



JIHHP:
Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik

E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000

DINASTI
REVIEW

<https://dinastirev.org/JIHHP> [✉ dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) [☎ +62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris: Studi Kasus Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang

Supardi¹, Muliani Sam², Herman Dema³.

¹Departement Of Public Administration, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia, supardipardii698@gmail.com

²Departement Of Public Administration, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia, mulisamiri77@gmail.com

³Departement Of Government, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia, hermandema1010@gmail.com

Corresponding Author: mulisamiri77@gmail.com

Abstract: This study analyses the effectiveness of public services in the preparation of a Certificate of Heirs in Pancarijang Sub-district, Sidrap Regency. The method used is descriptive qualitative through semi-structured interviews with service applicants. This evaluation covers three main aspects, namely: service process efficiency, service quality measured based on the SERVQUAL model (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence), and the applicant's level of satisfaction with the service received. The results show that, although the services in Pancarijang Sub-district are quite reliable and transparent, there are still some aspects that need to be improved, especially in terms of service speed. This finding indicates that the main obstacle in service delivery is the limited resources that hamper officers' ability to respond quickly to applicants' requests. In addition, although the aspects of empathy and assurance received positive responses, the responsiveness and reliability factors are considered to still require further improvement. The implications of this research are expected to provide guidance for local governments in formulating policies aimed at improving the quality of public services. The proposed improvements include optimising resources, automating some administrative stages, and training officers to improve responsiveness. Thus, this study contributes to enriching the literature on the relationship between service quality dimensions and public satisfaction, and is expected to help local governments provide services that are more efficient, responsive, and in accordance with the needs of the community optimally.

Keywords: effectiveness, service quality, applicant satisfaction, SERVQUAL model, public service.

Abstrak: Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidrap. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur dengan para pemohon layanan.

Evaluasi ini mencakup tiga aspek utama, yaitu: efisiensi proses pelayanan, kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan model SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik), serta tingkat kepuasan pemohon terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun pelayanan di Kecamatan Pancarijang sudah cukup andal dan transparan, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kendala utama dalam pelayanan adalah keterbatasan sumber daya yang menghambat kemampuan petugas untuk merespons permintaan pemohon secara cepat. Selain itu, meskipun aspek empati dan jaminan mendapat respons positif, faktor daya tanggap dan keandalan dinilai masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. Implikasi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan yang diusulkan mencakup optimalisasi sumber daya, otomatisasi beberapa tahapan administrasi, dan pelatihan petugas untuk meningkatkan responsivitas. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta diharapkan dapat membantu pemerintah daerah menyediakan layanan yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci: efektivitas, kualitas pelayanan, kepuasan pemohon, model SERVQUAL, pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam fungsi pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan administrasi dasar masyarakat. Dalam konteks ini, penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) menjadi sangat penting. Surat ini tidak hanya berfungsi sebagai dokumen resmi yang menyatakan siapa saja yang berhak atas harta peninggalan seseorang yang telah meninggal dunia, tetapi juga sebagai alat untuk menjamin kepastian hukum bagi penerima hak (Rukmono et al., 2024). Di Kecamatan Pancarijang, sebagai unit administratif di Indonesia, tanggung jawab untuk menyediakan layanan ini sangat besar. Namun, tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan ini sering kali menghambat efektivitas dan efisiensi yang diharapkan.

Seperti dalam proses penerbitan SKAW yang seharusnya sederhana namun sering kali menjadi rumit. Prosedur yang ada biasanya melibatkan beberapa tahapan, mulai dari pengumpulan dokumen pendukung, verifikasi data, hingga penerbitan surat itu sendiri. Misalnya, seorang warga yang ingin mengurus SKAW harus menyediakan dokumen seperti akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya yang relevan. Proses pengumpulan dokumen ini sering kali memakan waktu yang cukup lama, terutama jika dokumen-dokumen tersebut tidak lengkap atau sulit diakses. Hal ini menyebabkan frustrasi di kalangan warga yang membutuhkan layanan ini, dan menciptakan kesan bahwa pemerintah tidak responsif terhadap kebutuhan dasar mereka.

