SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Jasiya Septiany Manurung

NIM. E1011201074

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik
Kajian Manajemen Publik

Oleh:
Jasiya Septiany Manurung
NIM. E1011201074

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada :

Jasiya Septiany Manurung
NIM. E1011201074

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal :.....

Dosen Pembimbing Pendamping

Hairil Anwar, S.E., M.Si
NIP. 196905142007011004

Tanggal :.....

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PONTIANAK TIMUR KOTA PONTIANAK

Oleh:
Jasiya Septiany Manurung
NIM. E1011201074

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Jumat, 31 Juli 2026
Waktu : 14.00 WIB
Tempat : Ruang 1

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Yulius Yohanes, M.Si	Hairil Anwar, S.E., M.Si
NIP. 196405271992021001	NIP. 196905142007011004
Penguji Utama	Penguji Pendamping
Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si	H. Dhidik Aprianto, S.E, M.Si
NIP. 196503021990022001	NIP. 197604052006941001

Disahkan Oleh :
Dekan FISIP Untan

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Jasiya Septiany Manurung, E1011201074 : **Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak.** Skripsi. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2026

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pada pembuatan Surat Keterangan Waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur. Terjadinya permasalahan pada pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur khususnya pada pembuatan Surat Keterangan Waris berupa waktu penyelesaiannya masih belum sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam pelayanan berlangsung serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur sudah berjalan cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (Pasalong, 2019:155) yaitu Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance* dan Dimensi *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala seperti kenyamanan ruang pelayanan yang perlu ditingkatkan, keterlambatan penyelesaian pelayanan dikarenakan pejabat yang berwenang menandatangani dokumen sedang tidak berada ditempat serta keberadaan petugas di meja pelayanan pada saat jam pelayanan masih berlangsung. Penelitian ini diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur dengan mengoptimalkan kenyamanan pada ruang pelayanan, terutama pada pemanfaatan pendingin ruangan agar masyarakat merasa lebih nyaman pada saat menunggu proses pelayanan. Perlunya koordinasi pada proses penandatanganan dokumen untuk menghindari keterlambatan penyelesaian surat keterangan waris, pembagian tugas pada petugas pelayanan juga perlu ditingkatkan agar selalu tersedia petugas pada saat jam pelayanan masih berlangsung, serta pembinaan dan pelatihan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Waris

ABSTRACT

Jasiya Septiany Manurung, E1011201074 : **The Quality of Public Services at the East Pontianak District Office Pontianak City**. Thesis. Public Administration Study Program Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University. Pontianak. 2026

The writing of this thesis is intended to analyze and describe the quality of public services in the issuance of the Certificate of Inheritance at the East Pontianak District Office. The study was motivated by problems encountered in the service process at the East Pontianak District Office, particularly in the issuance of the Certificate of Inheritance, where the completion time has not yet been in accordance with the established service standards the absence of employees from their workstations during service hours, and inadequate service facilities and infrastructure. The research conducted uses a descriptive research type with qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The public service at the East Pontianak District Office has been implemented fairly well based on the five dimensions of service quality proposed by Parasuraman et al. (Pasalong, 2019:155), dimension of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The findings indicate that there are still several obstacles, including the need to improve the comfort of the service area, delays in service completion due to the absence of the authorized official responsible for signing the documents, and the availability of service officers at the service desk during service hours. This study is expected to contribute to improving the quality of public services at the East Pontianak District Office by optimizing the comfort of the service area, particularly through the use of air conditioning so that the public can feel more comfortable while waiting for the service process. Better coordination in the document-signing process is also needed to avoid delays in the issuance of the Certificate of Inheritance. In addition, the distribution of duties among service officers needs to be improved to ensure that service officers are always available during service hours. Furthermore, guidance and training should be provided to service officers so that they are able to deliver services in accordance with the established service standards.

