STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR NOTARIS

Gregorius Paulus Tahu[1,*], Putu Natalia Saraswati[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: gregori_tahu@unmas.ac.ic

ABSTRAK

Kantor notaris merupakan lembaga jasa hukum yang dituntut memberikan pelayanan yang cepat, akurat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan klien. Kualitas pelayanan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi notaris, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan administrasi, memberikan pelayanan kepada klien, serta mengelola dokumen. Berdasarkan hasil observasi awal pada Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H., M.Kn., ditemukan beberapa permasalahan, yaitu belum adanya pedoman pelayanan yang seragam, keterampilan pelayanan staf yang masih perlu ditingkatkan, pengelolaan arsip yang belum optimal, administrasi perkantoran yang belum sepenuhnya tertata, serta belum adanya evaluasi kepuasan klien secara rutin. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan sistem administrasi perkantoran. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif melalui observasi, pelatihan, pengembangan, pendampingan, monitoring, dan evaluasi. Program yang dilaksanakan meliputi penyusunan SOP pelayanan sederhana, pelatihan pelayanan prima, manual dan digitalisasi arsip dokumen, penataan administrasi perkantoran, serta evaluasi kepuasan klien. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh program dapat direalisasikan sebesar 100%. Program memberikan manfaat berupa alur pelayanan yang lebih terarah, peningkatan kemampuan pelayanan staf, pengelolaan arsip yang lebih sistematis, administrasi yang lebih tertib, serta tersedianya sarana evaluasi melalui ulasan klien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, sumber daya manusia, SOP, digitalisasi arsip, kepuasan klien

ANALISIS SITUASI

Kantor notaris merupakan lembaga jasa hukum yang berperan penting dalam memberikan kepastian, ketertiban, dan perlindungan hukum bagi masyarakat, terutama dalam bidang pertanahan, pengikatan, dan badan usaha. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, akurat, dan professional, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan klien, loyalitas, dan citra kantor notaris.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia (SDM), proses, dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Lalu Zaid (2021) mendefinisikan kualitas

pelayanan sebagai persepsi pelanggan tentang komponen layanan suatu porduk, sedangkan Pertiwi (2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada kantor notaris tidak hanya diukur dari hasil akhir akta, akan tetapi juga dari keseluruhan pengalaman klien dalam berinteraksi dengan layanan kantor.

Namun, kualitas pelayanan pada kantor notaris sangat bergantung pada kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang mengelola administrasi, komunikasi dengan klien, dan penyusunan dokumen hukum, pengembangan sumber daya manusia (SDM) didefinisikan sebagai proses strategis yang dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar dapat memberikan kontribusi optimal bagi organisasi (Tobing, Nugroho, & Solehudin, 2021 dalam Suryani et al.,2023). Sedangkan Effendi (2021) menyatakan bahwa pengembangan SDM adalah aktivitas yang dilakukan organisasi untuk memfasilitasi pegawai agar memiliki pengetahuan, keahlian, dan sikap yang dibutuhkan dalam menangani pekerjaan saat ini atau yang akan datang. Lalu, Daniel Adi menambahkan juga bahawa pengembangan SDM adalah kegiatan pembelajaran terorganisir dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan pribadi.

Beberapa studi pada kantor notaris menunjukkan bahwa masalah umum meliputi lambatnya proses administrasi, ketidakjelaskan informasi prosedur, komunikasi kurang efektif, serta keterbatasan kompetensi staf dalam hal produk layanan dan teknik pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasa klien dan menghambat tercapainya standar pelayanan yang diharapkan. Padahal, dalam perspektif SERVQUAL (sebuah metode atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan), dimensi-dimensi seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang memberikan layanan.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan, pembinaan kompetensi, dan penguatan budaya kerja pelayanan telah terbukti berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di berbagai sektor jasa. Penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen SDM yang memperkuat keterampilan dan motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan melalui peningkatan modal manusia dan penurunan turnover karyawan. Serta, pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan secara sistematis juga mampu meningkatkan kompetensi pelayanan, mengurangi kesalahan layanan, dan memperkuat perilaku berorintasi pada pelanggan.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H.,M.Kn., ditemukan bahwa meskipun aspek jaminan hukum (assurance) dan empati sudah cukup baik, masih terdapat ruang perbaikan pada kecepatan layanan, konsistensi waktu penyelesaian akta, serta standarisasi komunikasi dengan klien.

Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusis (SDM), baik dari sisi kompetensi teknis hukum, keterampilan komunikasi, maupun orintasi pelayanan prima.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H.,M.Kn." Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi strategis, modul pelatihan, dan pendampingan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang selaras dengan kebutuhan riil kantor notaris, sekaligus menjadi wahana pembelajaran bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu manajemen SDM dan kualitas pelayanan pada konteks professional jasa hukum.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan kondisi mitra, permasalahan yang dihadapi Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H., M.Kn. dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Belum adanya pedoman pelayanan yang jelas dan seragam sehingga proses pelayanan dapat berbeda-beda.
2. Kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif masih perlu ditingkatkan.
3. Arsip dokumen belum sepenuhnya tertata dan pencarian dokumen membutuhkan waktu.
4. Pengelolaan dokumen dan administrasi kantor masih belum tersusun secara optimal dan sistematis.
5. Belum terdapat evaluasi rutin untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kekurangan dalam pelayanan kepada klien.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan melalui lima program utama.

1. Penyusunan Standar Pelayanan (SOP) Sederhana
   Program pertama dilakukan dengan menyusun SOP yang menjelaskan tahapan pelayanan mulai dari penerimaan klien, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengelolaan administrasi, hingga penyelesaian berkas. SOP diharapkan dapat menjadi pedoman kerja bagi staf sehingga proses pelayanan menjadi lebih jelas, terarah, dan konsisten.
2. Pelatihan Pelayanan Prima
   Program kedua berupa pelatihan pelayanan prima yang berfokus pada komunikasi, etika pelayanan, sikap ramah, responsivitas, dan profesionalisme dalam menghadapi klien. Pelaksanaan juga dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan sehingga staf dapat menerapkan sikap pelayanan yang sesuai dalam kegiatan sehari-hari.

3. Manual dan Digitalisasi Arsip Dokumen
   Program ketiga dilakukan melalui penataan arsip berdasarkan kategori, jenis dokumen, waktu, dan proses berkas. Selain pengarsipan secara manual, dokumen penting seperti salinan akta dan identitas klien juga disimpan dalam bentuk digital melalui Google Drive kantor. Kegiatan ini bertujuan mempermudah pencarian dan pengelolaan dokumen serta mengurangi risiko dokumen sulit ditemukan.
4. Penataan Administrasi Perkantoran
   Program keempat dilakukan dengan menata surat masuk, surat keluar, dokumen administrasi, serta membantu penyusunan laporan bulanan. Penataan dilakukan agar administrasi kantor menjadi lebih rapi, terorganisir, dan mudah digunakan oleh staf.
5. Evaluasi Kepuasan Klien
   Program kelima dilakukan dengan menganjurkan klien memberikan ulasan melalui Google Maps. Ulasan tersebut digunakan sebagai salah satu sumber informasi bagi kantor untuk mengetahui tanggapan klien terhadap pelayanan yang telah diberikan dan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan menggunakan pendekatan partisipatif dengan melibatkan pihak kantor dan staf dalam proses pelaksanaan program. Metode kegiatan terdiri atas pelatihan, pengembangan, pendampingan, serta monitoring dan evaluasi.

1. Pelatihan
   Pelatihan dilakukan sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Materi dan kegiatan pelatihan diintegrasikan dengan program SOP pelayanan, pelayanan prima, pengelolaan arsip, administrasi perkantoran, dan evaluasi kepuasan klien. Pelatihan diarahkan agar staf mampu memahami dan menerapkan sistem serta prosedur yang dikembangkan secara konsisten.
2. Pengembangan
   Pengembangan difokuskan pada peningkatan sistem kerja dan kapasitas organisasi melalui lima program utama, yaitu penyusunan SOP pelayanan sederhana, pelatihan pelayanan prima, manual dan digitalisasi arsip dokumen, penataan administrasi perkantoran, serta evaluasi kepuasan klien. Pengembangan tersebut diarahkan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan klien.

3. Pendampingan
   Pendampingan dilakukan untuk memastikan program dapat diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pendampingan meliputi observasi pelayanan klien, penerapan SOP, penataan ruang dan arsip, penyimpanan dokumen digital, serta pendampingan dalam pengumpulan dan rekapitulasi umpan balik klien.
4. Monitoring dan Evaluasi
   Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui penerapan program, hambatan yang ditemukan, serta efektivitas sistem yang telah diterapkan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan dan menjaga keberlanjutan program.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H., M.Kn. dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Tahap perencanaan diawali dengan observasi dan analisis kebutuhan mitra untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan, administrasi, dan pengarsipan dokumen. Berdasarkan hasil observasi tersebut kemudian disusun program kerja yang sesuai dengan kebutuhan kantor.



