

SKRIPSI



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
AHLI WARIS (SKAW) DI KELURAHAN PULO
GADUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

Disusun Oleh:

Nama : Carissa Agatha

NPM : 2210011002

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026



**PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN
AHLI WARIS (SKAW) DI KELURAHAN PULO
GADUNG KOTA ADMINISTRASI JAKARTA TIMUR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

**NAMA : CARISSA AGATHA
NPM : 2210011002
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
UNTUK DIPERTAHANKAN**

SKRIPSI

PROGRAM SARJANA TERAPAN

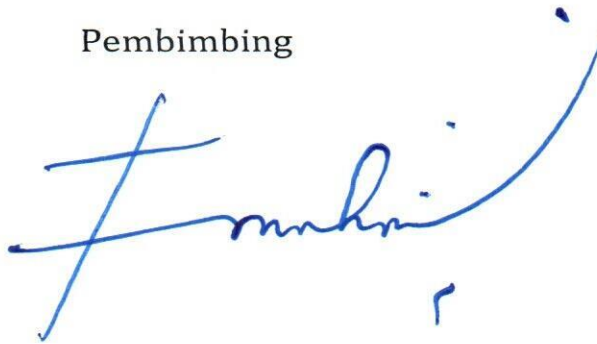
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

NAMA : Carissa Agatha
NPM : 2210011002
JURUSAN : Administrasi Publik
PROGRAM STUDI : Administrasi Pembangunan Negara
JUDUL : Implementasi Prinsip Akuntabilitas Pelayanan
Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli
Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung Kota
Administrasi Jakarta Timur

Diterima dan Disetujui untuk dipertahankan

Pada 30 Juni 2026

Pembimbing



Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., M.P.A
(NIP. 19830625 200112 1 001)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 9 Juli 2026.

Ketua merangkap Anggota



(Dr. Alif Aji Nugroho, S.A.P., M.P.A)

Sekretaris merangkap Anggota

(Nila Kurnia Wati, S.A.P., M.A.P)

Anggota

(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., M.P.A)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Carissa Agatha

NPM : 2210011002

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 9 Juli 2026

Penulis,



(Carissa Agatha)

Catatan:

1. Lembaran pernyataan ini mohon diketik ulang;
2. Tanda tangan di atas materai,-.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, baik kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani, dan memberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) Di Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur”** sebagai syarat memperoleh gelar sarjana. Pada kesempatan ini peneliti ucapkan terima kasih kepada semua pihak penyelesaian skripsi ini. Adapun bimbingan maupun arahan-arahan dari pihak bersangkutan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini sampai dengan waktu yang telah ditetapkan. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua terkasih, Papa (Sebolotodo Laia) dan Mama (Lilis Suriana) yang tersayang dan adik tercinta (Alves Wiguna Laia), serta Keluarga Besar Kakek Bacan (Keluarga Cemana) yang ada di Belitung, yang tiada hentinya mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan moril maupun material kepada peneliti.
2. Kepada Partner Terbaik, Fachri Fatradien Ermar, yang telah kebersamaan penulis dalam perjalanan perkuliahan dan menjadi bagian dari hidup penulis selama 3 tahun. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, mendukung, menghibur, dan memberi semangat pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi dan studi ini. Meskipun kemarin hampir tidak berhasil, tetapi penulis tetap ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya karena sudah kembali dan bertahan menemani penulis sampai sejauh ini.
3. Bapak Prof. Dr. Luki Karunia, M.A. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada peneliti dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau.

4. Bapak Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., M.P.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dan membagi pengetahuan kepada peneliti, terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian ini terhadap apa yang telah di arahkan.
5. Ibu Rindri Andewi Gati, S.A.P., M.KP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara dan seluruh dosen program studi administrasi pembangunan negara yang telah memfasilitasi dan memberikan ilmu pengetahuan sehingga memperluas wawasan dan sangat membantu peneliti dalam menulis usulan penelitian.
6. Ibu Wise Wineka, S.Pd., selaku Pembimbing Instansi, sekaligus Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Kelurahan Pulo Gadung yang telah menjadi narasumber sekaligus memberikan arahan kepada peneliti dalam penelitian ini.
7. Ibu Anthy selaku pendamping program studi Administrasi Pembangunan Negara (APN) beserta para pegawai AAK Politeknik STIA LAN Jakarta yang turut membantu kelancaran proses administrasi selama penyusunan skripsi ini.
8. Arly Gita Ramadhan, Zata Yumni Nuramalina, Anhar Fauzan Siregar, dan Asti Hardiati yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi tepat waktu dan teman bertukar cerita serta pengalaman di perkuliahan.
9. Adellia Rachma, Erny Aprililasari, Fathiya Balqis, Salsabila Dwi, dan Syakhila Keisha yang bersedia menemani perjalanan kehidupan kampus peneliti, baik suka maupun duka, serta menjadi tempat berdiskusi dan berbagi cerita.
10. Dian Octaviani, Bella Agustina, Jovan Imanuel, Ms. Ina, Ms. Sherlyna, Pak Bosco, Ms. Namira, dan Ms. Andin, serta rekan-rekan kerja di Tunas Gading School yang bersedia selalu meluangkan waktunya untuk membantu peneliti

dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi disela kesibukan pekerjaan yang harus diemban.

11. Diah Sartika Azzah, Fachri Arfiansyah, Achmad Efyand, Gita Permatasari, Maharani, dan teman-teman semasa kecil penulis lainnya, yang telah hadir menemani peneliti sejak usia dini dan bersedia menjadi tempat berbagi tawa untuk menghibur dan menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Ibu DR Leoni Agustina, MA. yang dengan baik hati dan penuh pengertian mengizinkan peneliti menuntaskan skripsi ini dan memberikan fasilitas yang memadai selama proses penyusunan skripsi sembari bekerja sebagai staf-nya di Tunas Gading School.

Sebagai manusia biasa, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini, peneliti memohon maaf dan dengan kerendahan hati peneliti sangat terbuka atas masukan, kritik, dan saran membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan dan peningkatan kualitas skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja pihak yang membacanya dan semoga dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan ke depannya.

Jakarta, 9 Juli 2026

Peneliti,

Carissa Agatha

ABSTRAK

Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) merupakan salah satu produk layanan dari Kelurahan Pulo Gadung sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025, yang berperan penting dalam memberikan kepastian hukum mengenai kedudukan ahli waris pasca kematian pewaris sebagai dasar pembagian waris secara sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun dalam proses pembuatannya masih ditemukan beberapa kendala, beberapa diantaranya seperti ketidaklengkapan dokumen persyaratan yang diajukan pemohon, permohonan yang terhenti hanya sampai di tingkat RT/RW, dan keterbatasan penyelesaian sengketa waris. Untuk itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung, Kota Administrasi Jakarta Timur. Penelitian ini untuk menganalisis seluruh proses pelayanan administrasi hingga kendala yang dihadapi aparaturnya maupun masyarakat dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan model analisis data Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam pelayanan SKAW secara umum telah berjalan dengan baik melalui adanya dasar hukum, standar pelayanan, kepastian waktu, keterbukaan informasi, dan pelayanan tanpa biaya. Namun, masih diperlukan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, penguatan koordinasi dengan RT/RW, serta optimalisasi pemanfaatan media digital dan kapasitas aparaturnya untuk mewujudkan pelayanan SKAW yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: Akuntabilitas Publik, Pelayanan Publik, Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)

ABSTRACT

The Certificate of Inheritance (Surat Keterangan Ahli Waris/SKAW) is one of the public administrative services provided by the Pulo Gadung Urban Village Office, as stipulated in the Decree of the Head of Pulo Gadung Urban Village Number 22 of 2025. It plays an essential role in providing legal certainty regarding the status of lawful heirs following the death of a decedent and serves as the legal basis for the distribution of inheritance rights in accordance with applicable laws and regulations. However, several challenges remain in the issuance process, including incomplete administrative documents submitted by applicants, applications that are discontinued at the neighborhood (RT/RW) level, and the limited authority of the Urban Village Office in resolving inheritance disputes. Therefore, this study aims to analyze the implementation of the principles of public accountability in the process of issuing Certificates of Inheritance (SKAW) at the Pulo Gadung Urban Village Office, East Jakarta Administrative City. This study to examine the entire administrative service process and identify the challenges encountered by both public officials and the community in the issuance of Certificates of Inheritance (SKAW). A qualitative descriptive research method was employed using in-depth interviews, observations, and document analysis, with data analyzed through the Miles and Huberman interactive analysis model. The findings indicate that the implementation of public accountability principles in the SKAW service has generally been carried out effectively, as reflected in the existence of a clear legal framework, established service standards, certainty of processing time, transparency of information, and free-of-charge services. Nevertheless, improvements are still needed to enhance public understanding of administrative requirements, strengthen coordination with neighborhood administrators (RT/RW), and optimize the use of digital media and the capacity of public officials to deliver more effective, transparent, and accountable SKAW services.