Keywords: The quality of Public Service, Public Service, Certificate of Inheritance

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak" Judul ini dipilih peneliti karena adanya keluhan masyarakat terhadap penyelesaian pembuatan Surat Keterangan Waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur. Berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, proses penyelesaian Surat Keterangan Waris seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 jam 10 menit. Namun pada kenyataanya proses penyelesaiannya membutuhkan waktu lebih dari satu hari. Masalah tersebut dapat terjadi karena pejabat yang berwenang untuk menandatangani berkas tidak berada ditempat. Selain itu masih ditemukan oknum pegawai yang tidak berada di tempat meskipun jam pelayanan sedang berlangsung sehingga masyarakat harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Serta ruang tunggu yang terasa panas pada waktu tertentu pada saat melakukan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti terkait kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada pembuatan Surat Keterangan Waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak. Untuk mencapai tujuan tersebut, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Pasolong 2019:155) yang meliputi dimensi *Tangible* (berwujud), dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), dimensi *Assurance* (jaminan), dan dimensi *Empathy* (empati). Penelitian ini menggunakan jenis

penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Subjek penelitian terdiri atas Sekcam Pontianak Timur, Kasi Pemerintahan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur, serta masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada pembuatan Surat Keterangan Waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi *Tangible*, fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, komputer, printer, kursi tunggu, dan sarana pendukung lainnya telah tersedia dengan cukup memadai. Penampilan aparatur juga telah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi, masyarakat masih mengeluhkan kondisi ruang pelayanan yang terasa panas sehingga kenyamanan selama menunggu pelayanan belum optimal. Pada dimensi *Reliability*, aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Petugas mampu memeriksa kelengkapan dokumen secara teliti dan memanfaatkan komputer dalam proses administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih tertib. Namun, penyelesaian pelayanan terkadang mengalami keterlambatan apabila persyaratan masyarakat belum lengkap atau pejabat yang berwenang belum berada di kantor untuk melakukan penandatanganan dokumen. Pada dimensi *Responsiveness*, aparatur telah menunjukkan kesediaan membantu masyarakat dengan memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Akan tetapi, hasil observasi masih menunjukkan adanya kondisi ketika meja pelayanan tidak dijaga sementara waktu sehingga masyarakat harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Pada dimensi *Assurance*, pelayanan Surat Keterangan Waris telah memberikan kepastian biaya karena seluruh proses pelayanan tidak dipungut biaya.

Aparatur juga memberikan penjelasan mengenai prosedur dan perkiraan waktu penyelesaian pelayanan. Namun, kepastian waktu penyelesaian belum selalu dapat dipenuhi karena masih dipengaruhi oleh proses administrasi dan penandatanganan dokumen. Pada dimensi *Empathy*, aparatur telah berupaya memberikan pelayanan secara sopan, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, serta melayani tanpa membedakan pengguna layanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa petugas yang dinilai kurang ramah sehingga sikap pelayanan kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin baik.

Saran dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Pontianak Timur diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengoptimalkan kenyamanan ruang pelayanan melalui pemanfaatan pendingin ruangan. Informasi mengenai persyaratan, alur, dan standar pelayanan perlu ditempatkan pada lokasi yang mudah dilihat oleh masyarakat. Pembagian petugas pelayanan juga perlu diatur agar selalu tersedia petugas di loket selama jam kerja sehingga masyarakat tidak perlu menunggu untuk memperoleh pelayanan. Selain itu, koordinasi dalam proses penandatanganan dokumen perlu ditingkatkan agar keterlambatan penyelesaian Surat Keterangan Waris dapat diminimalkan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pembinaan dan pelatihan pelayanan prima juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar aparatur mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Jasiya Septiany Manurung

Nomor Mahasiswa : E1011201074

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Juli 2026
Yang membuat pernyataan

Jasiya Septiany Manurung

NIM. E1011201074

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan"

(QS. Al-Insyirah : 6)

Persembahan :

Alhamdulillah dengan rasa syukur, skripsi ini utamanya penulis persembahkan kepada Maha Suci Allah SWT dengan segala puji bagi-Nya atas segala anugrah yang telah diberikan dalam kehidupan penulis. Selanjutnya skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta, yaitu untuk Bapak **Janfen Manurung** dan Ibu **Jainati** yang telah membantu penulis hingga bisa berada dititik ini. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses kehidupan, termasuk selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk setiap kasih sayang, motivasi, dan juga jerih payah Ibu dan Bapak yang telah memperjuangkan pendidikan anak-anaknya. Terimakasih atas doa yang setiap hari dipanjatkan kepada Allah SWT agar setiap proses yang penulis jalani dipermudah oleh-Nya. Penulis tidak akan sampai di titik ini tanpa doa Ibu dan Bapak.
2. Abang kandung penulis, **Adlu Muhary Manurung** yang selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan juga selalu mendukung dan membantu penulis dalam kondisi apapun.