Selain itu, tantangan birokrasi yang berbelit-belit juga menjadi faktor yang signifikan dalam menghambat pelayanan publik yang efisien (Halili, 2020) (Prihartono & Tuti, 2023). Dalam banyak kasus, warga harus melalui serangkaian prosedur yang tidak hanya membingungkan tetapi juga memakan waktu. Misalnya, ada kalanya warga harus mengunjungi beberapa instansi berbeda untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan, yang pada gilirannya menambah beban waktu dan biaya (A. A. Zahra et al., 2024). Situasi ini sering kali diperburuk oleh kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah yang seharusnya bekerja sama untuk mempermudah proses.

Demikian halnya dengan keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi salah satu tantangan yang signifikan dalam pelayanan publik (Sa'adah & Nasrullah, 2021), (Knies et al., 2024) termasuk penerbitan SKAW. Di Kecamatan Pancarijang, sering kali terdapat kekurangan pegawai yang terlatih dan berpengalaman dalam menangani proses administrasi ini. Hal ini dapat mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi warga yang ingin mendapatkan SKAW. Misalnya, dalam satu hari, hanya ada satu pegawai yang bertugas melayani permohonan SKAW, sementara jumlah permohonan yang masuk sangat banyak. Kondisi ini tidak hanya membuat pelayanan menjadi lambat, tetapi juga meningkatkan kemungkinan kesalahan dalam proses verifikasi dan penerbitan dokumen.

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik (Wiranti & Frinaldi, 2023), (Roman Hadi Saputro & Safriansyah, 2021). Namun, di Kecamatan Pancarijang, penggunaan teknologi dalam proses penerbitan SKAW masih belum optimal. Misalnya, tidak adanya sistem pendaftaran online yang memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan SKAW dari rumah mereka. Hal ini membuat warga harus datang langsung ke kantor, yang tentu saja menyulitkan bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak. Implementasi sistem informasi yang baik dapat membantu mempercepat proses dan mengurangi beban administrasi yang harus ditanggung oleh pegawai. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk memberikan informasi yang lebih transparan kepada masyarakat mengenai status permohonan mereka (Roman Hadi Saputro & Safriansyah, 2021).

Dalam menghadapi berbagai tantangan ini, pemerintah perlu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem pelayanan publik, termasuk penerbitan SKAW. Pendekatan berbasis masyarakat, di mana warga dilibatkan dalam proses perbaikan layanan, dapat menjadi langkah yang efektif. Misalnya, melakukan survei untuk mengumpulkan masukan dari warga mengenai pengalaman mereka dalam mengurus SKAW dapat memberikan wawasan berharga bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, pelatihan bagi pegawai dalam hal pelayanan publik dan penggunaan teknologi informasi juga sangat diperlukan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam melayani masyarakat.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji efektivitas pelayanan publik di berbagai konteks. Misalnya, (Syarifah Yuni Fadilla, 2022) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari pencapaian target, tetapi juga dari proses dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang dipandang melalui dimensi SERVQUAL—seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—telah lama menjadi tolok ukur penting dalam memahami kualitas dan efektivitas layanan (Parasuraman et al., 2008). Penelitian lain, seperti oleh (Gunarta et al., 2020), menyoroti pentingnya responsivitas dan transparansi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administratif, terutama yang berkaitan dengan hak kepemilikan atau peralihan hak (TRAN THI DAM, 2016), (Novikova & Liebert, 2021) (Afiyah, 2024).

Meskipun literatur di atas memberikan dasar yang kuat tentang pentingnya efektivitas dan kualitas dalam pelayanan publik, penelitian ini hadir dengan kebaruan dalam mengkaji layanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris secara spesifik di Kecamatan Pancarijang. Tidak hanya mengukur efektivitas berdasarkan waktu dan prosedur, penelitian ini juga menghubungkan langsung kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima layanan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Pancarijang melalui tiga aspek utama: efisiensi proses, kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, dan tingkat kepuasan pemohon. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah lokal dalam meningkatkan layanan administrasi, memberikan pemahaman baru tentang keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta memperkaya literatur dalam studi efektivitas pelayanan publik di Indonesia.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode wawancara semi-terstruktur untuk mengevaluasi efektivitas dan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Pancarijang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam persepsi dan pengalaman masyarakat terkait layanan yang diberikan. Populasi penelitian mencakup seluruh pemohon Surat Keterangan Ahli Waris di kecamatan ini, dengan teknik purposive sampling yang memilih responden berdasarkan pengalaman langsung mereka dalam proses pelayanan. Pemilihan sampel ini bertujuan agar data yang diperoleh mencerminkan persepsi pengguna layanan secara akurat.