Gambar 1. Penyusunan Standar Pelayanan (SOP) sederhana

Penyusunan SOP dilakukan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan kepada klien. Kegiatan mencakup proses penerimaan klien, administrasi dokumen, pemeriksaan kelengkapan dokumen, hingga penyelesaian berkas sesuai dengan waktu yang ditargetkan. Dalam pelaksanaannya, penyusunan SOP dilakukan dengan mengidentifikasi tahapan pelayanan yang selama ini diterapkan di kantor, kemudian menyusun urutan kerja yang lebih sistematis dan mudah dipahami oleh pegawai. Pedoman tersebut disusun agar setiap pegawai memiliki acuan yang sama dalam memberikan pelayanan kepada klien serta dapat mengurangi perbedaan dalam pelaksanaan tugas.

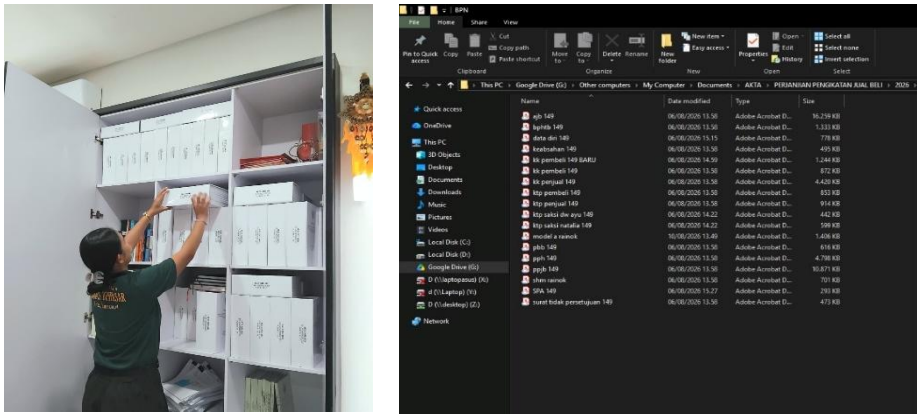
Hasil kegiatan menunjukkan bahwa program penyusunan standar pelayanan dapat direalisasikan sebesar 100%. Penerapan pedoman tersebut membantu memberikan arah yang lebih jelas dalam pelaksanaan pelayanan sehingga proses kerja dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan konsisten. Selain itu, adanya SOP membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawab pada setiap tahapan pelayanan, sehingga pelayanan kepada klien dapat dilakukan dengan lebih tertib, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.



Gambar 2. Pelatihan pelayanan prima

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien, pelatihan pelayanan prima dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan di kantor. Kegiatan ini diarahkan untuk memberikan pemahaman kepada staf mengenai pentingnya penerapan etika pelayanan, sikap profesional, keramahan, kesopanan, serta responsivitas dalam berinteraksi dengan klien. Pelatihan dilakukan dengan memberikan arahan dan pendampingan secara langsung pada saat staf melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga staf dapat memahami cara berkomunikasi dan merespons kebutuhan klien secara tepat.

Dalam pelaksanaannya, staf diarahkan untuk memberikan informasi kepada klien dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, menunjukkan sikap yang ramah dan sopan, serta memberikan respons terhadap pertanyaan maupun kebutuhan klien secara cepat dan tepat. Program pelatihan pelayanan prima terealisasi sebesar 100%. Hasil kegiatan menunjukkan adanya dukungan terhadap peningkatan kemampuan staf dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang lebih ramah, sopan, dan profesional. Penerapan pelayanan prima juga diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi klien serta membangun hubungan yang positif antara staf dan klien selama proses pelayanan berlangsung.



Gambar 3. Manual dan digital arsip dokumen

Selanjutnya, dalam mendukung pengelolaan dokumen yang lebih terorganisir, kegiatan manual dan digitalisasi arsip dokumen dilakukan dengan menata dokumen berdasarkan jenis dan kebutuhan administrasinya. Pengelolaan arsip secara manual dilakukan dengan mengelompokkan dokumen seperti akta dan surat perjanjian berdasarkan bulan, serta mengelompokkan identitas klien sesuai dengan proses administrasi yang sedang maupun telah dilakukan. Penataan tersebut bertujuan agar dokumen memiliki tempat penyimpanan yang jelas sehingga dapat ditemukan dengan lebih mudah ketika dibutuhkan oleh staf dalam pelaksanaan pekerjaan.

