

STRATEGI PENINGKATAN EFEKTIVITAS DAN AKURASI PROSES ADMINISTRASI MELALUI SISTEM PENGINGAT JADWAL DAN PENYEDIAAN PANDUAN PROSEDUR LAYANAN NOTARIS PADA KANTOR NOTARIS I KETUT ARIANA, SH

I Putu Wahyu Dwinata JS^{1,*}, I Gusti Agung Ayu Dea Puspitadewi²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: dwinatajs@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan akurasi proses administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi. Permasalahan utama yang dihadapi adalah hambatan komunikasi antara kantor notaris dan klien yang menyebabkan ketidakjelasan informasi terkait prosedur layanan, dokumen yang diperlukan, serta waktu penyelesaian. Untuk mengatasi hal tersebut, diterapkan sistem pengingat jadwal berbasis digital melalui WhatsApp dan email, serta penyusunan panduan prosedur layanan notaris dalam format digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa solusi yang diterapkan efektif dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan kepada klien. Implementasi ini diharapkan dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan meningkatkan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Peningkatan efektivitas, Peningkatan kinerja, Digitalisasi administrasi

ANALISIS SITUASI

Kantor Notaris memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung pelayanan hukum di masyarakat. Sebagai pihak yang berwenang dalam membuat akta otentik, peran notaris sangat diperlukan dalam berbagai transaksi bisnis, perjanjian, hingga pengelolaan aset (Soenaryo, 2018). Kantor Notaris memainkan peran yang sangat penting dalam sistem hukum dan masyarakat, karena mereka bertanggung jawab untuk memberikan layanan hukum yang sah, menyusun dan mengesahkan dokumen, serta memastikan kepastian hukum dalam transaksi dan perjanjian yang dilakukan oleh individu maupun entitas bisnis (Kariana, 2024).

Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, merupakan sebuah lembaga yang menyediakan layanan hukum dan notaris kepada masyarakat. Dalam menjalankan operasionalnya, komunikasi dengan klien memegang peranan penting untuk memastikan kelancaran proses administrasi hukum dan memberikan pengalaman pelayanan yang optimal. Namun, seperti yang sering terjadi pada banyak instansi serupa, terdapat tantangan besar dalam hal komunikasi dengan klien yang perlu segera diatasi.

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah adanya hambatan dalam komunikasi antara pihak kantor notaris dengan klien. Hal ini sering kali berujung pada

ketidakjelasan informasi terkait prosedur layanan, dokumen yang perlu dipersiapkan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusan hukum. Dalam beberapa kondisi, klien mengungkapkan ketidakpuasan karena informasi yang diberikan tidak jelas atau terlambat diterima, yang menyebabkan kebingungannya dalam mempersiapkan segala persyaratan yang diperlukan. Sebagai contoh, klien terkadang tidak mengetahui dengan pasti dokumen-dokumen apa saja yang harus dibawa saat proses notarisasi atau merasa tidak diberi penjelasan yang cukup mengenai tahapan proses yang akan dilalui.

Ketidakjelasan ini berpotensi menghambat kelancaran proses pelayanan serta mempengaruhi kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan oleh kantor notaris tersebut. Dalam jangka panjang, masalah ini dapat menurunkan reputasi kantor notaris dan berdampak pada hubungan jangka panjang antara kantor notaris dengan klien. Kurangnya efisiensi operasional di kantor notaris seringkali berakar dari manajemen yang masih bersifat manual dan tradisional (Wahjudin, 2022). Kurangnya komunikasi dan pemahaman terkait prosedur notaris yang di ketahui klien menyebabkan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama. Hal ini berdampak pada keterlambatan dalam pelayanan kepada klien. Di era digital seperti sekarang, keterlambatan semacam ini tidak dapat ditoleransi, terutama mengingat klien notaris biasanya terlibat dalam transaksi yang bersifat sensitif terhadap waktu, seperti jual beli properti, pembuatan perjanjian bisnis, atau dokumen penting lainnya (Ariesta Kalkhove et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi seorang notaris untuk memahami, mempelajari, dan memperhatikan administrasi kantor, terutama dalam hal penerapan teknologi informasi untuk memastikan pengelolaan dokumen dan layanan hukum yang efektif dan akurat (Bernandus, 2019). Dalam konteks pelayanan publik di era digital, strategi inovatif menjadi kunci untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memungkinkan pemerintah untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Di Indonesia, berbagai inisiatif telah diambil untuk mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik. (Rasadi, 2024)