Instrumen utama penelitian adalah pedoman wawancara yang dirancang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pendekatan semi-terstruktur memungkinkan fleksibilitas dalam mengeksplorasi pandangan responden, sambil tetap berfokus pada dimensi-dimensi utama tersebut. Wawancara dilakukan secara langsung maupun melalui panggilan telepon untuk mengakomodasi responden yang tidak dapat hadir di lokasi, dengan setiap wawancara diawali penjelasan tujuan penelitian dan persetujuan partisipasi.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik, dimulai dari transkripsi wawancara dan identifikasi tema utama berdasarkan dimensi SERVQUAL. Tema-tema yang berulang, seperti kecepatan layanan atau sikap petugas, dianalisis untuk mengidentifikasi pola yang memengaruhi kepuasan pemohon. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai responden, serta member checking untuk memastikan interpretasi hasil sesuai dengan pandangan responden. Penelitian ini juga mematuhi standar etika, dengan menjaga kerahasiaan data responden dan mendapatkan persetujuan sebelum wawancara dimulai. Dengan metode ini, penelitian diharapkan memberikan wawasan mendalam tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Pancarijang dan menghasilkan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan layanan berdasarkan pengalaman nyata pemohon..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efisiensi dalam pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama untuk menilai kualitas interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat. Dalam konteks layanan pembuatan surat keterangan ahli waris, waktu pelayanan yang cepat dan prosedur yang sederhana menjadi harapan sebagian besar pemohon (Samsudin, 2021). Namun, realitas di lapangan sering kali menghadirkan tantangan yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Tingginya volume permohonan, keterbatasan jumlah petugas, dan kurangnya sistem yang mendukung percepatan pelayanan sering menjadi kendala. Temuan ini sejalan dengan pendapat beberapa responden yang mengeluhkan durasi layanan yang masih memakan waktu cukup lama. Pandangan ini memberikan gambaran awal yang relevan untuk mengevaluasi aspek efisiensi dan mengidentifikasi potensi perbaikan dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa responden seperti SY yang mengatakan bahwa :

“Waktu penyelesaian pelayanan cukup lama dan ada beberapa ketidakpastian terkait jadwal penyelesaian. Meski demikian, hasil akhirnya sesuai dengan yang diharapkan. Ia mengalami sedikit kendala administrasi, namun petugas segera membantu memperbaikinya”

Demikian halnya dengan hasil wawancara dengan informan MS yang menyatakan bahwa :

“Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian permohonan masih cukup lama, terutama saat antrean panjang dan jumlah petugas terbatas”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris masih menjadi tantangan signifikan, terutama terkait durasi pelayanan yang dianggap cukup lama dan adanya ketidakpastian jadwal penyelesaian. Kendala ini semakin terasa pada saat volume permohonan meningkat, yang dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah petugas dan kompleksitas prosedur administrasi. Meskipun demikian, apresiasi terhadap responsivitas petugas yang sigap membantu menyelesaikan kendala administratif menunjukkan adanya komitmen individu dalam memberikan pelayanan yang memadai. Namun, keterbatasan ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan saat ini belum sepenuhnya optimal dalam mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara efisien. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan implementasi teknologi digital untuk mendukung automasi proses pelayanan. Langkah-langkah ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu penyelesaian, tetapi juga untuk memberikan prediktabilitas yang lebih baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, perbaikan sistem yang berbasis kebutuhan masyarakat diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan profesional.