3. Keluarga Besar Aminah yang tidak dapat disebutkan satu per satu, dan Keluarga Penulis yang berada di Mempawah, untuk Mamak dan Bapak yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, motivasi, serta semangat kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman penulis yang sudah dianggap seperti saudara, Cindy, Tari, Putri dan Firman. Teman sedari SMP yangg seperti saudara, Dyah dan Uti. Teman-teman semasa kuliah Yulia, Wimala, Astrid, Nisa dan Lutie. Serta Teman-Teman kerja penulis, Dexcy dan Three yang selalu membantu dan memotivasi penulis menyelesaikan peneletian ini.
5. Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan menyelesaikan seluruh proses penyusunan skripsi ini. Menjalani perkuliahan sambil bekerja bukanlah hal yang mudah. Berbagai tantangan, keterbatasan waktu, rasa lelah, serta tekanan yang dihadapi selama proses tersebut menjadi pengalaman yang membentuk penulis untuk tetap disiplin, bertanggung jawab, dan pantang menyerah. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah ketika menghadapi berbagai kesulitan. Semoga setiap perjuangan yang telah dilalui menjadi bekal berharga untuk menghadapi tantangan di masa depan serta menjadi awal dari pencapaian-pencapaian yang lebih baik. *You did it jas, i'm proud of you*!

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak"**. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura Pontianak. Selanjutnya penulis menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini, karena hasil yang dicapai melalui skripsi ini baru merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang khasanah ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan masukan dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Dr.Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Yulius Yohanes, M.Si Selaku Pembimbing Pertama sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kritik, dan saran yang membangun kepada penulis sejak penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini. Kesabaran, perhatian, serta ilmu yang diberikan menjadi motivasi dan bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

3. Hairil Anwar, SE, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, koreksi, dan motivasi kepada penulis sejak penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini. Segala ilmu, masukan, dan perhatian yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis..
4. Dr. Hj. Sri Maryuni, M.Si selaku Penguji Utama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
5. H. Dhidik Aprianto, S.E, M.Si selaku Penguji Pendamping yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
6. Drs. Sukamto M.Si yang sebelumnya merupakan Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Akademik (PA) selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memasuki masa purnatugas.
7. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah banyak memberikan dukungan selama perkuliahan.
8. Kantor Kecamatan Pontianak Timur beserta staf yang membantu memberikan data-data penelitian ini serta memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Masyarakat di Kecamatan Pontianak Timur yang menjadi informan pada penelitian ini yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan informasi-informasi pendukung yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi.

10. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak ikut membantu dalam penelitian usulan penelitian ini.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari ALLAH SWT. Dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti.

Pontianak, Juli 2026

Jasiya Septiany Manurung

E1011201074

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK ..... **iv**
RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 8
1.3. Fokus Penelitian 8
1.4. Rumusan Masalah 9
1.5. Tujuan Penelitian 9
1.6. Manfaat Penelitian 9
1.6.1. Manfaat Teoritis 9
1.6.2. Manfaat Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1. Definisi Konsep 11
2.1.1. Konsep Kualitas 11
2.1.2. Konsep Pelayanan Publik 11
2.2. Teori 12
2.2.1. Pengertian Pelayanan 12
2.2.2. Pengertian dan Tujuan Pelayanan Publik 14
2.2.3. Asas-asas Pelayanan Publik 17
2.2.4. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik 20
2.2.5. Standar Pelayanan Publik 23
2.2.6. Klasifikasi Pelayanan Publik 25
2.2.7. Unsur-unsur Pelayanan Publik 27
2.2.8. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik 28
2.2.9. Kualitas Pelayanan Publik 30
2.3. Hasil Penelitian Yang Relevan 32
2.4. Alur Pikir Penelitian 34
2.5. Pertanyaan Penelitian 37

