

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT
KETERANGAN AHLI WARIS DI KANTOR KECAMATAN BINUANG
KABUPATEN TAPIN

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

Oleh

Amalia Fitri Ahmadi

NIM. 2210411320047



JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN AHLI
WARIS DI KANTOR KECAMATAN BINUANG KABUPATEN TAPIN

- A. Nama Mahasiswa: **Amalia Fitri Ahmadi** NIM: 2210411320047
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 26 Februari 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001 (.....)
 - b. Sekretaris
Sugiannor, S. Sos., M. AP
NIP. 198903062022031005 (.....)
 - c. Anggota
Shafrina Amalia, S.AP, M.AP
NIP. 199706112024062001 (.....)

Banjarmasin, 26 Februari 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan 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 Basyri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Enam bulan Februari tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1029 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 20 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Amalia Fitri Ahmadi
NIM : 2210411320047
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.30 wita s/d selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

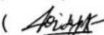


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 26 Februari 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Amalia Fitri Ahmadi

1. Ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalia Fitri Ahmadi
Tempat/ Tanggal Lahir : Binuang, 24 November 2003
NIM : 2210411320047
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Blok H. NO. 27 A Yani Pura Binuang

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, 05 Maret 2026

Mahasiswa yang
bersangkutan,



Amalia Fitri Ahmadi
NIM. 2210411320047

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdulillahil'alamin atas segala rezeki dan nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin”. Penyusunan Skripsi ini diajukan penulis guna memenuhi satu di antara syarat guna memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulisan Skripsi ini pun tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dukungan dan bantuan yang diberikan secara moril maupun materil, serta saran konstruktif yang dapat membantu penulis menyelesaikan Skripsi. Maka dari itu, rasa syukur dan dengan segenap ketulusan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang besar khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, Msi selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Ibu Anjani, S.A.P, M.A.P selaku Pembimbing Akademik pada Jurusan Administrasi Publik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.A.P selaku Pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesabaran dalam proses membimbing penulis dan memberikan arahan, pengetahuan serta saran kepada penulis.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan Skripsi.
7. Ibu Shafrina Amalia, S.AP, M,AP Selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis guna melakukan perbaikan Skripsi.
8. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat untuk penulis selama menjalani perkuliahan;
9. Bapak H. Henderiyanoor Efendi, S.Kep., Ners., M.M, selaku Camat Binuang, beserta seluruh jajaran staf yang telah memberikan izin dan kemudahan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan pengumpulan data yang sangat dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua orang tua tercinta, Ibu Rista Romian Tamba dan Bapak Slamet Ahmadi, yang telah menjadi sumber doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, pengertian yang begitu luas, serta dukungan moril maupun materil yang begitu besar dan berarti dalam setiap langkah kehidupan penulis, khususnya

selama proses penyusunan skripsi ini. Segala pengorbanan, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis untuk terus bertahan, berusaha, dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.

11. Kakak terkasih Ellya Ahmadi dan juga adik tersayang Fahri Ahmadi, yang senantiasa hadir memberikan bantuan, semangat, perhatian, serta dukungan dalam berbagai bentuk selama proses penulisan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi penguat di saat penulis merasa lelah, ragu, maupun menghadapi berbagai kendala selama penyusunan karya ilmiah ini.
12. Untuk dua teman saya di Binuang Fifti Handayani dan Nor Zahida, yang telah menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk langkah dan cerita hidup penulis hingga kini.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Windi, Winda Nisa, Dita, dan Amah, yang telah kebersamai sejak awal hingga akhir perkuliahan ini dan alasan perjalanan ini terasa indah.
14. Rekan-rekan mahasiswa/i Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2022 FISIP Universitas Lambung Mangkurat.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
16. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri yang telah berproses, dan terus melangkah hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat nyata bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 26 Februari 2026

Amalia Fitri Ahmadi

ABSTRAK

Amalia Fitri Ahmadi, 2210411320047, 2026. *Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin. Dibawah bimbingan Widyakanti.*

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat. Salah satu pelayanan yang memiliki urgensi hukum adalah penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris sebagai dasar pengurusan berbagai hak keperdataan. Di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin, permohonan layanan ini terus meningkat setiap tahunnya. Meskipun demikian, masih ditemukan ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan satu hari kerja dengan penyelesaian di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif bersifat deskriptif untuk menggambarkan fenomena pelayanan yang terjadi. Data diperoleh dari sumber primer melalui wawancara dan observasi langsung, serta sumber sekunder berupa dokumentasi dan laporan resmi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Sebagai landasan teoretis penelitian ini menggunakan kerangka SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan lima indikator, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin secara umum tergolong cukup baik. Dimensi responsiveness dan empathy telah berjalan dengan baik, sedangkan pada dimensi tangibles, reliability dan assurance masih terdapat kendala terutama pada ketepatan waktu penyelesaian layanan. Faktor penghambat meliputi ketidaklengkapan dokumen pemohon, keterbatasan informasi pelayanan, serta ketergantungan pada pejabat penandatangan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek ketepatan waktu penyelesaian dokumen serta penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Surat Keterangan Ahli Waris, SERVQUAL, Pelayanan Publik, Kecamatan Binuang.