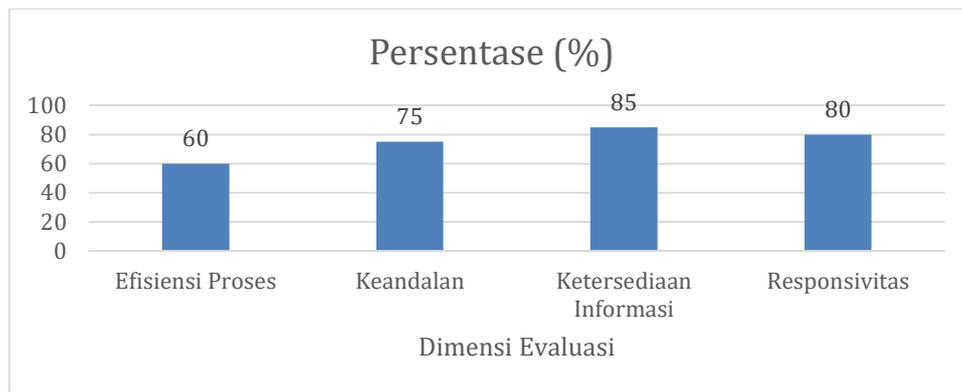
Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kendala dalam efisiensi pelayanan, khususnya pada saat volume permohonan tinggi. Selain itu, responden lain seperti NN mengusulkan perlunya peningkatan kecepatan layanan untuk mengatasi masalah ini yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan sudah sesuai standar dan hasilnya memuaskan, meskipun terdapat sedikit keterlambatan. Ia tidak menemukan kesalahan signifikan selama proses pelayanan.”

Demikian halnya dengan informan RT yang menyatakan bahwa :

“Keandalan pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian. Ia berharap jadwal bisa lebih konsisten dengan janji awal.”

Hasil wawancara menunjukkan adanya persepsi positif terhadap kualitas hasil pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris, sebagaimana diungkapkan oleh NN yang menyatakan bahwa layanan sudah sesuai standar dan hasilnya memuaskan meskipun terdapat sedikit keterlambatan. Hal ini mencerminkan penerapan prosedur standar operasional (SOP) yang baik serta kompetensi petugas dalam memastikan keakuratan dan kualitas dokumen yang dihasilkan. Namun, pandangan dari RT menyoroti perlunya peningkatan keandalan pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu penyelesaian. Ketidakkonsistenan jadwal penyelesaian dinilai dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan, terutama jika waktu yang dijanjikan pada awal proses tidak terpenuhi. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan manajemen waktu dan alokasi sumber daya, serta menyediakan transparansi yang lebih baik terkait estimasi waktu penyelesaian. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan penerapan teknologi pendukung seperti sistem pemantauan antrian otomatis dan pelatihan bagi petugas untuk memastikan jadwal pelayanan lebih konsisten (Setyono, 2020). Dengan langkah-langkah ini, keandalan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Sumber: Hasil Olahan Data Primer 2024

Gambar 1. Persentase Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di Kecamatan Panca Rijang sudah cukup baik, terutama pada dimensi ketersediaan informasi yang memperoleh skor tertinggi (85%). Hal ini mencerminkan bahwa transparansi informasi terkait prosedur, persyaratan, dan biaya telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Dimensi responsivitas juga menunjukkan kinerja yang positif dengan skor 80%, mengindikasikan bahwa petugas pelayanan telah mampu merespons kebutuhan masyarakat secara sigap dan tanggap. Namun, dimensi efisiensi proses yang memiliki skor terendah (60%) menjadi perhatian utama. Rendahnya skor ini menandakan perlunya penyederhanaan prosedur administrasi dan percepatan waktu pelayanan, terutama untuk mengurangi dampak dari keterbatasan jumlah petugas dan tingginya volume permohonan. Pada dimensi keandalan (75%), hasil yang cukup baik menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme petugas, meskipun konsistensi waktu penyelesaian masih perlu ditingkatkan. Dengan memperbaiki efisiensi proses dan mempertahankan kekuatan pada dimensi lainnya, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh untuk memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan profesional.

Analisis terhadap lima dimensi kualitas pelayanan menggunakan model SERVQUAL menunjukkan beberapa temuan penting yang perlu dibahas lebih mendalam. Model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan: Keandalan, Responsivitas, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik. Masing-masing dimensi ini memberikan pandangan yang berbeda tentang bagaimana pelanggan menilai pengalaman mereka dengan layanan yang diterima.

Pada dimensi Keandalan, responden merasa bahwa prosedur pelayanan cukup dapat diandalkan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Keandalan dalam konteks ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten (Sarah, 2023). Meskipun demikian, terdapat catatan penting mengenai ketidakonsistenan dalam waktu penyelesaian. Misalnya, dalam sebuah studi kasus di mana layanan administrasi publik diukur, beberapa pemohon melaporkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pengajuan berkisar antara satu hingga tiga minggu, padahal seharusnya hanya memakan waktu satu minggu. Ketidakpastian ini dapat menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk tidak hanya menetapkan standar waktu penyelesaian, tetapi juga untuk memastikan bahwa standar tersebut dapat dipenuhi secara konsisten.