Untuk mengatasi tantangan komunikasi yang ada, beberapa solusi telah diidentifikasi yang dapat membantu meningkatkan efisiensi komunikasi dan pelayanan kepada klien adalah Sistem Komunikasi yang Lebih Terstruktur. Salah satu langkah pertama yang perlu diambil adalah menerapkan sistem komunikasi berbasis aplikasi yang lebih terstruktur dan dapat diakses dengan mudah oleh klien. Penggunaan aplikasi seperti email atau WhatsApp akan memungkinkan pengiriman informasi yang lebih jelas dan tepat waktu mengenai prosedur, dokumen yang diperlukan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusan hukum. Melalui sistem ini, klien dapat memperoleh informasi dengan cepat, bahkan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Selain itu, menyediakan panduan tertulis yang mencakup prosedur layanan notaris akan memudahkan klien dalam memahami apa yang perlu dilakukan dan

dipersiapkan sebelum melakukan pertemuan dengan pihak notaris. Panduan ini bisa berupa dokumen PDF yang dapat diunduh atau link yang dapat dikirimkan melalui aplikasi pesan. Dengan cara ini, klien dapat mempersiapkan segala sesuatunya dengan lebih baik dan tepat waktu.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH yang beralamat di Pertokoan Sedana Teras Dewata Kavling Nomor : 23, Jalan Gunug Soputan, Denpasar-Bali. Berdasarkan analisis permasalahan yang terjadi pada lokasi pengabdian tersebut yakni adanya hambatan dalam komunikasi antara pihak kantor notaris dengan klien. Hal ini mengakibatkan ketidakjelasan informasi terkait prosedur layanan, dokumen yang perlu dipersiapkan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusan hukum

Dengan mengimplementasikan solusi-solusi ini, diharapkan kantor notaris I Ketut Ariana, SH dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan pelayanan kepada klien, menciptakan hubungan yang lebih harmonis, serta meningkatkan kepuasan klien. Strategi ini juga diharapkan dapat mengurangi potensi miskomunikasi dan memastikan setiap tahapan layanan dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan klien.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan analisis situasi yang ada, terdapat beberapa permasalahan utama yang dihadapi oleh Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, terkait dengan komunikasi antara kantor notaris dan klien. Beberapa permasalahan tersebut antara lain:

1. Bagaimana cara mengatasi hambatan dalam komunikasi antara kantor notaris dan klien yang menyebabkan ketidakjelasan informasi mengenai prosedur layanan, dokumen yang diperlukan, dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusan hukum?
2. Apa saja strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi komunikasi antara kantor notaris dan klien, terutama dalam hal pemberian informasi yang jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami oleh klien?
3. Bagaimana penerapan sistem pengingat otomatis dan layanan konsultasi rutin dapat membantu klien dalam mempersiapkan dokumen dan mengetahui tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam proses layanan notaris?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat dan hasil dari analisi situasi pada Kantor Notaris I Ketut Arianam, SH, adapun solusi yang dapat diberikan yang dituangkan ke dalam program dengan spesifikasi kegiatan antara lain:

1. Membuat sistem pengingat bagi klien mengenai jadwal dan dokumen yang perlu disiapkan.
2. Membuat panduan tertulis tentang prosedur layanan Notaris, agar klien tahu apa yang perlu di siapkan.

METODE PELAKSANAAN

Adapun metode dalam kegiatan untuk menjalankan program kerja di Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Metode Observasi ini digunakan untuk mengumpulkan suatu data atau informasi terkait kegiatan yang dilakukan di perusahaan, serta untuk memahami masalah atau kebutuhan yang ada. Observasi membantu penulis untuk melihat langsung kondisi, situasi, dan perilaku yang menjadi fokus program. Dari hasil observasi ini ditemukan permasalahan terkait dengan adanya hambatan dalam komunikasi antara pihak kantor notaris dengan klien.

