang harus dijawab oleh setiap responden. Skala Likert digunakan karena mampu menangkap gradasi sikap responden terhadap setiap pernyataan secara lebih rinci dibandingkan skala dikotomis.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pelanggan, profil kantor, dan struktur organisasi Kantor Notaris Indah Wijayanti. Data sekunder juga diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti buku referensi, jurnal ilmiah, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kenotariatan dan pelayanan publik, guna mendukung data primer serta sebagai bahan rujukan dalam penyusunan landasan teori dan pembahasan.

### 2.3. Variabel Penelitian

Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang diukur melalui tiga indikator berdasarkan Rahmawati, Aulawi, dan Kurniawati (2023), yaitu: (1) Kecepatan dan ketepatan layanan, yang mengukur sejauh mana pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan pelanggan; (2) Kepastian dan profesionalisme, yang mengukur tingkat kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk profesionalisme pegawai, kompetensi, serta kemampuan organisasi untuk memberikan kepastian hukum; dan (3) Kenyamanan, sikap pelayanan, dan empati, yang mengevaluasi sejauh mana penyedia layanan memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian personal, dan menciptakan pengalaman yang nyaman selama proses pelayanan.

Variabel dependen (Y) adalah penerapan manajemen pelayanan yang diukur melalui tiga indikator berdasarkan Rongcai, Guoxiong, dan Ming (2024), yaitu: (1) Perencanaan pelayanan, yang mencakup penyusunan tujuan layanan, standar operasional, dan prosedur layanan yang jelas; (2) Pengorganisasian pelayanan, yang menilai bagaimana layanan dikelola secara internal meliputi pembagian tugas pegawai, pengalokasian sumber daya manusia, dan koordinasi antar bagian; serta (3) Pengawasan dan evaluasi pelayanan, yang mencakup monitoring jalannya pelayanan, identifikasi hambatan, pengendalian kualitas, serta tindak lanjut perbaikan secara berkelanjutan.

### 2.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap meliputi: (1) Analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap setiap item pernyataan; (2) Uji validitas menggunakan Korelasi Pearson Product Moment dengan  $r$  tabel sebesar 0,158 ( $n=109$ ,  $\alpha=5\%$ ); (3) Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan standar nilai  $> 0,60$ ; (4) Analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan persamaan  $Y = \alpha + \beta X + e$ ; (5) Uji t (parsial) untuk menguji signifikansi pengaruh pada  $\alpha = 5\%$  dengan membandingkan  $t$  hitung terhadap  $t$  tabel (1,659); dan (6) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel X dalam menjelaskan variasi variabel Y. Seluruh pengolahan data dilakukan menggunakan program statistik SPSS.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Notaris Indah Wijayanti merupakan salah satu kantor notaris yang berlokasi di Jalan Poros Jeneponto–Bantaeng, Kecamatan Binamu, Kabupaten Jeneponto, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi yang strategis di jalur utama penghubung beberapa wilayah di Kabupaten Jeneponto memudahkan masyarakat mengakses layanan kenotariatan. Kantor ini memberikan berbagai layanan jasa kenotariatan meliputi pembuatan akta autentik, akta perjanjian, akta jual beli tanah, pengesahan dokumen, konsultasi hukum, serta layanan administrasi hukum lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam bidang hukum perdata.

Sebagai pejabat umum yang berwenang membuat akta autentik, notaris memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keberadaan kantor notaris memiliki peranan penting dalam memberikan kepastian hukum bagi masyarakat, terutama dalam berbagai kegiatan administrasi hukum. Kantor Notaris Indah Wijayanti didukung oleh beberapa tenaga kerja dengan tugas dan tanggung jawab yang terstruktur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai yang bekerja di kantor ini memiliki peran penting dalam membantu proses administrasi, pengurusan dokumen, serta memberikan informasi kepada pelanggan terkait prosedur pelayanan yang dibutuhkan.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan jasa kenotariatan, kantor notaris dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Pelanggan yang datang berasal dari berbagai latar belakang, baik individu maupun badan usaha yang membutuhkan layanan pembuatan dokumen

hukum. Interaksi antara pelanggan dan pegawai kantor notaris menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