Responsivitas adalah dimensi kedua yang dinilai cukup baik oleh responden. Pada aspek ini, petugas pelayanan dinilai cepat dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan dan permintaan bantuan dari pemohon. Sebagai contoh, dalam sebuah survey yang dilakukan di sebuah kantor pelayanan publik, banyak responden melaporkan bahwa petugas mampu

memberikan jawaban dalam hitungan menit, bahkan untuk pertanyaan yang kompleks. Tindakan cepat ini memberikan kesan positif dan menciptakan suasana yang responsif dalam penanganan permintaan. Namun, responsivitas tidak hanya terbatas pada kecepatan, tetapi juga mencakup keakuratan informasi yang diberikan. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan bagi petugas pelayanan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka tidak hanya cepat, tetapi juga memberikan informasi yang tepat dan relevan.

Berlanjut ke dimensi Jaminan, di mana masyarakat merasa nyaman dengan profesionalitas serta sikap ramah petugas selama proses pelayanan. Jaminan dalam konteks ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas yang dapat memberikan rasa aman kepada pemohon. Misalnya, dalam interaksi langsung, petugas yang menunjukkan sikap percaya diri dan memahami prosedur dengan baik cenderung meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap kualitas layanan yang diberikan (Salamah & Rustiana, 2010). Selain itu, penggunaan bahasa yang sopan dan ramah juga berkontribusi pada persepsi positif ini. Dalam konteks layanan kesehatan, misalnya, pasien yang dilayani oleh tenaga medis yang menunjukkan empati dan profesionalisme lebih cenderung merasa puas dan percaya terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Dimensi Empati juga menjadi aspek penting dalam analisis ini. Masyarakat menghargai perhatian dan pengertian yang diberikan oleh petugas terhadap kebutuhan dan kekhawatiran mereka. Sebagai contoh, dalam layanan pelanggan, ketika petugas menunjukkan bahwa mereka mendengarkan dengan seksama dan memahami masalah yang dihadapi pelanggan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan (Manis et al., 2023). Dalam situasi di mana pelanggan menghadapi masalah yang sensitif, seperti dalam layanan hukum atau kesehatan, sikap empati dari petugas dapat membuat perbedaan yang besar. Pelanggan merasa dihargai dan diakui, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap penyedia layanan.

Dalam menghubungkan semua dimensi ini, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan bukanlah suatu hal yang terpisah, melainkan saling berkaitan satu sama lain (Manis et al., 2023). Misalnya, keandalan yang tinggi dapat meningkatkan responsivitas, karena pelanggan yang merasa puas dengan keandalan layanan cenderung lebih terbuka dan percaya untuk berkomunikasi dengan petugas. Demikian pula, sikap empati dan jaminan yang kuat dapat memperkuat persepsi keandalan, karena pelanggan merasa bahwa mereka ditangani oleh petugas yang kompeten dan peduli (A. M. Zahra et al., 2023). Oleh karena itu, integrasi dari semua dimensi ini sangat penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang holistik dan memuaskan.

Lain halnya dengan dimensi Bukti Fisik yang memerlukan peningkatan, terutama terkait dengan fasilitas fisik seperti ruang tunggu. Dalam konteks pelayanan publik, ruang tunggu bukan hanya sekadar tempat untuk menunggu, tetapi juga merupakan cerminan dari kualitas layanan yang diberikan. Ruang tunggu yang nyaman dan terawat dapat memberikan kesan positif kepada pemohon, sementara ruang yang sempit, tidak terawat, atau kurang memadai justru dapat menimbulkan ketidakpuasan. Misalnya, beberapa responden mengusulkan perbaikan untuk menambah kenyamanan, seperti menyediakan lebih banyak tempat duduk. Dalam hal ini, penambahan jumlah kursi tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga menunjukkan bahwa penyedia layanan memperhatikan kenyamanan pemohon. Hal ini tentunya berkontribusi pada pengalaman keseluruhan yang lebih baik bagi pemohon.