ABSTRACT

Amalia Fitri Ahmadi, 2210411320047, 2026. Service Quality of the Issuance of the Certificate of Inheritance at the Binuang District Office, Tapin Regency. Under the guidance of Widyakanti.

Public service is a manifestation of the government's responsibility in fulfilling the administrative needs of the community. One form of service that has legal urgency is the issuance of a Certificate of Inheritance (Surat Keterangan Ahli Waris), which serves as the basis for managing various civil rights such as the transfer of property ownership, bank fund disbursement, and other administrative purposes. At the Binuang Sub-district Office, Tapin Regency, the number of requests for this service has increased every year. However, there is still a discrepancy between the service time standard of one working day and the actual completion time in practice. This study aims to analyze the quality of service in issuing the Certificate of Inheritance at the Binuang Sub-district Office, Tapin Regency, and to identify the factors that influence its implementation.

The research method used in this study is a descriptive qualitative approach to describe the service phenomenon that occurs. Data were obtained from primary sources through interviews and direct observation, as well as secondary sources in the form of documentation and official reports. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. As the theoretical framework, this research uses the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry with five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

*The results show that the quality of service in issuing the Certificate of Inheritance at the Binuang Sub-district Office is generally categorized as **fairly good**. The dimensions of tangibles, assurance, and empathy have been implemented well, while the dimensions of reliability and responsiveness still face constraints, particularly related to the timeliness of service completion. The inhibiting factors include incomplete applicant documents, limited service information received by the community, and dependence on the authorized official for document signing. Thus, it can be concluded that the quality of service in issuing the Certificate of Inheritance at the Binuang Sub-district Office is fairly good, but improvements are still needed in terms of the timeliness of document completion and the dissemination of service information to the community.*

Keywords: *Service Quality, Certificate of Inheritance, SERVQUAL, Public Service, Binuang District.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	22
2.2.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.2.6 Standar Pelayanan Publik	24
2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	27
2.4 Teori Kualitas Pelayanan	29
2.4.1 Teori Kualitas Pelayanan Parasuraman dkk.....	29

2.4.2	Teori Kualitas Pelayanan Brown	32
2.4.3	Teori Kualitas Pelayanan Salim dan Woodward.....	33
2.5	Alur Pelayanan.....	34
2.6	Kerangka Pemikiran	36
BAB III	METODE PENELITIAN	37
3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.2	Tipe Penelitian	38
3.3	Lokasi Penelitian	39
3.4	Sumber Data dan Instrumen	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Pengolahan Data	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN	51
4.1	Gambaran Umum	51
4.1.1	Gambaran Umum Kecamatan Binuang	51
4.1.2	Letak Geografis Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.....	52
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin ...	54
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin	57
4.1.5	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin	61
4.2	Uraian Temuan Penelitian	61
4.2.1	Alur Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.....	61
4.2.1.1	Tahapan Pengajuan Permohonan di Kantor Kecamatan	61
4.2.1.2	Pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen	63
4.2.1.3	Tahapan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris	65
4.2.1.4	Penanganan Berkas yang belum lengkap	67

4.2.1.5 Surat Keterangan Ahli Waris yang telah selesai diterbitkan diserahkan kepada pemohon	69
4.2.2 Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.	72
4.2.2.1 Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Dokumen Pemohon	72
4.2.2.2 Kurangnya Informasi Kepada Masyarakat.....	73
4.2.2.3 Ketidaktepatan Waktu pelayanan	74
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	76
5.1 Analisis Temuan Penelitian	76
5.1.1 Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.....	76
5.1.2 Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.	83
BAB VI PENUTUP	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Permohonan Pelayanan di Kecamatan Binuang Tahun 2024-2025.....	5
Tabel 1.2	Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Informan Kunci	42
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk per Desa/Kelurahan di Kecamatan Binuang Tahun 2025.....	52
Tabel 4.2	Matrix Analisis Temuan Penelitian	70
Tabel 5.1	Matrix Analisis Temuan Penelitian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Binuang Triwulan 1 Tahun 2024.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	48
Gambar 4.1 Posisi Geografis Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.....	53
Gambar 4.2 Kantor Kecamatan Binuang Kabupaten Tapin.....	53
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Binuang.....	64