

## RANCANG BANGUN MANAJEMEN SISTEM PELAYANAN ONLINE NOTARIS & PPAAT MENGGUNAKAN METODE PRIORITY SERVICE BERBASIS WEB

Haryono<sup>1</sup>, Adi Nugraha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bani Saleh, [haryono@ubs.ac.id](mailto:haryono@ubs.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Bani Saleh, [adinugraha@ubs.ac.id](mailto:adinugraha@ubs.ac.id)

### ABSTRAK

Pelayanan di kantor notaris membutuhkan kelengkapan dokumen pendukung, seperti KTP, foto, kartu keluarga, dan dokumen lain sesuai jenis surat yang diajukan. Namun, sering terjadi pelanggan datang dengan dokumen yang belum lengkap, sehingga mengakibatkan keterlambatan proses pembuatan akta. Tidak adanya sistem pengelolaan dokumen menyebabkan kesulitan bagi petugas dalam menyusun prioritas pelayanan secara adil. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan sebuah sistem yang mampu mempermudah validasi dokumen, memberikan informasi terkait kelengkapan syarat kepada pelanggan, dan mendukung pencetakan invoice setelah proses selesai. Sistem layanan berbasis web dengan metode Priority Service (PS) menjadi solusi yang diusulkan. Metode ini memprioritaskan pelanggan dengan dokumen lengkap atau kebutuhan mendesak, tanpa mengabaikan urutan kedatangan. Studi kasus dilakukan pada kantor notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn., dengan tujuan merancang dan membangun sistem manajemen pelayanan online yang efisien dan terstruktur. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen, meminimalkan kesalahan, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi model standar layanan berbasis teknologi di kantor notaris, sekaligus mendorong penerapan sistem serupa oleh pihak lain dalam bidang pelayanan hukum. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan.

**Kata Kunci** : Priority Service, Notaris, CI, manajemen daftar pelanggan,

### ABSTRACT

*Services at a notary's office require complete supporting documents, such as ID cards, photos, family cards, and other documents according to the type of letter submitted. However, customers often come with incomplete documents, resulting in delays in the deed-making process. The absence of a document management system makes it difficult for officers to set service priorities fairly. To overcome this, a system is needed that can facilitate document validation, provide information regarding the completeness of the requirements to customers, and support invoice printing after the process is complete. A web-based service system with the Priority Service (PS) method is the proposed solution. This method prioritizes customers with complete documents or urgent needs, without ignoring the order of arrival. The case study was conducted at the notary's office of Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn., with the aim of designing and building an efficient and structured online service management system. This system is designed to improve the efficiency of document management, minimize errors, and provide a better service*

*experience to customers. The results of the study are expected to become a standard model for technology-based services at notary offices, as well as encourage the implementation of similar systems by other parties in the field of legal services. By utilizing technological developments, this system is expected to be able to improve the quality and speed of service.*

*Keywords: Priority Service, Notary, CI, customer list management,*

## **PENDAHULUAN**

### **(1) Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi berdampak pada berbagai sektor, termasuk hukum. Notaris, sebagai pejabat umum yang berwenang membuat akta otentik, mengelola banyak dokumen penting yang harus disimpan dengan baik. Penerapan teknologi informasi mempermudah pekerjaan notaris, membuat data lebih tertata, dan mempermudah penggunaannya kembali. Pelayanan online juga mendukung transaksi antara pemberi dan pengguna jasa, serta memperluas pemasaran layanan. Dalam proses pelayanan, dokumen seperti KTP, foto, kartu keluarga, dan dokumen lain menjadi syarat utama. Namun, sering kali pelanggan datang dengan dokumen yang belum lengkap, sehingga pembuatan akta tertunda. Ketiadaan sistem pengelolaan dokumen menyulitkan petugas untuk memverifikasi kelengkapan dokumen secara adil dan menentukan prioritas berdasarkan kelengkapan dokumen. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dan ketidakefisienan pelayanan. Solusi yang diusulkan adalah sistem layanan berbasis web dengan metode Priority Service (PS). Metode ini memprioritaskan pelanggan dengan dokumen lengkap, kebutuhan mendesak, atau deadline tertentu, tanpa mengabaikan urutan kedatangan. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah pengelolaan dokumen, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik. Studi ini dilakukan pada kantor notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn., untuk mengembangkan sistem yang mendukung manajemen pelayanan online berbasis teknologi.