### 3.2. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 109 orang yang merupakan pelanggan Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto. Distribusi responden dianalisis berdasarkan tiga karakteristik demografi, yaitu usia, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

Tabel 1. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	19 – 24 tahun	4	3,67
2	25 – 29 tahun	34	31,20
3	30 – 34 tahun	36	33,00
4	> 35 tahun	35	32,11
	<b>Jumlah</b>	109	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 1, kelompok usia responden yang paling banyak adalah usia 30–34 tahun sebanyak 36 orang (33%), diikuti usia di atas 35 tahun sebanyak 35 orang (32,11%), usia 25–29 tahun sebanyak 34 orang (31,20%), dan usia 19–24 tahun sebanyak 4 orang (3,67%). Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan yang menggunakan jasa Kantor Notaris Indah Wijayanti berada pada kelompok usia produktif. Pada rentang usia tersebut masyarakat cenderung lebih banyak melakukan aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan dokumen hukum, seperti pembuatan perjanjian, pengurusan akta, maupun berbagai keperluan administrasi hukum lainnya.

Tabel 2. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	49	45,00
2	Perempuan	60	55,00
	<b>Jumlah</b>	109	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 2, responden perempuan lebih dominan dengan jumlah 60 orang (55%) dibandingkan responden laki-laki sebanyak 49 orang (45%). Perbedaan komposisi ini menunjukkan bahwa pelayanan kenotariatan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat dari berbagai kelompok jenis kelamin. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan kenotariatan tidak hanya didominasi oleh satu kelompok tertentu, melainkan digunakan secara luas oleh masyarakat baik laki-laki maupun perempuan sesuai dengan kebutuhan administrasi hukum yang dimiliki.

Tabel 3. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	50	45,90
2	Diploma (D3)	20	18,35
3	Sarjana (S1)	20	18,35
4	Magister (S2)	19	17,43
	<b>Jumlah</b>	109	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 3, responden terbanyak adalah lulusan SMA sebanyak 50 orang (45,90%), diikuti D3 dan S1 masing-masing 20 orang (18,35%), serta S2 sebanyak 19 orang (17,43%). Variasi latar belakang pendidikan ini mengindikasikan bahwa kebutuhan terhadap jasa kenotariatan bersifat lintas segmen pendidikan. Kebutuhan masyarakat terhadap dokumen hukum seperti akta perjanjian, akta jual beli, dan dokumen legal lainnya tidak terbatas pada kelompok pendidikan tertentu, melainkan menjadi kebutuhan masyarakat secara umum.

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.8820>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

### 3.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

Analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan menggunakan 11 item pernyataan yang mencakup aspek kecepatan layanan, ketepatan waktu, kesiapan pegawai, profesionalisme, kejelasan informasi, keamanan hukum, kompetensi, keramahan, perhatian personal, dan kenyamanan pelayanan.

Tabel 4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan di kantor Notaris Indah Wijayanti diberikan dengan cepat	26	63	16	2	2
2	Proses pengurusan dokumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan	29	69	6	2	2
3	Pegawai sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan	56	41	8	4	0
4	Pelayanan jarang mengalami keterlambatan	65	40	0	4	0
5	Pegawai notaris bekerja secara profesional	28	65	8	5	2
6	Informasi yang diberikan mudah dipahami dan jelas	26	63	18	2	0
7	Pelanggan merasa aman secara hukum menggunakan jasa notaris ini	26	63	16	2	2
8	Pegawai memiliki kompetensi yang memadai	28	65	8	5	2
9	Pegawai bersikap ramah dan sopan	27	67	9	4	1
10	Pegawai memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan	41	56	7	3	1
11	Pelanggan merasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung	30	58	12	7	1

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4, secara umum tingkat kepuasan pelanggan tergolong baik. Pada aspek kecepatan layanan, sebagian besar responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju, mengindikasikan bahwa pelanggan menilai proses pelayanan relatif cepat dan tepat sesuai waktu yang dijanjikan. Pernyataan mengenai pelayanan yang jarang mengalami keterlambatan mendapat penilaian tertinggi dengan 65 responden menjawab sangat setuju, mencerminkan konsistensi dalam ketepatan waktu pelayanan.