Selain pengarsipan secara manual, kegiatan juga dilakukan melalui digitalisasi dokumen penting, seperti salinan akta dan identitas klien, dengan memanfaatkan Komputer kantor sebagai media penyimpanan digital. Program manual dan digitalisasi arsip terealisasi sebesar 100%. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penataan arsip secara manual dan digital dapat membantu menciptakan sistem penyimpanan dokumen yang lebih terorganisir. Penggunaan penyimpanan digital juga memberikan kemudahan bagi staf dalam mengakses dokumen yang diperlukan serta mendukung pengelolaan arsip agar lebih tertata dan efisien.



Gambar 4. Penataan Adminitrasi Perkantoran

Di samping penataan arsip dokumen, penataan administrasi perkantoran dilakukan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional kantor. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi membantu mengelola dan menata surat masuk serta surat keluar, serta membantu dalam pembuatan laporan bulanan. Penataan administrasi dilakukan dengan memperhatikan jenis dan fungsi masing-masing dokumen sehingga dokumen yang berkaitan dengan kegiatan perkantoran dapat dikelola secara lebih sistematis dan mudah ditemukan ketika diperlukan.

Kegiatan ini juga memberikan pendampingan kepada staf dalam menjaga kerapian dokumen administrasi agar proses pekerjaan dapat berjalan dengan lebih tertib. Program penataan administrasi perkantoran terealisasi sebesar 100%. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa dokumen administrasi dapat ditata dengan lebih sistematis sehingga membantu mendukung efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan kantor. Administrasi yang lebih terorganisir dapat memudahkan staf dalam menjalankan tugas, mengurangi kesulitan dalam menemukan dokumen, serta mendukung kelancaran kegiatan operasional sehari-hari.



Gambar 5. Evaluasi Kepuasan Klien

Sebagai tahap akhir dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, evaluasi kepuasan klien dilakukan dengan menganjurkan klien untuk memberikan ulasan melalui Google Maps setelah memperoleh pelayanan dari kantor. Kegiatan ini dilakukan sebagai sarana untuk memperoleh umpan balik secara langsung dari klien mengenai pengalaman mereka selama menerima pelayanan. Ulasan yang diberikan dapat menjadi sumber informasi bagi kantor untuk mengetahui tanggapan klien terhadap sikap, komunikasi, serta kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh staf.

Melalui evaluasi tersebut, kantor dapat memperoleh gambaran mengenai aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek yang masih membutuhkan perbaikan. Program evaluasi kepuasan klien terealisasi sebesar 100%. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa umpan balik dari klien dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik serta menentukan

langkah perbaikan terhadap pelayanan yang masih perlu dikembangkan. Dengan demikian, evaluasi kepuasan klien menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kelima program kerja yang dilaksanakan berhasil direalisasikan sebesar 100%. Pelaksanaan program memberikan perubahan pada beberapa aspek utama, yaitu pelayanan klien, peningkatan kemampuan staf, pengelolaan arsip, serta penataan administrasi perkantoran. Penyusunan SOP memberikan pedoman yang lebih jelas dalam pelaksanaan pelayanan sehingga setiap tahapan pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terarah dan konsisten. Sementara itu, pelatihan pelayanan prima membantu meningkatkan kemampuan staf dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, serta profesional.

Pada aspek administrasi, penataan dan digitalisasi arsip membantu menciptakan sistem penyimpanan dokumen yang lebih terorganisir sehingga proses pencarian dan pengelolaan dokumen dapat dilakukan dengan lebih mudah. Penataan administrasi perkantoran juga mendukung terciptanya pengelolaan surat dan laporan yang lebih sistematis. Selain itu, evaluasi kepuasan klien melalui ulasan Google Maps memberikan kesempatan bagi kantor untuk memperoleh masukan secara langsung dari klien yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dengan adanya keterpaduan antara penyusunan SOP, peningkatan kemampuan staf, pengelolaan arsip, penataan administrasi, dan evaluasi kepuasan klien, program pengabdian dapat mendukung terciptanya sistem kerja yang lebih terstruktur, tertib, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelaksanaan program pengabdian pada Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H., M.Kn. berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, pengembangan kemampuan sumber daya manusia, serta perbaikan pengelolaan administrasi perkantoran. Lima program yang dilaksanakan, yaitu penyusunan standar pelayanan atau SOP sederhana, pelatihan pelayanan prima, manual dan digitalisasi arsip dokumen, penataan administrasi perkantoran, serta evaluasi kepuasan klien, seluruhnya dapat direalisasikan sebesar 100%. Pelaksanaan program tersebut membantu menciptakan alur pelayanan yang lebih terarah, meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, dan profesional, serta mendukung pengelolaan dokumen dan administrasi yang lebih tertib dan sistematis.