### **(2) Permasalahan Penelitian**

#### **a. Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Pegawai notaris sulit untuk mengelola data customer yang sudah melengkapi persyaratan.
2. Pegawai notaris kesulitan untuk mengelola calon customer dengan data yang belum lengkap.
3. Kesulitan untuk mengelola riwayat transaksi tahunan maupun riwayat berdasarkan kasus.

#### **b. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari identifikasi masalah diatas, maka terdapat Rumusan masalah yang melatar belakangi dalam penyusunan proposal ini adalah bagaimana merancang dan membangun Manajemen Sistem Pelayanan Online Notaris & PPAT Menggunakan Metode *Priority Service* Berbasis Web (Studi Kasus Notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn.)

### (3) Tujuan Dan Manfaat Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mempermudah karyawan mengelola dan memonitoring transaksi *customer* yang memakai jasa notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn.
2. Mempermudah karyawan meminimalisir kesalahan komunikasi akibat salah pada pengetikan.
3. Dapat mempermudah proses pengolahan data di Notaris Notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn.

#### b. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada berbagai pihak:

1. **Bagi Penulis** :Penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam pengetahuan tentang pengembangan sistem berbasis web dan implementasi metode Priority Service dalam pelayanan notaris.
2. **Bagi Universitas Bani Saleh** :Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan kurikulum dan meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya di bidang teknologi informasi dan sistem manajemen layanan.
3. **Bagi Kantor Notaris Hj. Wiwik Rowiyah Suparno, S.H., M.Kn.** : Penelitian ini menawarkan solusi praktis untuk mempermudah pengelolaan dokumen, meningkatkan efisiensi layanan, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.
4. **Bagi Mahasiswa** : Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mendalami coding, pengembangan sistem berbasis web, dan penerapan metode manajemen layanan berbasis teknologi.

### (4) Kajian Teoritis

Kajian teoritis dalam penelitian ini berfokus pada penerapan teknologi informasi dalam layanan notaris untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data dan dokumen secara digital, sehingga mempermudah proses verifikasi, penyimpanan, dan pengolahan data pelanggan. Sistem informasi berbasis web menawarkan aksesibilitas dan fleksibilitas yang mendukung interaksi real-time antara pelanggan dan petugas, termasuk validasi kelengkapan dokumen dan pencetakan laporan. Metode Priority Service (PS) menjadi solusi untuk mengutamakan pelanggan berdasarkan kelengkapan dokumen, urgensi kebutuhan, atau tenggat waktu, tanpa memandang urutan kedatangan, sehingga layanan menjadi lebih adil dan efisien. Selain itu, pengelolaan dokumen elektronik (Electronic Document Management) memungkinkan notaris menyimpan dan mengakses dokumen penting dengan aman dan mudah, mendukung akurasi dan kecepatan proses kerja. Dengan landasan ini, sistem yang dirancang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kantor notaris dalam memberikan layanan yang lebih terstruktur dan responsif.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### (1) Pengertian Notaris

Notaris, menurut Dr. Kholidah et al. (2021), adalah pejabat umum yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk membuat, mengesahkan, dan

menyaksikan akta serta dokumen hukum lainnya dalam lingkup keperdataan. Notaris bertugas melayani kepentingan masyarakat untuk memastikan kepastian hukum, dengan honorarium sebagai sumber penghasilan, bukan gaji atau pensiun dari pemerintah.

