

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENGAJUAN SURAT
PERNYATAAN WARIS DI KANTOR KECAMATAN
BANJARMASIN TENGAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik



Khairil Akbar

NIM. 2110411310005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah


A. Nama Mahasiswa : Khairil Akbar NIM : 2110411310005

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 14 Januari 2025.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
NIP. 197501182000031002

()

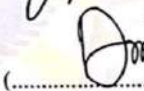
b. Sekretaris

Sugiannor, S. Sos, M.AP
NIP. 198903062022031005

()

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
NIP. 198708222020122010

()


Mengetahui

Dekan FISIP ULM


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

Banjarmasin, 14 Januari 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Selasa tanggal Empat Belas bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0114 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Januari untuk menguji skripsi :

Nama : Khairil Akbar
NIM : 2110411310005
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah

Tempat Ujian : Ruang Rapat Lt.3 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 = A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

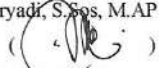


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 14 Januari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Khairil Akbar

1. ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairil Akbar
Tempat/ Tanggal Lahir : Hulu Sungai Selatan, 18 Oktober 2002
NIM : 2110411310005
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Pramuka Melati Indah, Komplek Grand Limau

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Januari 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Khairil Akbar

NIM. 2110411310005

ABSTRAK

Khairil Akbar, 2110411310005, 2025. Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah. Di bawah Bimbingan Sugeng Karyadi.

Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah memiliki peran penting dalam Administrasi Pemerintahan dan Pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah berupaya memudahkan masyarakat mengurus keperluan administrasi. Tujuan Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah yaitu mengetahui pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris dan mengetahui faktor penghambat dan pendukung Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah dan adapun Alur Pengajuan Surat Pernyataan Waris sebagai berikut: (1) Pengajuan Permohonan, (2) Pemeriksaan Dokumen Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan, (3) Verifikasi Sekretaris Camat, (4) Penandatanganan Camat, (5) Pemberian Surat kepada Pemohon, (6) Pencatatan dan Arsip.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif guna memberikan gambaran yang sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa sumber data primer, yang terdiri dari observasi peneliti beserta wawancara, juga sumber data sekunder yang mendapatkan melalui buku, jurnal, perundang-undangan, hingga data lain yang dapat menunjang penelitian ini. Pengolahan data yang digunakan menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah yang dianalisis menggunakan Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dkk (1988) dengan indikator : Keandalan; Ketanggapan; Jaminan; Perhatian; dan Berwujud menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah cukup baik. Adapun hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ini telah berjalan dengan cukup baik namun masih terdapat hambatan-hambatan internal dan eksternal, dan juga pendukung yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengajuan Surat, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Khairil Akbar, 2110411310005, 2025. *Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance at the Banjarmasin Tengah District Office. Under the Guidance of Sugeng Karyadi.*

The Banjarmasin Tengah Sub-district Office has an important role in Government Administration and Services to the community. With the existence of administrative services at the Banjarmasin Tengah District Office, it seeks to facilitate the community to take care of administrative needs. The purpose of the Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance at the Central Banjarmasin District Office is to find out the implementation of the Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance and to find out the inhibiting and supporting factors for the Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance at the Central Banjarmasin District Office and the Flow of Submitting a Declaration of Inheritance as follows: (1) Submission of an Application, (2) Examination of Documents by the Head of the Service, Information and Complaints Section, (3) Verification by the Sub-District Secretary, (4) Signing by the Sub-District Head, (5) Providing a Letter to the Applicant, (6) Recording and Archives.