Pada aspek profesionalisme dan keamanan hukum, responden juga memberikan penilaian positif, mencerminkan kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi dan kredibilitas pegawai kantor notaris. Pernyataan mengenai kesiapan pegawai dan profesionalisme mendapat respons sangat positif dari mayoritas responden. Sementara itu, pada aspek kenyamanan, sikap pelayanan, dan empati, pernyataan mengenai perhatian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan mendapat respons sangat baik dengan 41 responden menjawab sangat setuju dan 56 menjawab setuju. Secara keseluruhan, distribusi jawaban responden didominasi kategori setuju dan sangat setuju pada hampir seluruh pernyataan yang diajukan, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Kantor Notaris Indah Wijayanti berada pada level yang positif.

### 3.4. Analisis Deskriptif Variabel Penerapan Manajemen Pelayanan (Y)

Analisis deskriptif variabel penerapan manajemen pelayanan menggunakan 11 item pernyataan yang mencakup aspek kejelasan prosedur, kemudahan alur pelayanan, penyampaian informasi persyaratan, pembagian tugas, kesesuaian tanggung jawab, kecukupan pegawai, penerimaan keluhan, penanganan keluhan, perbaikan berkelanjutan, kesesuaian standar, dan penilaian umum.

Tabel 5. Analisis Deskriptif Variabel Penerapan Manajemen Pelayanan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kantor notaris memiliki prosedur pelayanan yang jelas	46	48	7	5	2
2	Alur pelayanan mudah dipahami oleh pelanggan	51	50	4	3	0
3	Informasi persyaratan layanan disampaikan dengan baik	30	58	12	7	1
4	Pembagian tugas pegawai terlihat jelas	32	63	8	4	1
5	Pegawai bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya	65	40	0	4	0
6	Jumlah pegawai sudah memadai untuk melayani pelanggan	26	63	18	2	0
7	Kantor notaris menerima keluhan dari pelanggan	27	62	16	2	2
8	Keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik	29	68	6	3	2
9	Pelayanan terus diperbaiki dari waktu ke waktu	46	53	4	5	1
10	Pelayanan diberikan sesuai standar yang berlaku	60	41	4	4	0
11	Secara umum manajemen pelayanan di kantor notaris ini sudah baik	56	41	8	4	0

Sumber: Data Primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5, penerapan manajemen pelayanan di Kantor Notaris Indah Wijayanti dinilai sudah berjalan dengan baik oleh pelanggan. Pada dimensi perencanaan pelayanan, alur pelayanan yang jelas dan sistematis mendapat penilaian sangat positif, dengan 51 responden menjawab sangat setuju dan 50 responden menjawab setuju pada pernyataan mengenai kemudahan memahami alur pelayanan. Kejelasan prosedur pelayanan membantu pelanggan memahami tahapan layanan yang harus dilalui, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan.

Pada dimensi pengorganisasian pelayanan, penilaian positif terhadap pembagian tugas dan kesesuaian tanggung jawab pegawai mencerminkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di kantor tersebut telah berjalan cukup efektif. Pernyataan mengenai kesesuaian pekerjaan pegawai dengan tanggung jawabnya mendapat penilaian tertinggi dengan 65 responden menjawab sangat setuju. Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan sumber daya manusia di kantor tersebut telah berjalan dengan cukup efektif.

Pada dimensi pengawasan dan evaluasi, aspek yang tercermin dari penanganan keluhan dan perbaikan layanan secara berkala juga mendapat apresiasi positif dari responden. Pernyataan mengenai perbaikan pelayanan dari waktu ke waktu mendapat respons sangat positif, menunjukkan bahwa kantor notaris terus berupaya melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pelanggan.

