

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN KEMATIAN PADA KANTOR KELURAHAN
KERTAK BARU ULU KECAMATAN BANJARMASIN
TENGAH KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

Oleh:

FEBRINA NUR ALISA

1910411320004



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KOTA BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
KEMATIAN PADA KANTOR KELURAHAN KERTAK BARU ULU
KECAMATAN BANJARMASIN TENGAH KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Febrina Nur Alisa NIM : 1910411320004
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 27 Maret 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si) (.....)
NIP. 197506161999032002
- b. Sekretaris
(Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc) (.....)
NIP. 198210022005012002
- c. Anggota
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP) (.....)
NIP. 197912262003122001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 10 April 2023
Ketua Program Studi

Prof. Dr. H. Budi Suryad, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 27 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1666/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Febrina Nur Alisa
NIM : 1910411320004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu Kecamatan Bnjarماسين Tengah Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.30 wita s/d selesai
Nilai : **80 / A**
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 27 Maret 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Febrina Nur Alisa

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

ABSTRAK

Febrina Nur Alisa, 2023. “Kalitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu Kecamatan Baanjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”. Dibawah bimbingan Avela Dewi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kelurahan Kertak Baru Ulu Kota Banjarmasin merupakan instansi yang melayani pembuatan Surat Keterangan Kematian. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu, (2) Mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk memberikan deskripsi dan gambaran faktual serta akurat secara sistematis. Sumber data yang digunakan berupa data primer dari observasi dan wawancara, serta data sekunder dari buku, jurnal, peraturan dan foto lokasi penelitian. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian berjalan kurang optimal, masih terdapat faktor penghambat seperti : (1) masih ada masyarakat yang kurang lengkap membawa berkas, (2) tidak terdapat papan SOP, (3) kurangnya komunikasi mengenai waktu penyelesaian, (4) kurangnya fasilitas komputer. Dari hasil penelitian ini disarankan : (1) perlu meningkatkan pelayanan, (2) perlu dibuatkan papan SOP, (3) perlu memberikan sosialisasi mengenai Surat Keterangan Kematian, (4) perlu dilakukan perbaharuan fasilitas komputer, (5) perlu dilakukan komunikasi lebih mengenai waktu penyelesaian mengenai Surat Keterangan Kematian, (6) perlu diadakan pendidikan dan pelatihan menyangkut penguasaan bidang kerja.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan dan Surat Keterangan Kematian

ABSTRACT

Febrina Nur Alisa, 2023. "Kalitas Service in Making Death Certificate at Kertak Baru Ulu Village Office, Central Baanjarasin District, Banjarmasin City". Under the guidance of Avela Dewi.

The implementation of public services is a state effort to meet the basic needs and civil rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers. Kelurahan Kertak Baru Ulu Kota Banjarmasin is an agency that serves the preparation of Death Certificates. This study aims to: (1) Know the quality of service to the community in making a Death Certificate at the Kertak Baru Ulu Village Office, (2) Know the factors that hinder the quality of service making a Death Certificate at the Kertak Baru Ulu Village Office.

The research method used is qualitative descriptive to provide factual and systematically accurate descriptions and descriptions. The data sources used are primary data from observations and interviews, as well as secondary data from books, journals, regulations and photos of research locations. Data analysis techniques use the techniques of Miles and Huberman in Sugiyono (2018), namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification.

The results showed that the Quality of Service for Making Death Certificate was running less than optimal, there were still inhibiting factors such as: (1) there were still people who were incomplete in carrying files, (2) there was no SOP board, (3) lack of communication regarding the completion time, (4) lack of computer facilities. From the results of this study, it is suggested: (1) need to improve services, (2) need to make SOP boards, (3) need to provide socialization about Death Certificates, (4) need to update computer facilities, (5) need to communicate more about the time of completion regarding Death Certificates, (6) need to hold education and training regarding mastery of the field of work.

Keywords : Quality, Service and Death Certificate

KATA PEGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang dengan kasih sayangnya masih memberikan penulis kesehatan, sehingga Proposal Skripsi dengan judul ***“Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Kematian Pada Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”*** bisa peneliti kerjakan dan selesaikan. Dalam Kesempatan ini penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
- 2) Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
- 3) Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin serta dosen pembimbing yang telah membimbing dan membantu serta mengarahkan pengerjaan skripsi ini.
- 1) Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen penguji I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pengerjaan skripsi ini.
- 2) Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini

- 3) Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu yang telah bersedia untuk peneliti melaksanakan penelitian.
- 4) Ibu Lurah Kelurahan Kertak Baru Ulu Kecamatan Banjarmasin Tengah bersertapegawai dan staf yang telah berkenan memberikan dukungan, serta banyak membantu selama pengumpulan data penelitian selama peneliti melakukan penelitian.
- 5) Seluruh keluarga, terutama Mama dan Papa, yang memberikan dukungan, motivasi dan bantuan baik moril dan material.
- 6) Sahabat-sahabat penulis, serta teman-teman, yang bersedia diajak berdiskusi, dan dengan kesabaran serta ketulusan hati, memberi petunjuk.
- 7) *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all her hardwork, and able to do it.*

Diiringi dengan do'a kehadiran Allah SWT semoga segala bantuan, bimbingan, dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh yang senantiasa mendapat balasan kebaikan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Wassalamu'alaikum wr. wb.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Pelayanan Publik.....	18
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2. Bentuk Pelayanan Publik.....	20
2.2.3. Penyelenggara Pelayanan Publik.....	21
2.2.4. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	24
2.2.5. Unsur-unsur Pelayanan.....	25
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.3.2. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.....	28

2.4.	Faktor Penghambat.....	29
2.5.	Surat Keterangan Kematian.....	32
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	34
3.2.	Tipe Penelitian.....	34
3.3.	Lokasi Penelitian.....	35
3.4.	Informan Penelitian.....	35
3.5.	Jenis Data.....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		41
4.1.	Profil Kota Banjarmasin.....	41
4.2.	Profil Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu Banjarmasin.....	43
4.2.1.	Sejarah Ringka.....	43
4.2.2.	Visi dan Misi.....	43
4.2.3.	Pelayanan Publik.....	44
4.2.4.	Struktur Organisasi.....	45
4.2.5.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	46
4.2.6.	Tingkat Pendidikan Pegawai	49
4.2.7.	Data Personil Kantor Kelurahan Kertak Baru Ulu	51
4.2.8.	Perangkat Pelayanan.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
5.1.	Hasil Penelitian.....	53

5.1.1.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian.....	53
5.1.2.	Faktor Penghambat.....	59
5.2.	Pembahasan.....	64
5.2.1.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian.....	64
5.2.2.	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian di Kelurahan Kertak Baru Ulu.....	73
5.2.3.	Matriks Hasil Penelitian.....	74
BAB VI PENUTUP.....		75
6.1.	Kesimpulan.....	75
6.2.	Saran-Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jenis Pelayanan dan Jumlah Masyarakat yang Melakukan Pelayanan di Kelurahan Kertak Baru Ulu Tahun 2019-2022.....	4
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.3	Perangkat Pelayanan.....	52
Tabel 5.1	Matriks Hasil Penelitian.....	74

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
	Gambar 3.1 Model Interaktif Miles Huberman.....	40
	Gambar 4.1 Peta Kota Banjarmasin.....	42
	Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	45