The research method used in this research is descriptive qualitative to provide a description that is in accordance with the facts that occur in the field. The data sources used in this research are primary data sources, which consist of researcher observations and interviews, as well as secondary data sources obtained through books, journals, legislation, and other data that can support this research. Data processing used uses data reduction methods, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that the Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance at the Banjarmasin Tengah District Office was analyzed using the Service Quality Theory according to Parasuraman et al (1988) with indicators: Reliability; Responsiveness; Assurance; Attention; and Tangible shows that the Service Quality of Submitting a Declaration of Inheritance at the Banjarmasin Tengah District Office is quite good. As for this, it shows that the quality of this service has been running quite well, but there are still internal and external obstacles, as well as supporters that affect the Quality of Service for Submitting a Declaration of Inheritance at the Central Banjarmasin District Office.

Keywords: *Service Quality, Inheritance Declaration Submission, Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kecamatan Banjarmasin Tengah” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Budi Suryadi, S.Ss., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi. S.Sos M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. Syakrani, M.S selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.

6. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis yang telah membawa penulis 'tercebur' dan mengajarkan penulis untuk 'berenang' di lautan ilmu pengetahuan yang luas.
7. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
8. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
9. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
10. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
11. Kepada kedua orang tua penulis, yang sudah memberi dukungan kepada anaknya secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
12. Kepada kakak kakakku, yang sudah memberi dukungan kepada adiknya secara finansial dan doa.
13. Kepada teman-teman McFlurry Sundae, Fantastic Four terkasih yang sudah membantu penulis dalam berdiskusi dan memberi masukan.

14. Kepada pemilik NIM 2412071107035582 terima kasih telah memberikan semangat kepada penulis dan selalu ada disaat penulis membutuhkan tempat untuk bercerita, terima kasih untuk semua dukungan serta motivasi yang sudah diberikan kepada penulis hingga skripsi ini selesai.

Banjarmasin, 14 Januari 2025

Khairil Akbar
2110411310005

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Konsep Administrasi Publik.....	14
2.2.1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2.2.2. Paradigma Administrasi Publik.....	15
2.3. Pelayanan Publik	18
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.3.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	19
2.3.3. Asas-Asas Pelayanan Publik	21
2.3.4. Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	22
2.3.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.3.6. Standar Pelayanan Publik.....	27
2.4. Kualitas Pelayanan	30
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan	33
2.5. Teori Kualitas Pelayanan.....	34

2.5.1.	Teori Kualitas Pelayanan De Vreya	34
2.5.2.	Teori Kualitas Pelayanan Salim dan Woodward	35
2.5.3.	Teori Kualitas Pelayanan Brown	36
2.5.4.	Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman dkk	36
2.6.	Alur Pelayanan	38
2.7.	Kerangka Pemikiran	40
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	45
3.2.	Tipe Penelitian.....	46
3.3.	Lokasi Penelitian	47
3.4.	Sumber Data dan Instrumen	47
3.5.	Teknik Pengumpulan data	49
3.6.	Pengolahan Data.....	53
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	56
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	56
4.1.1.	Letak Geografis Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	56
4.1.2.	Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	57
4.1.3.	Tugas dan Fungsi Pokok Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	59
4.1.4.	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	60
4.1.5.	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	61
4.2.	Uraian Temuan Penelitian	64
4.2.1.	Alur Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	65
4.2.2.	Faktor Penghambat Pada Pelayanan Pengajuan Surat Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	74
4.2.3.	Faktor Pendukung Pada Pelayanan Pengajuan Surat Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	78
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	84
5.1.	Analisis Temuan Penelitian.....	84
5.1.1.	Kualitas Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	84

5.1.2.	Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	90
5.1.3.	Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Pengajuan Surat Pernyataan Waris di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	92
BAB VI	PENUTUP	97
6.1.	Kesimpulan.....	97
6.2.	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pelayanan Administrasi.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
Tabel 2.2 Bagan Alur Kerangka Pemikiran	44
Tabel 4.1 Matrix Analisis Temuan Penelitian	82
Tabel 5.1 Matrix Analisis Temuan Penelitian	89
Tabel 5.2 Matrix Kesimpulan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Google Maps Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	7
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif	55
Gambar 4.1 Posisi Geografis dan Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	56
Gambar 4.2 Visi Misi Kecamatan Banjarmasin Tengah.....	61
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	62