Selain itu, aspek kebersihan dan tata letak ruang tunggu juga sangat penting. Ruang tunggu yang bersih dan terorganisir dengan baik akan menciptakan suasana yang lebih menyenangkan. Misalnya, penempatan tanaman hias atau karya seni lokal di dinding dapat memberikan nuansa yang lebih hangat dan ramah. Selain itu, menyediakan akses ke fasilitas seperti toilet yang bersih dan mudah dijangkau juga sangat berkontribusi terhadap kenyamanan pemohon. Dengan demikian, peningkatan dimensi Bukti Fisik ini tidak hanya berfokus pada

penambahan fasilitas, tetapi juga pada penciptaan lingkungan yang mendukung kenyamanan dan kepuasan pemohon.

Mengenai Kepuasan Pemohon, sebagian besar responden merasa puas dengan keramahan petugas dan kejelasan informasi yang diberikan. Keramahan petugas adalah salah satu faktor kunci dalam memberikan pengalaman positif kepada pemohon. Ketika petugas melayani dengan senyuman dan sikap yang ramah, pemohon akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Misalnya, seorang petugas yang dengan sabar menjelaskan prosedur yang rumit kepada pemohon akan memberikan dampak yang besar terhadap persepsi pemohon terhadap layanan yang diterima. Kejelasan informasi juga sangat penting, terutama dalam situasi di mana pemohon mungkin merasa bingung atau cemas. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, petugas dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa percaya diri pemohon dalam menjalani proses yang ada.

Namun, meskipun keramahan dan kejelasan informasi sudah ada, responden masih mengharapkan peningkatan dalam ketepatan waktu dan kenyamanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang lebih efisien dan nyaman. Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah aspek yang tidak bisa diabaikan. Pemohon sering kali memiliki jadwal yang ketat dan menunggu terlalu lama dapat menyebabkan ketidakpuasan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk mengelola waktu dengan baik dan memastikan bahwa setiap pemohon dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Misalnya, jika ada janji temu yang telah dijadwalkan, petugas harus berusaha untuk tidak hanya memenuhi jadwal tersebut, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas dalam waktu yang telah ditentukan. Ini terlihat bahwa semua aspek ini saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Peningkatan fasilitas fisik dapat meningkatkan kepuasan pemohon, yang pada gilirannya dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap keramahan petugas (Ahror & Soekotjo, 2017). Selain itu, jika ketepatan waktu pelayanan ditingkatkan, pemohon akan merasa lebih dihargai dan puas dengan pengalaman mereka. Oleh karena itu, pendekatan holistik dalam meningkatkan dimensi Bukti Fisik dan kepuasan pemohon sangat diperlukan. Ini bukan hanya tentang memperbaiki satu aspek, tetapi tentang menciptakan sinergi antara semua elemen pelayanan untuk mencapai hasil yang optimal.

Dengan demikian, untuk meningkatkan dimensi Bukti Fisik dan Kepuasan Pemohon, penting untuk memperhatikan berbagai aspek yang saling terkait. Ruang tunggu yang nyaman dan bersih, keramahan petugas, kejelasan informasi, serta ketepatan waktu pelayanan adalah faktor-faktor yang harus dikelola dengan baik. Dengan melakukan perbaikan di semua aspek ini, penyedia layanan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pemohon, tetapi juga menciptakan reputasi positif yang dapat menarik lebih banyak pemohon di masa depan. Keterpaduan antara fasilitas fisik yang baik dan pelayanan yang ramah akan menciptakan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi setiap pemohon..

KESIMPULAN

Pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Pancarijang memiliki kelebihan dan kekurangan yang signifikan dalam hal kualitas dan efisiensi. Berdasarkan wawancara dengan para pemohon layanan, diketahui bahwa keandalan dan profesionalitas petugas dinilai positif oleh masyarakat, terutama dalam hal empati dan sikap ramah petugas yang meningkatkan kenyamanan pemohon selama proses pelayanan. Namun, masih terdapat kendala pada aspek kecepatan layanan, khususnya pada saat antrian panjang dan jumlah petugas terbatas, yang menghambat proses penyelesaian permohonan secara efisien. Ketidakkonsistenan waktu pelayanan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam pengelolaan sumber daya dan efisiensi proses.