BAB III METODE PENELITIAN **38**
3.1. Jenis Penelitian 38
3.2. Langkah-Langkah Penelitian 38

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 39
3.3.1. Lokasi Penelitian 39
3.3.2. Waktu Penelitian 40
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 40
3.4.1. Subjek Penelitian 40
3.4.2. Objek Penelitian 41
3.5. Teknik Pengumpulan Data 41
3.6. Instrumen atau Alat Pengumpul 43
3.7. Analisis Data 44
3.7.1. Keabsahan Data 44
3.7.2. Teknik Analisis Data 48

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI 50
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Pontianak Timur 50
4.1.1. Sejarah Kecamatan Pontianak Timur 50
4.1.2. Letak dan Kondisi Geografis 50
5.1.3. Data Penduduk Kecamatan Pontianak Timur 52
4.2. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Pontianak Timur 53
4.2.1. Profil Kantor Kecamatan Pontianak Timur 53
4.2.2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pontianak Timur 54

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56
5.1 Hasil Penelitian 56
5.1.1. Keabsahan Data 56
5.1.2. Analisis Data 58
5.2. Pembahasan 61
5.2.1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) dalam Kualitas Pelayanan Publik 61
5.2.2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan Publik 65
5.2.3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan Publik 71
5.2.4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan Publik 77
5.2.5. Dimensi *Empathy* (Empati) dalam Kualitas Pelayanan Publik 84

BAB VI PENUTUP 91
6.1. Simpulan 91
6.2. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 96

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Waris.....5

1.2 Klasifikasi Mutu Pelayanan..... 6

1.3 Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan.....6

3.1 Waktu Penelitian 40

4.1 Distribusi Penduduk Kota Kecamatan Pontianak Timur Per-Kelurahan Dan Jenis Kelamin.....52

4.2 Nama Dan Masa Kepemimpinan Camat Pontianak Timur 54

5.1 Hasil Reduksi Data Penelitian.....58

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Pikir Penelitian 36

4.1 Peta Wilayah Pontianak Timur 51

4.2 Kantor Camat Pontianak Timur 53

4.3 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pontianak Timur.....55

5.1 Kursi Tunggu dan Pendingin Ruangan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur.....63

5.2 Proses Penginputan Data Oleh Petugas.....68

5.3 Meja Pelayanan saat pagi hari.....76

5.4 Moto dan Janji Pelayanan.....81

5.5 Interaksi Petugas Dengan Masyarakat Saat Pelayanan.....89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. *Transkrip* Wawancara.....96

2. Pedoman Observasi 109

3. Surat Tugas 112

4. Dokumentasi Penelitian.....113

5. Biodata Peneliti.....115

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik dan keterbukaan informasi merupakan bagian penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, kehadiran pegawai sangat dibutuhkan guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan menyeluruh. Pada instansi pemerintah yang berada di Tingkat pusat maupun daerah, pegawai yang bekerja didalamnya diistilahkan sebagai Aparatur Sipil Negara yang disingkat sebagai ASN. Berdasarkan Pasal 1 UU Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara , ASN adalah sebuah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Tugas ASN adalah membantu memastikan bahwa pelayanan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh masyarakat tersedia dan dapat diakses tanpa membedakan latar belakang sosial, etnis, atau budaya.

Pelayanan publik diharapkan dapat berjalan dengan efisien dan efektif. Agar tugas pokok dan fungsi dari organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai maka pegawai perlu diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi. Dengan demikian diharapkan pegawai dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari ketentuan/peraturan yang telah dibuat. Salah satu cara untuk mengefektifkan kualitas pelayanan publik yaitu melalui