**(2) Pengertian Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT)**

Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), menurut Pasal 1 angka 4 UU No. 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan, adalah pejabat umum yang berwenang membuat akta terkait hak atas tanah, seperti pemindahan, pembebanan, atau pemberian hak tanggungan. PPAT diangkat untuk wilayah kerja tertentu dan diberhentikan oleh Kepala Badan Pertanahan Nasional atau Menteri Agraria. Tugas utama PPAT adalah membuat akta autentik sebagai bukti hukum perbuatan terkait tanah atau satuan rumah susun, seperti jual-beli, hibah, atau pembagian hak. PPAT wajib menjaga keseimbangan kepentingan pihak terkait dan bertindak independen dalam menjalankan tugasnya.

**(3) Pengertian Pelayanan**

Menurut I Dewa Gede Soni Aryawan ATD (2021, hal. 10), pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditetapkan untuk memastikan pelayanan yang baik, termasuk baku mutu pelayanan. Mutu sendiri merujuk pada kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Keberhasilan hotel ditentukan oleh seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar dan sejauh mana pengunjung merasa puas. Pelayanan hotel syariah di era globalisasi ini menjadi kunci penting, terutama dengan persaingan yang semakin ketat di Lampung, dan keberhasilan ini sangat bergantung pada sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

**(4) Pengertian Metode *Priority Service***

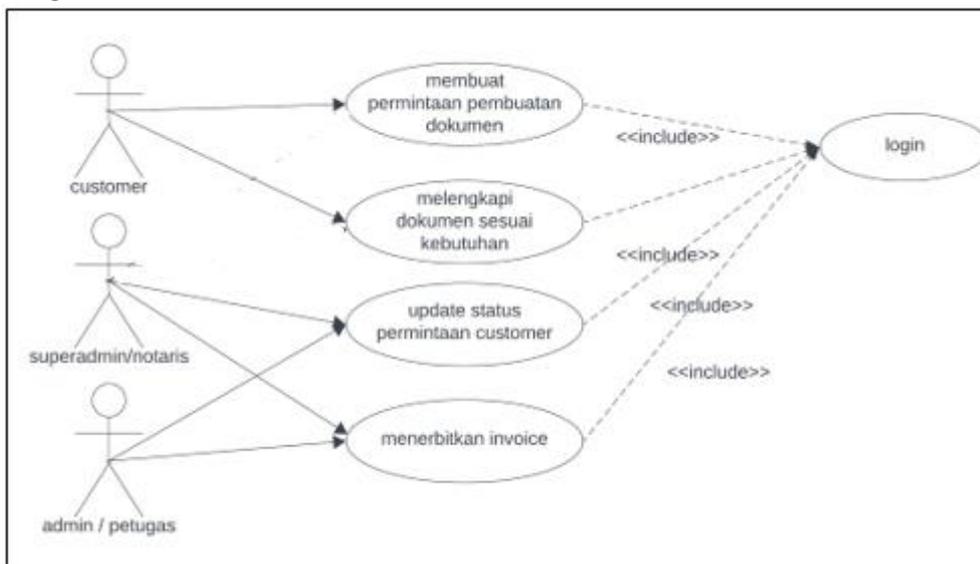
Menurut Bataona et al. (2020, hal. 288), teori antrean pertama kali dikemukakan oleh ahli matematika A.K. Erlang pada tahun 1909 dalam bukunya *Solution of Some Problems in the Theory of Probability of Significance in Automatic Telephone Exchange*. Erlang mengembangkan model antrean untuk menentukan jumlah optimal fasilitas telepon switching yang diperlukan untuk melayani permintaan. Tujuan teori antrean adalah merancang fasilitas untuk mengatasi permintaan yang berfluktuasi secara acak serta menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya antrean. Teori antrean (queuing theory) berfungsi sebagai alat bantu bagi manajer operasional, mengatur lini tunggu yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Antrean adalah jalur tempat