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan masyarakat, rekomendasi utama meliputi optimalisasi manajemen waktu pelayanan melalui penambahan tenaga kerja atau penerapan sistem digitalisasi yang lebih efisien. Inovasi seperti sistem pendaftaran daring atau sistem antrian berbasis teknologi dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan daya tanggap petugas dalam merespons permohonan. Selain itu, dari perspektif teknik industri, implementasi sistem penjadwalan yang lebih efektif dan pemanfaatan teknologi informasi untuk pemantauan waktu pelayanan dapat diintegrasikan sebagai solusi berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi. Kesimpulannya, dengan perbaikan-perbaikan ini, kualitas pelayanan di Kecamatan Pancarijang dapat lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menjadikan pelayanan publik lebih adaptif dan mampu memenuhi ekspektasi pemohon secara berkesinambungan..

REFERENSI

- Afiyah, S. (2024). The Impact of E-Government Services, Citizen Participation, and Transparency on Public Trust in Government. *Global International Journal of Innovative Research*, 2(6), 1246–1261. <https://doi.org/10.59613/global.v2i6.200>
- Ahror, U. A., & Soekotjo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Caffe Milkmo. *Jurnal Riset Dan Ilmu Manajemen*, 6(3), 1–20.
- Gunarta, I. M. D., Nurasa, A., & Pinuji, S. (2020). Persepsi Kreditur dan PPAT Terhadap Kualitas Layanan Hak Tanggungan Terintegrasi Secara Elektronik. *Tunas Agraria*, 3(3). <https://doi.org/10.31292/jta.v3i3.123>
- Halili, R. (2020). Political Change. *Journal Of Comparative Politics*, 13(2).
- Knies, E., Boselie, P., Gould-Williams, J., & Vandenabeele, W. (2024). Strategic human resource management and public sector performance: context matters. *The International Journal of Human Resource Management*, 35(14), 2432–2444. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1407088>
- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *JUDICIOUS*, 4(2), 199–209. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1196>
- Novikova, I., & Liebert, S. (2021). Citizens' perception of government responsiveness: building an engaged citizenry. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(4), 298–316. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1966815>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Roman Hadi Saputro, & Safriansyah. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 89–101. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.2943>
- Rukmono, I., Soediono, R., Irawan, J., Handayani, T., & R, L. E. (2024). Legal Counselling on Certificates as a Guarantee of l egal Certainty of Inheritance. *International Journal of Asia Pacific Community Service*, 1(1).
- Sa'adah, S., & Nasrullah, M. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern terhadap Kualitas

- Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Pekalongan. *Journal of Public Accounting (JPA)*, 1(1), 14–24. <https://doi.org/10.30591/jpa.v1i1.2614>
- Salamah, U., & Rustiana, E. (2010). Meningkatkan Mutu Pelayanan Medik Melalui Koordinasi Antar Unit dan Profesionalisme Petugas (Studi pada RSUD Slamet-Garut). *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 38–47. www.journal.uniga.ac.id
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Sarah, T. (2023). Peran Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pakis. *Dedikasi*, 24(2), 47. <https://doi.org/10.31293/ddk.v24i2.6893>
- Setyono, G. (2020). Penerapan Sistem Antrian Pelayanan (SIAP). *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 2(1), 28–42. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i1.2298>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syarifah Yuni Fadilla, N. (2022). Analysis of the Quality of Services for the Issuance of Land Certificates at the National Land Agency of West Aceh Regency. *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 14(2), 169–179.
- TRAN THI ĐAM. (2016). The public administration's service quality, transparency and citizen satisfaction: A study in Ho Chi Minh City. In *University of Tampere School of Management* (Vol. 2).
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <https://doi.org/10.24815/jimps.v8i2.24833>
- Zahra, A. A., Rahmawati, A., & Ananta, B. R. (2024). Analisis Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Informasi Publik (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Kota Semarang): Universitas Negeri Semarang. *Yustisi*, 11(1), 94–101. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/view/16194>
<https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/download/16194/5154>
- Zahra, A. M., Rizki, V. L., & ... (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat desa karanganom kecamatan pasrujambe kabupaten lumajang. *Jobman: Journal of ...*, 200–212. <https://jkm.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/view/892>
<https://jkm.itbwigalumajang.ac.id/index.php/jrm/article/download/892/606>