Keywords: *Public Accountability, Public Service, Certificate of Inheritance (SKAW)*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan	20
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Tinjauan Kebijakan	22
B. Tinjauan Teori	27
C. Konsep Kunci	47
D. Kerangka Berpikir	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Metode Penelitian	51
B. Teknik Pengumpulan Data	53
C. Instrumen Penelitian	57
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Penyajian Data	62
B. Pembahasan	107
C. Sintesis Pemecahan Masalah	114
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Pulo Gadung Tahun 2024.....	5
Tabel 2.1 Matriks Indikator Akuntabilitas	41
Tabel 3.1 <i>Key Informant</i>	56
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kelurahan Pulo Gadung menurut Jenis Kelamin Tahun 2025.....	63
Tabel 4.2 Struktur Aparatur Kelurahan Pulo Gadung yang Terlibat dalam Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris Tahun 2026.....	65

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	50
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1984)	59
Gambar 4.1 Surat Keputusan Lurah Nomor 22 Tahun 2025	68
Gambar 4.2 List Dokumen Persyaratan Surat Keterangan Ahli Waris Kelurahan Pulo Gadung	73
Gambar 4.3 Pergub DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2024 tentang PPPIDP	74
Gambar 4.4 Poster Alur Prosedur Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris	78
Gambar 4.5 Tampilan Linktree Akun Instagram Resmi Kelurahan Pulo Gadung	80
Gambar 4.6 Suasana Loker Registrasi Unit PTSP Kelurahan Pulo Gadung	86
Gambar 4.7 Capaian Nilai Survei Kepuasan Layanan Masyarakat (SKLM) Triwulan II Tahun 2026 Tingkat Kelurahan	97

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya strategis dalam mewujudkan fungsi-fungsi pemerintahan yang baik (*good governance*) dinilai berdasarkan kualitas layanan publik lembaga pemerintah atau instansi dalam menyediakan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat (Iqbal et al., 2024). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan baik dalam jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik juga menyebutkan indikator standar pelayanan publik yang meliputi: (1) Standar pelayanan yang jelas; (2) Kepastian waktu penyelesaian; (3) Biaya/tarif yang transparan; (4) Prosedur yang sederhana; (5) Kompetensi pelaksana; dan (6) Penanganan Pengaduan. Keenam indikator tersebut menjadi tolak ukur bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh masyarakat.

Dalam konteks layanan publik, implementasi prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana yang disebutkan menurut UNDP (*United National Development*) terdiri dari beberapa karakteristik diantaranya adalah partisipasi (*participation*), supremasi hukum (*rule of law*), transparansi (*transparency*), responsivitas (*responsiveness*), orientasi konsensus (*consensus orientation*), keadilan (*equality*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), akuntabilitas (*accountability*), dan visi strategis (*strategic vision*) menjadi suatu keharusan (UNDP, 1997). Keberhasilan suatu negara dalam menyelenggarakan layanan publik yang prima tidak hanya mencerminkan kualitas administrasi publiknya, tetapi juga integritas dari pejabat publik yang terlibat. Untuk itu, akuntabilitas menjadi salah satu

prinsip yang sangat penting dalam mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi pedoman untuk menilai sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah.

Prinsip akuntabilitas yang diterapkan pada instansi pemerintahan memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi secara terbuka kepada para pemangku kepentingan mengenai tindakan, proses, serta capaian kinerja yang telah dilakukan (Lumentah et al., 2018). Prinsip ini menegaskan bahwa organisasi pemerintah harus memiliki perumusan visi, misi, tujuan, dan sasaran terarah serba terukur dalam setiap program yang telah berjalan, sedang dilaksanakan, maupun yang direncanakan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 juga disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik juga menekankan pentingnya kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat sebagai pengguna layanan dengan penyelenggara pelayanan publik. Pasal ini menegaskan bahwa setiap proses pelayanan publik harus memiliki dasar hukum yang jelas, prosedur pelayanan yang transparan, serta standar pelayanan yang dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Dengan adanya kepastian hukum, masyarakat memperoleh jaminan bahwa hak-haknya sebagai penerima layanan akan dilindungi, sementara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah harus mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah, serta dapat diakses dan tersedia dengan mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yaitu instansi harus bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertahankan efektivitas dan efisiensi;
4. Partisipatif, yaitu mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan keinginan masyarakat;
5. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif, yang artinya tidak membedakan masyarakat berdasarkan ras, agama, golongan, gender, atau status sosial; dan
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu orang yang memberikan pelayanan publik dan orang yang menerimanya harus memenuhi hak dan kewajiban mereka.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi pedoman bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan bertanggung jawab. Prinsip akuntabilitas menjadi salah satu aspek penting dalam memastikan bahwa aparatur pemerintahan menjalankan tugas dan fungsinya secara bertanggung jawab, baik secara administratif maupun hukum kepada masyarakat.