Penataan dan digitalisasi arsip membantu mempermudah penyimpanan serta pencarian dokumen, sedangkan penataan administrasi mendukung pengelolaan surat masuk, surat keluar, dan laporan bulanan agar lebih terorganisir. Selain itu, evaluasi kepuasan klien melalui ulasan Google Maps dapat menjadi sarana bagi kantor untuk memperoleh umpan balik mengenai pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan,

pelaksanaan program memberikan manfaat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi administrasi, keteraturan pengarsipan, kemampuan sumber daya manusia, serta kepuasan klien sehingga tercipta pelaksanaan kerja yang lebih tertib dan profesional.

Saran

Berdasarkan hasil pelaksanaan program, Kantor Notaris Anak Agung Gde Angga Kusuma Putra, S.H., M.Kn. disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan program yang telah dilaksanakan secara berkelanjutan. SOP yang telah disusun perlu diterapkan secara konsisten serta dievaluasi dan diperbarui sesuai dengan perubahan kebutuhan pelayanan. Pelatihan pelayanan prima juga sebaiknya dilakukan secara berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional.

Pengelolaan arsip manual dan digital perlu dilakukan secara rutin dan terstruktur serta disertai pencadangan arsip digital secara berkala. Penataan surat masuk, surat keluar, dan laporan bulanan juga perlu dipertahankan agar administrasi kantor tetap rapi dan terorganisir. Selain itu, evaluasi kepuasan klien melalui ulasan Google Maps maupun kuesioner sederhana dapat dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan. Dengan penerapan rekomendasi tersebut secara konsisten, hasil program diharapkan dapat terus memberikan manfaat bagi kantor, staf, dan klien.

DAFTAR PUSTAKA

Academy of Management Proceedings. (2021). Human Resources and Service Quality: The Mediating Role of Employees' Human Capital and Turnover. AMBPP, 2021(1). https://doi.org/10.5465/AMBPP.2021.11774abstract

Adi, D. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia. (dikutip dalam eskripsi USM, 2024).

DinastiPub. (2024). The Effect of Training and Competence on the Quality of Service. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 5(3).

Effendi. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia. (dikutip dalam eskripsi USM, 2024).

Lestari, Y., & Mintarsih, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Notaris & PPAT Yuyun Mintarsih, SH., M.Kn. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(13), 352–364.

Manengal. (2021). Kualitas Pelayanan. (dikutip dalam e-journal UAJY, 2024).

Nurhayati, T., & Pratiwi, D. A. (2025). Analisis Pelayanan Notaris pada Proses Pembuatan Akta Jual Beli Ditinjau dari Dimensi SERVQUAL. WISSEN: *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(4), 316–337. https://doi.org/10.61132/wissen.v3i4.1360

Pertiwi. (2021). Kualitas Pelayanan. (dikutip dalam Jurnal Uniraya, 2024; *Jurnal UQB*, 2024).

Politeknik Pratama. (2024). Strategi Perancangan Manajemen Pelayanan di Kantor Notaris dan PPAT Anita Mahdalena, S.H. JUPIMAN, 3(2). https://doi.org/10.62624/jupiman.v3i2.4609

Susanti, D., & Wardani, R. (2024). Penerapan Manajemen Modern dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Notaris. JPM (*Jurnal Pengabdian Masyarakat*), 2(3). https://doi.org/10.59084/jpm.v2i3.2147

Tobing, Nugroho, & Solehudin. (2021). Pengembangan SDM dalam Organisasi. (dikutip dalam Suryani et al., 2023).

UMSU. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kantor Notaris. *Jurnal FISIP UNKA*, 5(1).

Undip. (2022). Meninvestigasi Kunci Penentu Keberhasilan Pelayanan pada Kantor Notaris. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 12(2).

Universitas Budi Luhur. (2024). Penerapan Metode SERVQUAL pada Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris (Studi Kasus: Kantor Notaris MT Cibitung, Jawa Barat). Repository UBH.

Zaid. (2021). Kualitas Pelayanan. (dikutip dalam Jurnal Uniraya, 2024).