2. Metode Perencanaan Program

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi dimana penulis turun langsung pada lingkungan perusahaan serta melakukan konsultasi dengan pihak pimpinan perusahaan dan dosen pembimbing, penulis merancang dan menyusun rencana tindakan guna mencapai tujuan program kerja yang diharapkan dapat membantu permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut untuk memastikan program yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan memberikan manfaat maksimal bagi kantor notaris. Perencanaan dari pemilihan platform komunikasi yang efektif, seperti email dan WhatsApp, pelatihan karyawan dalam penggunaan teknologi tersebut agar dapat beroperasi secara optimal, pembuatan panduan tertulis yang mencakup prosedur layanan notaris, dokumen yang diperlukan, serta estimasi waktu penyelesaian, perencanaan mengenai penyediaan panduan dalam format digital agar mudah diakses oleh klien yang belum pernah datang ke kantor, dan perencanaan mengenai proses pengunggahan panduan tersebut di platform komunikasi yang kantor.

3. Metode Pelaksanaan Program

Dalam pelaksanaan Program Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, program kerja yang telah direncanakan sesuai dengan program kerja dan waktu pelaksanaan yang telah dibuat. Berikut adalah metode pelaksanaan yang dilakukan :

- a. Tahap Persiapan

- 1) Analisis Kebutuhan

Mengidentifikasi kendala komunikasi yang sering terjadi dengan melakukan survei kepada karyawan dan klien.

- 2) Pemilihan Platform Komunikasi

Menentukan aplikasi yang akan digunakan (WhatsApp dan email)

- 3) Penyusunan Panduan Layanan

Menyusun panduan tertulis terkait prosedur layanan notaris,

dokumen yang diperlukan, dan waktu pemrosesan.

Mempublikasikan panduan dalam digital untuk memudahkan akses bagi klien.

b. Tahap Implementasi

1) Penerapan Sistem Komunikasi Digital

Menggunakan email atau WhatsApp untuk menyampaikan informasi layanan terkait dengan jadwal dan dokumen yang perlu disiapkan.

2) Panduan Layanan

Pemublikasian panduan layanan dalam bentuk digital kepada klien.

4. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan prosedur sistematis yang digunakan untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola informasi agar dapat digunakan sebagai referensi, evaluasi, serta pengambilan keputusan di masa depan. Dokumentasi bertujuan untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam suatu sistem atau proses. Dalam Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, dokumentasi bertujuan untuk mencatat semua aktivitas, komunikasi dan perbaikan yang perlu dilakukan agar dapat digunakan sebagai referensi di masa depan. Jenis dokumentasi yang digunakan dalam program kerja ini adalah dokumentasi komunikasi dengan klien yang mencakup log percakapan dan konfirmasi serta notifikasi yang menyimpan bukti pengiriman pesan terkait jadwal, status dokumen, atau prosedur layanan.

5. Metode Evaluasi

Evaluasi bertujuan untuk mengukur efektivitas sistem komunikasi yang diterapkan, mengidentifikasi kendala, dan melakukan perbaikan agar pelayanan lebih efisien serta sesuai dengan kebutuhan klien. Evaluasi dari pelaksanaan program kerja ini adalah mengukur efektivitas komunikasi dengan mengumpulkan umpan balik dari staf dan klien dan mengevaluasi apakah informasi yang diberikan sudah jelas dan tepat waktu.

6. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan berguna sebagai penilaian efektivitas terhadap program kerja yang dilakukan pada Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, menjadi dasar dalam merancang strategi dan kebijakan untuk masa depan, memudahkan penyampaian informasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam program kerja ini, serta membantu dalam pengembangan prosedur yang lebih efektif berdasarkan analisis laporan.



Gambar 1. Pendampingan Penerapan Sistem Peningkat Jadwal dan Dokumen untuk Klien Kantor Notaris



Gambar 2. Pendampingan Penyusunan dan Penyediaan Panduan Tertulis tentang Prosedur Layanan Notaris

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan Strategi Peningkatan Efektivitas dan Akurasi Proses Administrasi Melalui Sistem Peningkat Jadwal dan Penyediaan Panduan Prosedur Layanan Notaris pada Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan. Hal ini dibuktikan dengan tercapainya beberapa program yang telah dilaksanakan. Adapun realisasi pencapaian program kerja dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Program Kerja