Sebagai salah satu daerah di Indonesia yang memiliki karakteristik pemerintahan khusus sekaligus sebagai ibu kota negara dalam waktu yang lama, Provinsi DKI Jakarta dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat mobilitas penduduk, kompleksitas kebutuhan masyarakat, serta tuntutan terhadap kualitas pemerintahan yang semakin meningkat. Menurut publikasi BPS Provinsi DKI Jakarta (2026) diketahui bahwa jumlah total penduduk Provinsi DKI Jakarta di tahun 2026 mencapai 10.669.702 jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa Provinsi DKI Jakarta memiliki tingkat

pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, khususnya di wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen Provinsi DKI Jakarta Dalam Angka Tahun 2024, jumlah penduduk menurut kabupaten/kota di provinsi DKI Jakarta tahun 2023-2024, diketahui bahwa Kota Jakarta Timur memiliki jumlah penduduk terbanyak dari total keseluruhan penduduk di Provinsi DKI Jakarta, yaitu sebesar 10.672.100 pada tahun 2023 dan mengalami peningkatan jumlahnya pada tahun 2024 yaitu mencapai 10.684.946 jiwa (BPS, 2024). Besarnya jumlah penduduk tersebut menunjukkan bahwa wilayah Jakarta Timur memiliki intensitas pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan wilayah lainnya, termasuk pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan hukum keperdataan.

Selanjutnya, Kota Administrasi Jakarta Timur terbagi lagi menjadi 10 (sepuluh) Kecamatan, yaitu Kelurahan Pasar Rebo, Ciracas, Cipayung, Makasar, Kramat Jati, Jatinegara, Duren Sawit, Cakung, Pulo Gadung, dan Matraman. Dari kesepuluh kecamatan tersebut, diketahui jumlah populasi penduduk Kecamatan Pulo Gadung menurut data Jakarta Timur Dalam Angka 2024 mencapai 297.922 jiwa dengan luas wilayah 15,61 km², sehingga kepadatan penduduknya mencapai 19.085 jiwa/km² (Rizki et al., 2025). Angka ini tergolong sangat padat karena dengan wilayah seluas 15,61 km² tersebut dihuni oleh sekitar 19.085 jiwa/km². Angka tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Pulo Gadung termasuk wilayah dengan kepadatan penduduk yang sangat tinggi di Jakarta Timur. Tingginya kepadatan penduduk secara langsung berdampak pada meningkatnya intensitas interaksi masyarakat dengan birokrasi pemerintahan, termasuk dalam pengurusan dokumen administrasi yang membutuhkan legalitas dan kepastian hukum.

Selain faktor kepadatan penduduk, penelitian ini juga didasarkan pada besarnya jumlah penduduk pada tingkat kelurahan. Kecamatan ini kemudian

terbagi lagi menjadi 7 (tujuh) kelurahan, yaitu Kelurahan Pisangan Timur, Cipinang, Jatinegara Kaum, Jati, Rawamangun, Kayu Putih, Pulo Gadung.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Pulo Gadung
Tahun 2024

Kelurahan	Penduduk		
	Laki-Laki	Perempuan	Total
Pisangan Timur	24.539	24.484	49. 023
Cipinang	23.005	23.198	46.203
Jatinegara Kaum	14.548	15.069	26.617
Jati	19.777	18.868	38.645
Rawamangun	21.835	22.577	44.412
Kayu Putih	24.028	24.548	48.576
Pulo Gadung	20.858	20.588	41.446
Total Penduduk	148.395	149.527	297.922

Sumber: Data BPS Kota Jakarta Timur, 2024

Berdasarkan **Tabel 1.1** tersebut, diketahui bahwa total jumlah penduduk di Kecamatan Pulo Gadung tahun 2024 mencapai 297.922 jiwa yang tersebar di tujuh kelurahan, yaitu Kelurahan Pisangan Timur, Cipinang, Jatinegara Kaum, Jati, Rawamangun, Kayu Putih, dan Pulo Gadung. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap kelurahan memiliki jumlah penduduk yang cukup besar sehingga memerlukan pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan hukum keperdataan di tingkat kelurahan.