orang menunggu pelayanan. Sistem antrian adalah proses ketika pelanggan mengantri untuk mendapatkan pelayanan tertentu (Jacobs & Chase, 2019: 269). *Priority service* adalah sistem antrian dengan prioritas tertentu, di mana yang memiliki prioritas tinggi akan dilayani lebih dahulu meskipun datang belakangan (Aminah et al., 2021). Sistem antrian mengenal dua prosedur utama: memasukkan elemen baru sebagai elemen terakhir dalam antrian (*add/insert*) dan mengeluarkan elemen pertama (*delete/remove*) (Sumantri, 2020).

## METODOLOGI PENELITIAN

### (1) Perancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengembangan sistem dengan metode prototyping, yang berfokus pada analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan implementasi metode *Priority Service* untuk manajemen pelayanan. Rancangan penelitian ini dapat dijelaskan melalui Use Case Diagram berikut:



**Gambar 1.** Use Case Diagram

### (2) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelayanan customer menggunakan sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria:

- Pelanggan yang telah melakukan transaksi dalam periode tertentu (misalnya, bulan November 2024).
- Pelanggan yang menggunakan layanan dengan berbagai tingkat prioritas (Urgent, Regular).
- Pelanggan yang telah melengkapi atau tidak melengkapi dokumen sesuai dengan kriteria sistem.

No	Nama	Kelengkapan	Kategori	Deadline	Status	Prioritas
	Customer	Dokumen				

1	Ahmad Zaki	Lengkap	Urgent	2024-11- 18	Pending	Tinggi
2	Siti Aminah	Lengkap	Regular	2024-11- 20	Pending	Sedang
3	Rahmat Saleh	Tidak Lengkap	Urgent	2024-11- 18	Dokumen Tidak Lengkap	Rendah
4	Joko Santoso	Lengkap	Urgent	2024-11- 19	Pending	Tinggi
5	Tia Nurul	Lengkap	Regular	2024-11- 22	Pending	Sedang

### (3) Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis penerapan metode Priority Service dalam manajemen sistem pelayanan online notaris dan PPAT, digunakan pendekatan kuantitatif dengan memeriksa tiga kriteria utama yang menentukan prioritas pelayanan pelanggan. Berikut adalah langkah-langkah analisis yang dilakukan :

#### a. Analisis Prioritas Berdasarkan Kelengkapan Dokumen

1. Pelanggan dengan dokumen lengkap mendapatkan prioritas lebih tinggi karena mereka siap untuk diproses lebih lanjut.
2. Pelanggan dengan dokumen tidak lengkap diarahkan untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu sebelum diproses.

#### b. Analisis Prioritas Berdasarkan Deadline Pesanan

1. Pesanan dengan deadline mendekat diberikan prioritas lebih tinggi untuk memastikan kebutuhan mendesak pelanggan terpenuhi tepat waktu.

#### c. Analisis Prioritas Berdasarkan Tingkat Kepentingan

1. Layanan yang tergolong urgent (penting) akan diproses lebih dahulu dibandingkan dengan layanan regular yang tidak memiliki tenggat waktu mendesak.

Setelah menerapkan metode Priority Service berdasarkan ketiga kriteria tersebut, hasil analisis menunjukkan bagaimana prioritas pelayanan diberikan kepada pelanggan. Berikut adalah tabel yang menunjukkan hasil penerapan metode ini :