### 3.5. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel sebesar 0,158 ( $n=109$ ,  $\alpha=5\%$ ). Pernyataan dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	$r$ Hitung	$r$ Tabel	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (X)	X.1	0,727	0,158	Valid
	X.2	0,713	0,158	Valid
	X.3	0,746	0,158	Valid
	X.4	0,669	0,158	Valid

		X.5	0,778	0,158	<b>Valid</b>
		X.6	0,663	0,158	<b>Valid</b>
		X.7	0,727	0,158	<b>Valid</b>
		X.8	0,778	0,158	<b>Valid</b>
		X.9	0,745	0,158	<b>Valid</b>
		X.10	0,622	0,158	<b>Valid</b>
		X.11	0,741	0,158	<b>Valid</b>
Penerapan Pelayanan (Y)	Manajemen	Y.1	0,758	0,158	<b>Valid</b>
		Y.2	0,680	0,158	<b>Valid</b>
		Y.3	0,737	0,158	<b>Valid</b>
		Y.4	0,581	0,158	<b>Valid</b>
		Y.5	0,759	0,158	<b>Valid</b>
		Y.6	0,633	0,158	<b>Valid</b>
		Y.7	0,643	0,158	<b>Valid</b>
		Y.8	0,746	0,158	<b>Valid</b>
		Y.9	0,763	0,158	<b>Valid</b>
		Y.10	0,422	0,158	<b>Valid</b>
		Y.11	0,758	0,158	<b>Valid</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 6, seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai  $r$  hitung berkisar antara 0,622 hingga 0,778, sedangkan pada variabel penerapan manajemen pelayanan berkisar antara 0,422 hingga 0,763. Seluruh nilai  $r$  hitung tersebut lebih besar dari  $r$  tabel = 0,158, sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya. Nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel menunjukkan bahwa setiap item pernyataan memiliki korelasi yang kuat terhadap variabel yang diukur, yang berarti setiap pernyataan mampu mengukur aspek yang ingin diteliti sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan.

### 3.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila digunakan berulang kali dalam kondisi yang relatif sama. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan standar nilai  $\geq 0,60$ .

**Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
1	Kepuasan Pelanggan (X)	0,911	0,60	<b>Reliabel</b>
2	Penerapan Manajemen Pelayanan (Y)	0,885	0,60	<b>Reliabel</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 7, variabel kepuasan pelanggan (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,911 dan variabel penerapan manajemen pelayanan (Y) sebesar 0,885. Kedua nilai tersebut jauh melampaui standar reliabilitas 0,60, sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Tingginya nilai Cronbach's Alpha mengindikasikan konsistensi internal yang sangat baik dari kedua variabel penelitian. Hal ini berarti bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya dalam mengukur kedua variabel, sehingga layak digunakan dalam tahap analisis data selanjutnya.

### 3.7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan pelanggan (X) terhadap penerapan manajemen pelayanan (Y) pada Kantor Notaris Indah Wijayanti Kabupaten Jeneponto.

**Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Model	B (Unstandardized)	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	4,698	1,044	4,498	<b>0,000</b>
Kepuasan Pelanggan (X)	0,904	0,025	36,122	<b>0,000</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 8, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 4,698 + 0,904X$$

Nilai konstanta sebesar 4,698 menunjukkan bahwa apabila variabel kepuasan pelanggan (X) bernilai nol, maka nilai penerapan manajemen pelayanan (Y) diperkirakan sebesar 4,698. Nilai koefisien regresi sebesar 0,904 bersifat positif, artinya setiap peningkatan satu satuan kepuasan pelanggan akan meningkatkan penerapan manajemen pelayanan sebesar 0,904 satuan dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan searah dengan penerapan manajemen pelayanan, di mana semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin baik pula penerapan manajemen pelayanan yang dijalankan oleh kantor notaris tersebut.

### 3.8. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen pelayanan. Kriteria pengambilan keputusan yaitu apabila nilai t hitung > t tabel (1,659) dan nilai signifikansi < 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 9. Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Model	t Hitung	t Tabel	Sig.	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (X)	36,122	1,659	0,000	<b>Signifikan</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9, diperoleh nilai t hitung sebesar 36,122 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai t hitung tersebut jauh lebih besar dari t tabel = 1,659, dan nilai signifikansi jauh di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian diterima: kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti Kabupaten Jeneponto. Besarnya nilai t hitung (36,122) yang sangat jauh melampaui t tabel mengindikasikan kuatnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen pelayanan, dan bukan sekadar pengaruh yang bersifat kebetulan atau acak.