Kelurahan Pulo Gadung dipilih menjadi salah satu kelurahan dengan jumlah penduduk yang cukup besar di Kecamatan Pulo Gadung, yaitu mencapai 41.446 jiwa. Jumlah tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan administrasi di kelurahan. Sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kelurahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan di bidang

kependudukan dan keperdataan karena menjadi tingkat yang paling dekat dengan masyarakat dalam hierarki sistem pemerintahan Indonesia.

Dalam hierarki sistem pemerintah di Indonesia menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 229 Ayat (1), Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota yang berpedoman pada peraturan pemerintah dan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut dengan Lurah, selaku perangkat Kelurahan dan bertanggung jawab kepada camat. Lurah merupakan wakil dari pemerintah yang memiliki kewenangan di tingkat desa atau kelurahan dan bertugas sebagai penyelenggara dan penanggung jawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan, dan permasyarakatan (Hamdhani, 2024).

Kelurahan Pulo Gadung memiliki jumlah penduduk sebanyak 41.446 jiwa. Jumlah ini menempatkan Kelurahan Pulo Gadung sebagai salah satu wilayah dengan populasi yang cukup signifikan di dalam Kelurahan tersebut. Besarnya jumlah penduduk ini berimplikasi pada tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap berbagai pelayanan administrasi di tingkat kelurahan. Menurut Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Pulo Gadung, terdapat beberapa jenis layanan administrasi yang diselenggarakan oleh Kelurahan Pulo Gadung.

1. Standar Pelayanan Urusan Pertanahan:
 - a. Pelayanan Penandatanganan Surat Keterangan Ahli Waris (WNI Pribumi).
2. Standar Pelayanan Urusan Kependudukan:
 - a. Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik;
 - b. Pelayanan Pemberian Kartu Keluarga (KK);
 - c. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pindah WNI dalam DKI Jakarta;

- d. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pindah Datang (dalam DKI Jakarta);
 - e. Pelayanan Pemberian Surat Pengantar Surat Keterangan Pindah Datang (luar DKI Jakarta);
 - f. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pelaporan Kematian;
 - g. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pelaporan Kelahiran; dan
 - h. Pelayanan Penandatanganan Legalisasi Produk Layanan Kelurahan.
3. Standar Pelayanan Urusan Perkawinan:
- a. Pelayanan Pernikahan Pertama (umum);
 - b. Pelayanan Pernikahan Di Bawah Umur (di bawah usia 19 tahun);
 - c. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Perceraian;
 - d. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Kehilangan Pasangan (Ghaib); dan
 - e. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Pencatatan Perkawinan.
4. Standar Pelayanan Urusan Lainnya:
- a. Pelayanan Pemberian Konsultasi Yang Berkaitan Dengan Administrasi Pemerintah Umum;
 - b. Pelayanan Pemberian Surat Keterangan (PM1) Untuk Layanan Formulir Di Luar Instansi Pemerintah Daerah; dan
 - c. Pelayanan Penandatanganan Relas Pengadilan.

Salah satu produk layanan administratif yang dapat diterbitkan oleh Kelurahan menurut Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025 tersebut adalah Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW). Menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris Pasal 1 Ayat (15), Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) merupakan Surat keterangan yang dibuat oleh para ahli waris untuk menerangkan hubungan antara ahli waris dengan pewaris.

Penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) pada dasarnya berlandaskan pada dokumen administrasi kependudukan yang dimiliki oleh pihak berkepentingan. Setiap individu pada hakikatnya akan menjalani

kehidupan dengan melakukan berbagai aktivitas sosial dan ekonomi guna memenuhi keberlangsungan hidupnya. Dalam proses tersebut, individu tidak hanya mengumpulkan kekayaan berupa harta benda, melainkan juga memiliki kewajiban hukum dalam bentuk utang maupun tanggung jawab keperdataan lainnya. Ketika seseorang meninggal dunia, seluruh hak dan kewajiban tersebut tidak langsung berakhir begitu saja, melainkan menimbulkan hubungan hukum baru yang berkaitan dengan pewarisan. Oleh sebab itu, keberadaan ahli waris menjadi bagian penting dalam sistem hukum waris di Indonesia sebagai pihak penerima peralihan hak dan kewajiban dari pewaris.