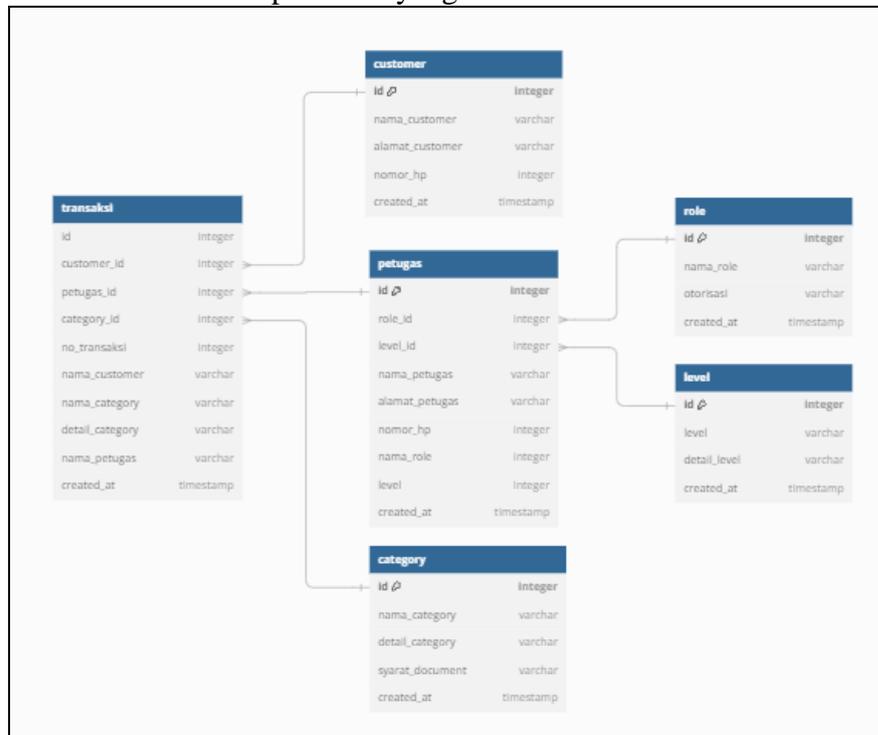
No	Nama Customer	Kelengkapan Dokumen	Kategori	Deadline	Status	Prioritas
1	Ahmad	Lengkap	Urgent	2024-11-	Pending	Tinggi

	Zaki			18		
2	Siti Aminah	Lengkap	Regular	2024-11-20	Pending	Sedang
3	Rahmat Saleh	Tidak Lengkap	Urgent	2024-11-18	Dokumen Tidak Lengkap	Rendah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### (1) Implementasi Database

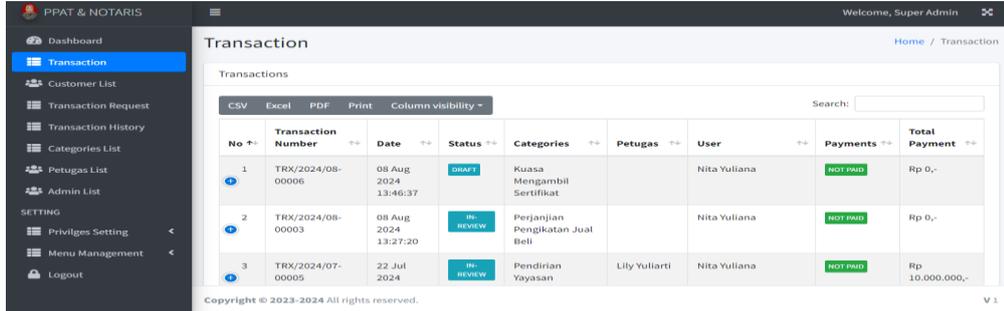
Bagian ini menjelaskan bagaimana database dirancang dan diterapkan dalam sistem. Ini mencakup struktur tabel, relasi antar tabel, dan mungkin juga proses normalisasi atau optimisasi yang dilakukan.