### 3.9. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,961	0,924	0,924	<b>1,439</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2026*

Berdasarkan Tabel 10, nilai R Square sebesar 0,924 menunjukkan bahwa 92,4% variasi yang terjadi pada penerapan manajemen pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. Sementara sisanya sebesar 7,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini, seperti kualitas sumber daya manusia, sistem administrasi, fasilitas pelayanan, maupun aspek manajemen organisasi lainnya. Nilai R = 0,961 mengindikasikan korelasi yang sangat kuat antara kepuasan pelanggan dan penerapan manajemen pelayanan.

Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi ini memiliki implikasi penting secara praktis. Hal ini berarti bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang secara langsung berorientasi pada kepuasan pelanggan merupakan pendekatan yang sangat efektif bagi Kantor Notaris Indah Wijayanti dalam mengoptimalkan penerapan manajemen pelayanannya. Kantor notaris yang mampu memahami, mengukur, dan merespons kepuasan pelanggan secara konsisten akan memiliki fondasi yang kuat untuk menerapkan manajemen pelayanan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### 3.10. Pembahasan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti Kabupaten Jeneponto. Temuan ini memberikan implikasi penting bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima akan memberikan

penilaian positif terhadap sistem pelayanan yang diterapkan oleh kantor notaris, sehingga mendorong perbaikan dan peningkatan kualitas manajemen pelayanan secara berkelanjutan.

Kepuasan pelanggan dalam konteks kantor notaris tercermin melalui tiga dimensi utama. Pertama, dimensi kecepatan dan ketepatan layanan mencakup kemampuan pegawai dalam menyelesaikan dokumen sesuai waktu yang dijanjikan dan merespons kebutuhan pelanggan secara sigap. Dominasi jawaban sangat setuju dan setuju pada pernyataan terkait ketepatan waktu dan kecepatan layanan mengindikasikan bahwa pelanggan menilai aspek responsivitas sudah berjalan cukup baik. Dalam konteks kenotariatan, ketepatan waktu pelayanan sangat krusial karena menyangkut kepastian hukum yang dibutuhkan pelanggan dalam berbagai transaksi bisnis dan administrasi.

Kedua, dimensi kepastian dan profesionalisme mencerminkan kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi pegawai dalam memberikan kepastian hukum dan kejelasan informasi. Pelayanan kenotariatan pada dasarnya menuntut tingkat profesionalisme yang tinggi karena berhubungan langsung dengan dokumen-dokumen hukum yang memiliki kekuatan pembuktian. Pelanggan yang merasa yakin terhadap profesionalisme pegawai notaris akan cenderung lebih puas dan memberikan penilaian positif terhadap keseluruhan sistem pelayanan. Ketiga, dimensi kenyamanan, sikap pelayanan, dan empati menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan perhatian personal dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pelanggan. Aspek ini menjadi pembeda yang signifikan dalam pelayanan jasa profesional, di mana pendekatan personal sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Penerapan manajemen pelayanan yang efektif di kantor notaris tidak terlepas dari bagaimana organisasi mampu merencanakan, mengorganisasikan, dan mengevaluasi sistem pelayanannya secara sistematis. Perencanaan pelayanan yang terstruktur dengan prosedur dan alur yang jelas memudahkan pelanggan dalam mengetahui tahapan layanan yang harus dilalui. Alur pelayanan yang jelas dan sistematis membantu mengurangi waktu tunggu, meminimalkan kebingungan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi keseluruhan proses pelayanan. Pengorganisasian yang baik dengan pembagian tugas yang jelas memastikan setiap pegawai memiliki tanggung jawab spesifik sehingga layanan berjalan terkoordinasi dan tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.

Pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan—tercermin dari keterbukaan menerima keluhan dan upaya perbaikan—menjamin peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu. Sistem penanganan keluhan yang responsif merupakan mekanisme umpan balik yang sangat berharga bagi manajemen kantor notaris dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Ketika pelanggan merasa bahwa keluhannya didengar dan ditindaklanjuti, tingkat kepuasan mereka meningkat dan kepercayaan terhadap sistem manajemen pelayanan pun terbentuk secara lebih kuat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Jayantini dan Susila (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan yang profesional, responsif, dan jelas mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada kantor notaris. Kusuma, Akramiah, dan Ghifary (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus mendorong perbaikan manajemen pelayanan. Syafutri dan Fahlevi (2024) menjelaskan bahwa umpan balik dan penilaian pelanggan merupakan salah satu faktor pendorong utama bagi organisasi jasa dalam memperbaiki sistem pelayanannya. Selain itu, Nugraha (2022) menegaskan pentingnya prinsip-prinsip manajemen pelayanan seperti keterjangkauan, aksesibilitas, ketepatan waktu, kepastian prosedural, dan transparansi dalam mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas.

Nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi ( $R^2 = 0,924$ ) mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan prediktor yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi penerapan manajemen pelayanan. Hal ini mengimplikasikan bahwa kantor notaris yang mampu secara konsisten mengukur dan merespons kepuasan pelanggan akan lebih efektif dalam menerapkan sistem manajemen pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pendekatan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-centric approach*) hendaknya menjadi landasan utama dalam pengembangan sistem manajemen pelayanan di Kantor Notaris Indah Wijayanti maupun kantor notaris lainnya.

Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan kualitas aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti pelatihan profesionalisme pegawai, pengembangan sistem komunikasi yang efektif, serta penyederhanaan prosedur pelayanan akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan penerapan manajemen pelayanan secara keseluruhan. Kantor notaris yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam strategi operasionalnya akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam persaingan di sektor jasa kenotariatan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti Kabupaten Jeneponto. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung = 36,122 >  $t$  tabel = 1,659 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Persamaan regresi  $Y = 4,698 + 0,904X$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan

pelanggan akan meningkatkan penerapan manajemen pelayanan sebesar 0,904 satuan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,924 menunjukkan bahwa 92,4% variasi penerapan manajemen pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tercermin melalui kecepatan pelayanan, profesionalisme pegawai, kejelasan informasi, serta kenyamanan selama proses pelayanan terbukti mampu mendorong peningkatan kualitas penerapan manajemen pelayanan yang dijalankan oleh kantor notaris. Tiga dimensi kepuasan pelanggan kecepatan dan ketepatan layanan, kepastian dan profesionalisme, serta kenyamanan dan empati masing-masing berkontribusi secara positif terhadap efektivitas manajemen pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, Kantor Notaris Indah Wijayanti perlu secara konsisten mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan terus terjaga dan penerapan manajemen pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, profesionalisme pegawai, serta sikap ramah dan responsif dalam melayani pelanggan. Selain itu, penyusunan sistem evaluasi internal yang lebih terstruktur dan mekanisme penanganan keluhan yang lebih responsif perlu dikembangkan untuk mendukung perbaikan berkelanjutan dalam penerapan manajemen pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, maupun sistem administrasi pelayanan, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerapan manajemen pelayanan pada organisasi jasa kenotariatan maupun sektor pelayanan publik lainnya.

## Referensi

- Brilian, S. C., & Haris, M. (2023). *Analysis Of Factors Influencing Customer Satisfaction*. Solusi, 21(3), 300.
- Febryna Adinda Syafutri, & Renza Fahlevi. (2024). Strategi Perancangan Manajemen Pelayanan Di Kantor Notaris Dan PPAT Anita Mahdalena, S.H. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 101–107. <https://doi.org/10.55606/Jupiman.V3i4.4609>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Jayantini, N. P. F., & Susila, G. P. A. J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris Dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 259–266. <https://doi.org/10.23887/Bjm.V9i3.64014>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Kusuma, M. R., Akramiah, N., & Ghifary, M. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris/PPAT Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(9), 2657–2668.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nugraha, A. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan Dan Publisitas Pada Mal Pelayanan Publik Terhadap Citra Pemerintah Daerah. *Journal Of Research On Business And Tourism*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.37535/104002120223>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Kano Pada Pet World. *J@Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/Jati.18.1.21-32>
- Rongcai, R. E. N., Guoxiong, W. U., & Ming, C. A. I. (2024). *Implementasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 1 Tanggamus*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip Dan Penerapan*. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (7th Ed.). McGraw-Hill Education.
- Zulkarnain, Dkk. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep Dan Implementasi*. Penerbit Akademia.