penyusunan standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh setiap unit pelayanan untuk digunakan sebagai pedoman, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan menyebutkan bahwa Kecamatan adalah sebuah perangkat daerah Kabupaten/Kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Kecamatan merupakan organisasi pemerintah yang dibentuk di wilayah Kabupaten/Kota yang di pimpin oleh seorang Camat yang di angkat oleh bupati/wali kota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mana dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang bupati/wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada Camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan Masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Pontianak Nomor 79 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Kota Pontianak. Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan Kecamatan untuk meningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan yang menjadi kewenangan daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Kecamatan menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan;
2. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan;
3. Pelaksanaan pembinaan pemerintahan Kecamatan dan pelayanan administrasi pelayanan publik;
4. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif kesekretariatan;
5. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan pemerintahan Kecamatan;
6. Pelaksanaan urusan pemerintahan lain yang menjadi kewenangan Daerah yang ada di Kecamatan; dan
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Kecamatan.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai Kecamatan merupakan pelaksanaan sistem administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan sistem administrasi yang baik, tertib serta teratur yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Wali Kota Nomor 1149/ORG/Tahun 2025 terdapat beberapa jenis pelayanan di Kecamatan, meliputi:

1. Pelayanan akta jual beli/hibah/pembagian hak bersama;
2. Pelayanan surat keterangan waris;
3. Pelayanan usulan pensiun;
4. Pelayanan surat domisili usaha;
5. Pelayanan surat keterangan pengajuan kredit usaha kecil;
6. Pelayanan dispensasi nikah islam/non islam;
7. Pelayanan surat keterangan belum cukup umur;
8. Pelayanan surat keterangan tidak mampu;
9. Pelayanan surat permohonan pemasangan perusahaan daerah air minum (pdam);
10. Pelayanan surat pindah datang;

11. Pelayanan surat keterangan pembangunan tower;
12. Pelayanan surat pindah;
13. Pelayanan surat masuk angkatan bersenjata republik indonesia (abri);
14. Pelayanan surat keterangan usaha;
15. Pelayanan surat persetujuan lingkungan; dan
16. Pelayanan surat pengesahan usulan pensiunan non pegawai negeri sipil {asuransi sosial angkatan bersenjata republik indonesia tentara nasional indonesia/polisi (asabri tni/polisi)}.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah penerbitan Surat Keterangan Waris. Pemerintah memberikan pelayanan ini sebagai bentuk kepastian hukum bagi masyarakat terkait status dan hak ahli waris atas harta peninggalan seseorang yang telah meninggal dunia. Surat Keterangan Waris diterbitkan oleh pemerintah setempat atau pejabat yang berwenang dan berfungsi sebagai dasar bagi ahli waris dalam mengurus berbagai kepentingan administrasi maupun hukum. Tujuan pemerintah menerbitkan Surat Keterangan Ahli Waris adalah untuk membantu masyarakat dalam memperoleh kejelasan mengenai pihak-pihak yang berhak atas warisan, sehingga dapat digunakan dalam pengurusan pembagian harta warisan, pencairan tabungan atau deposito, pengurusan sertifikat tanah, klaim asuransi, serta berbagai keperluan administrasi lainnya. Dengan adanya Surat Keterangan Ahli Waris, maka pihak instansi terkait dapat mengetahui dan memastikan bahwa seseorang benar merupakan ahli waris yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 1.1
Prosedur Pelayanan Surat Keterangan Waris

Surat Keterangan Waris		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Pengantar RT, Akta Kematian, (Fotocopy KTP Ahli Waris, Fotocopy KK Ahli Waris, Fotocopy KTP saksi 2(dua) orang yang dilegalisir), Surat Pernyataan Ahli Waris bermaterai Rp. 6.000, Surat Pernyataan Silsilah Ahli Waris dengan 2 orang saksi, Fotocopy Surat Nikah Waris/Itsbaat Nikah, Surat Kuasa dari ahli waris apabila diwakilkan oleh pihak ketiga, lunas Pajak Bumi dan Bangunan tahun berjalan, Surat keterangan waris bermaterai Rp. 6.000 Catatan: 1. Untuk persyaratan KTP yang berfotocopy wajib melampirkan/menunjukkan asli atau dilegalisir, dan 2. Surat kuasa wajib bermaterai Rp. 6.000
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas permohonan 2.Petugas membuat dan menerbitkan Surat Keterangan Waris, dan 3. Pemohon menerima Surat Keterangan Waris
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam 10 Menit
4.	Biaya/tarif	Rp. 0 (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Waris
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Petugas : Camat/Sekretaris Camat 2. Kotak Pengaduan/Saran