**Gambar 4.** Implementasi Database

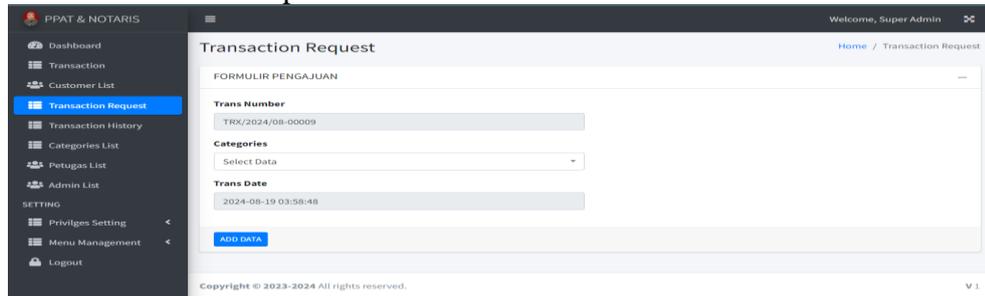
### (2) Implementasi Interface

Bagian ini membahas tentang desain dan pengembangan antarmuka pengguna. Ini meliputi tata letak, elemen-elemen UI, serta bagaimana antarmuka berinteraksi dengan database dan fungsionalitas sistem.

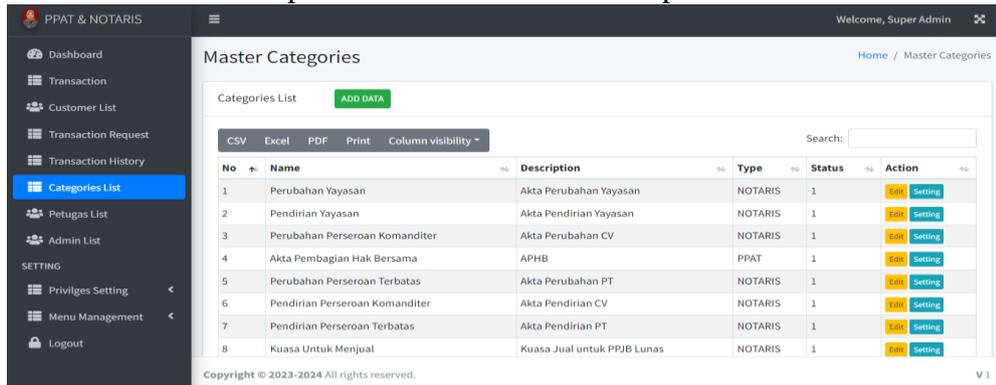


No	Transaction Number	Date	Status	Categories	Petugas	User	Payments	Total Payment
1	TRX/2024/08-00006	08 Aug 2024 13:46:37	DRAFT	Kuasa Mengambil Sertifikat		Nita Yuliana	NOT PAID	Rp 0,-
2	TRX/2024/08-00003	08 Aug 2024 13:27:20	REVIEW	Perjanjian Pengikatan Jual Beli		Nita Yuliana	NOT PAID	Rp 0,-
3	TRX/2024/07-00005	22 Jul 2024	REVIEW	Pendirian Yayasan	Lily Yulianti	Nita Yuliana	NOT PAID	Rp 10.000.000,-

**Gambar 5. Implementasi Interface List Transaksi**



**Gambar 6. Implementasi Interface Form Input Transaksi**



No	Name	Description	Type	Status	Action
1	Perubahan Yayasan	Akta Perubahan Yayasan	NOTARIS	1	Edit Setting
2	Pendirian Yayasan	Akta Pendirian Yayasan	NOTARIS	1	Edit Setting
3	Perubahan Perseroan Komanditer	Akta Perubahan CV	NOTARIS	1	Edit Setting
4	Akta Pembagian Hak Bersama	APHB	PPAT	1	Edit Setting
5	Perubahan Perseroan Terbatas	Akta Perubahan PT	NOTARIS	1	Edit Setting
6	Pendirian Perseroan Komanditer	Akta Pendirian CV	NOTARIS	1	Edit Setting
7	Pendirian Perseroan Terbatas	Akta Pendirian PT	NOTARIS	1	Edit Setting
8	Kuasa Untuk Menjual	Kuasa Jual untuk PPJB Lunas	NOTARIS	1	Edit Setting

**Gambar 7. Implementasi Interface Master Category**

## KESIMPULAN DAN SARAN

### (1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dengan adanya aplikasi ini, akan dapat mempermudah admin notaris mengelola permintaan pembuatan dokumen yang masuk.
- Pada aplikasi ini data-data akan tersimpan secara terstruktur dan tidak ada lagi data yang tercecer dan permintaan atau request customer disesuaikan dengan kategori yang sudah didaftarkan.
- Penerapan metode priority service membuat petugas menjadi lebih terarah sesuai dengan permintaan yang sudah siap diproses.