No	Program Kerja	Spesifikasi	Realisasi
1	Penerapan Sistem Peningat Jadwal dan Dokumen untuk Klien Kantor Notaris	1) Membuat sistem pengingat berbasis digital menggunakan WhatsApp dan email, 2) Menyusun daftar dokumen yang harus disiapkan berdasarkan jenis layanan yang diberikan. 3) Mengatur jadwal pengiriman pengingat sesuai dengan kebutuhan klien (H-3, H-1 sebelum pertemuan).	100 %
2	Penyusunan dan Penyediaan Panduan Tertulis tentang Prosedur Layanan Notaris	1) Menyusun panduan tertulis yang menjelaskan prosedur layanan notaris, mulai dari persyaratan, alur proses, hingga biaya yang diperlukan. 2) Menyediakan panduan dalam bentuk digital.	100 %

Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu:

- 1) Notaris I Ketut Ariana, SH yang mendukung penuh kegiatan ini.
- 2) Para karyawan Notaris I Ketut Ariana, SH yang mendukung penuh kegiatan ini.
- 3) Tersedianya fasilitas yang memadai, terkait infrastruktur teknologi seperti komputer dan koneksi internet yang stabil, serta ruangan yang nyaman dalam melakukan penelitian.
- 4) Akses digital yang sangat membantu, seperti platform untuk distribusi panduan layanan notaris.
- 5) Umpan balik dari klien untuk perbaikan berkelanjutan dan perbaruan panduan layanan notaris.

Sedangkan faktor penghambat Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yaitu karena kurangnya waktu dan tenaga kerja untuk implementasi dan pelatihan, prosedur yang sangat kompleks atau berubah-ubah, membuat penyusunan panduan yang selalu terkini menjadi tantangan, dan kesulitan tantangan distribusi digital, terutama untuk klien yang kurang akrab dengan teknologi.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan akurasi proses administrasi melalui penerapan sistem pengingat jadwal dan penyediaan panduan prosedur layanan notaris. Melalui analisis situasi yang mendalam, ditemukan bahwa terdapat hambatan dalam komunikasi antara kantor notaris dan klien, yang sering kali mengakibatkan ketidakjelasan informasi mengenai prosedur layanan dan dokumen yang diperlukan. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan berfokus pada pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan kepuasan klien.

Implementasi sistem pengingat berbasis digital menggunakan aplikasi seperti WhatsApp dan email telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Klien kini dapat

menerima informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal dan dokumen yang perlu disiapkan sebelum pertemuan dengan notaris. Selain itu, penyusunan panduan tertulis tentang prosedur layanan notaris juga telah dilakukan, yang memudahkan klien dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil. Dengan adanya panduan ini, diharapkan klien dapat mempersiapkan segala sesuatunya dengan lebih baik dan tepat waktu.

Untuk meningkatkan efektivitas program pengabdian masyarakat di Kantor Notaris I Ketut Ariana, SH, disarankan agar dilakukan pelatihan rutin bagi staf mengenai penggunaan teknologi komunikasi yang diterapkan. Pelatihan ini tidak hanya akan meningkatkan pemahaman staf tentang sistem pengingat dan panduan prosedur, tetapi juga akan membantu mereka dalam memberikan informasi yang lebih akurat dan cepat kepada klien. Dengan demikian, staf akan lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, penting untuk melakukan survei atau pengumpulan umpan balik dari klien secara berkala mengenai sistem yang telah diterapkan. Umpan balik ini dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengingat dan panduan prosedur, serta untuk mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki. Dengan melibatkan klien dalam proses evaluasi, kantor notaris dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan klien secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andan Sahdan, dkk. (2023). Penerapan Notaris Elektronik dalam Era Digital. *Ethics and Law Journal*.1(1). 1-2
- Desi Riana D P, dkk. (2025). Strategi Inovatif dalam Pelanan Publik: Mengintegrasikan Teknologi Untuk Responsivitas yang Lebih Baik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*.5(1). 357-358
- Friska Evi Silviana. (2021). Potensi Teknologi Informasi dan Komunikasi Yang Dapat Digunakan Oleh Notaris Indonesia
- Komang Didi Kariana, dkk. (2024). Optimalisasi Manajemen Operasional di Kantor Notaris-PPAT I Putu Setiawan, SH,M.Kn Kabupaten Gianyar. *Jurnal Abdimas Gorontalo*.7(1). 23-24
- Komang Widhya Sedana Putra P, dkk. (2024). Penerapan Manajemen Modern dalam Optimalisasi Pelayanan Kantor Notaris. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*.5(2). 122-123