Sumber: Kantor Kecamatan Pontianak Timur, 2025

Penilaian mutu pelayanan suatu unit pelayanan dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada beberapa indikator penilaian, meliputi nilai persepsi, interval SKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan. Masing-masing kategori tersebut menjadi dasar dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Tabel 1.2
Klasifikasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	B	Baik
4sssss	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

Sumber : Kecamatan Pontianak Timur, 2026

Berdasarkan laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 1 yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Tahun 2025 dapat diketahui bahwa diperoleh beberapa aduan terkait unsur pelayanan di Kantor Kecamatan pontianak berupa:

Tabel 1.3
Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi		
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.928
2	Biaya/Tarif	3.884
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.826

Unsur pelayanan dengan nilai terendah		
1	Sarana dan Prasarana	3.638
2	Waktu Penyelesaian	3.696
3	Perilaku Pelaksana	3.754

Sumber : Kantor Kecamatan Pontianak Timur, 2026

Adanya tanggapan masyarakat mengenai keberhasilan maupun ketidakberhasilan instansi pemerintah dalam menjalankan amanah yang diberikan menunjukkan adanya harapan serta kepedulian publik yang perlu direspon. Namun, sering kali harapan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah tidak sejalan dengan tindakan para pejabat pemerintahan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang berpotensi menciptakan ketidakharmonisan antara instansi pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna langsung (*direct users*) dalam memberikan pelayanan.

Kota Pontianak merupakan Ibukota Provinsi Kalimantan Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 680.852 jiwa. Kota Pontianak sebagai pusat pemerintahan dituntut untuk mengutamakan efektivitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian setiap instansi pemerintah agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik tetap terjaga.

Peneliti menemukan keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan pegawai Kecamatan Pontianak Timur. Pada pembuatan surat keterangan waris yang seharusnya selesai dalam waktu 1 Jam 10 menit sesuai standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Wali Kota Pontianak Nomor 1149/ORG/Tahun 2025, namun pada kenyataannya memakan waktu lebih dari satu hari. Keterlambatan tersebut antara lain disebabkan oleh pejabat yang berwenang

menandatangani dokumen tidak berada di kantor. Selain permasalahan waktu penyelesaian, peneliti juga menemukan bahwa pada saat jam pelayanan masih terdapat petugas yang tidak berada di meja pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut mengakibatkan tertundanya proses administrasi. Dari aspek sarana pelayanan, masyarakat juga mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang terasa panas pada waktu tertentu sehingga mengurangi kenyamanan selama menunggu pelayanan..

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul, "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Ketidaktepatan waktu penyelesaian layanan pembuatan surat keterangan waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur
2. Masih ditemukannya pegawai yang tidak berada di tempat meskipun jam pelayanan masih berlangsung
3. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan belum optimal karena kondisi ruangan yang terasa panas pada waktu tertentu

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada identifikasi masalah penelitian, maka peneliti membatasi fokus penelitian dan cakupan penelitian yang akan di teliti yaitu pada kualitas

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak khususnya pada pembuatan surat keterangan waris.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti uraiakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak?"

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada pembuatan surat keterangan waris di Kantor Kecamatan Pontianak Timur Kota Pontianak.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah uraian untuk menunjukkan bahwa suatu masalah dapat diteliti dan menunjukkan signifikasi masalah yang akan diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka konstribusi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep dan teori Ilmu Administrasi, dapat memperkaya kajian Administrasi publik serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pegawai kantor Kecamatan Pontianak Timur dalam pelaksanaan pelayanan publik khusunya pada pembuatan surat keterangan waris. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam memperbaiki aspek sarana dan prasarana, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, kedisiplinan petugas, serta peningkatan profesionalisme aparatur agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
2. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, tepat dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti serta menjadi sarana dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama mengikuti program studi Ilmu Administrasi Publik.