### (2) Saran

Masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan pada penelitian ini, oleh karena itu untuk pengembangan selanjutnya disarankan adanya pengembangan aplikasi sebagai berikut :

- a. Diharapkan nantinya sistem dapat mempublish countdown kapan diambilnya dokumen yang sudah siap.
- b. Platform bisa dikembangkan untuk mensharing edukasi / tips pembuatan dokumen/akte.
- c. Aplikasi ini berbasis web, diharapkan penelitian selanjutnya dapat dikembangkan agar aplikasi persediaan juga bisa dipergunakan menggunakan *mobile*

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2020). Pengantar Dasar Ilmu Manajemen (W. Ria (ed.); Edisi 2). Kencana.
- Bataona, B., Nyoko, A., & Nursiani, N. (2020). ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM OPTIMALISASI LAYANAN DI SUPERMARKET HYPERSTORE. 12(2), 225–237.
- Dr. Hatta Isnaini Wahyu Utomo, S.H., M. K. (2020). Memahami Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (J. dan Iam (ed.)). Kencana.
- Dr. Kholidah, M. A., Dr. Putra Halomoan Hasibuan, M. ., Alamsyah, M. R., Ramadani, A. F., & Keramat, A. (2021). Notaris dan PPAT di Indonesia Aplikasi Teori dan Praktik dalam Pembuatan Akta (M. . Nurhotia Harahap (ed.)). Semesta Aksara.
- Elgamar. (2020). BUKU AJAR KONSEP DASAR PEMROGRAMAN WEBSITE DENGAN PHP (N. Pangesti (ed.)). Ahlimedia Book.
- Enterprise, J. (2023). HTML, PHP, dan MySQL untuk Pemula (J. Enterprise (ed.)). Elex Media Komputindo.
- I Dewa Gede Soni Aryawan ATD, M. E. S. . (2021). Mal Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Publik (Media Nusa Creative (MNC Publishing) (ed.)). Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Indrawan, D. G. (2021). Database MySQL dengan Pemograman PHP (D. G. Indrawan (ed.)). PT. RajaGrafindo Persada.
- M Lutfi MA, & Mevta Sinthia Rahasti. (2022). SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ARSIP DIGITAL PADA NOTARIS DAN PPAT SORAYA ISNAINI, SH., M.Kn. KOTA MAGELANG. Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis, 1(2), 01–11.
- Muhamad Muslihudin, O. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML (A. Pramesta (ed.)). Penerbit Andi.
- Muhammad Yusril Helmi Setyawan, C. E. P. (2020). CodeIgniter : Implementasi Metode Entropy Pada Pemrograman PHP (Belajar Dengan Praktek) (R. Maulana (ed.)). Kreatif Industri Nusantara.
- Rini Malfiany, J. E. L. (2023). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN SERTIFIKAT DAN AKTA TANAH DI NOTARIS DAN PPAT BERBASIS WEB. JURNAL KOMPUTER DAN TEKNOLOGI, 01, 1–8.
- Thanh, N. (2021). Learn PHP web developing WEB DEVELOPING: INTRODUCTION, BASIC TO OOP. Neos Thanh.
- Welda, W., Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Berkas Pada Kantor Notaris/PPAT I Gusti Rai Daniel Ari Putra, SH., M.KN. INFORMAL: Informatics Journal, 5(3), 77.