Untuk itu, Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) sebagai salah satu produk layanan di Kelurahan Pulo Gadung sebagaimana yang tertuang dalam Surat Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025 perlu diproses secara tepat dan sesuai ketentuan yang berlaku. Salah satu unit yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut adalah Seksi Pemerintahan, yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, seperti pelayanan di bidang kependudukan, pertanahan, kewarisan, perkawinan, dan berbagai surat keterangan administrasi lainnya.

Di antara berbagai jenis pelayanan yang menjadi kewenangan Seksi Pemerintahan, Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) menjadi salah satu layanan administrasi pemerintahan yang memiliki karakteristik khusus karena berkaitan dengan penetapan ahli waris sebagai dasar pengurusan hak-hak keperdataan serta dokumen penting lainnya, seperti pengurusan harta warisan, perbankan, pertanahan, maupun kepentingan hukum lainnya. Berikut adalah jumlah permohonan layanan administrasi pemerintahan yang diselenggarakan oleh Seksi Pemerintahan Kelurahan Pulo Gadung, antara lain.

Tabel 1.2
Jumlah Permohonan Pelayanan Administrasi Pemerintahan di
Kelurahan Pulo Gadung Tahun 2025

No.	Jenis Pelayanan Administrasi Pemerintahan	Jumlah Permohonan
1.	Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	98
2.	Registrasi Surat Keterangan Domisili	94
3.	Registrasi Surat Pengantar Nikah	76
4.	Registrasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	58
5.	Registrasi Surat Keterangan Belum Menikah	49
6.	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	36
7.	Registrasi Surat Keterangan Riwayat Tanah	31
8.	Pelayanan Administrasi lainnya	15
	Total	457

Sumber: PPIDP Sekretariat Kelurahan (Diolah Peneliti, 2026)

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 tersebut, diketahui bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Pulo Gadung selama tahun 2025 didominasi oleh permohonan Registrasi Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) dengan jumlah 98 pemohon atau sekitar 21,4% dari total 457 permohonan. Jumlah tersebut merupakan permohonan tertinggi dibandingkan jenis pelayanan administrasi lainnya. Data tersebut menunjukkan bahwa administrasi kewarisan menjadi salah satu layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat di Kelurahan Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur.

Tingginya jumlah registrasi permohonan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) tidak selalu menunjukkan bahwa seluruh proses permohonan dapat diproses hingga tahap selanjutnya. Berdasarkan data pada Tabel 1.6, tepatnya

pada nomor 6 (enam), diketahui dari 98 permohonan yang mengajukan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) hanya 36 permohonan yang dinyatakan memiliki kelengkapan persyaratan administrasi, sedangkan 62 permohonan lainnya belum memenuhi persyaratan sehingga memerlukan perbaikan atau kelengkapan dokumen sebelum proses pelayanan dapat dilanjutkan. Perbedaan antara jumlah permohonan yang diajukan dengan jumlah berkas yang memenuhi persyaratan menunjukkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan jenis pelayanan administrasi lainnya. Hal ini disebabkan karena pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) memerlukan verifikasi terhadap identitas para ahli waris, hubungan kekeluargaan, dokumen kependudukan, dan dokumen pendukung lainnya untuk menjamin kepastian hukum untuk menghindari sengketa di kemudian hari.

Kondisi tersebut menunjukkan urgensi mengenai penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung. Di satu sisi, tingginya jumlah registrasi permohonan menunjukkan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kewarisan. Namun di sisi lain, masih ditemukan permohonan yang belum memenuhi persyaratan yang menunjukkan bahwa proses pelayanan tidak hanya diukur dari banyaknya permohonan yang diterima, tetapi juga dari kemampuan aparaturnya dalam memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, melakukan verifikasi dokumen secara cermat, serta menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Selain itu, perlu diketahui bahwa pembuatan dan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Indonesia juga berlandaskan pada Hukum Waris, seperangkat norma yang mengatur perpindahan hak atas harta kekayaan peninggalan seseorang yang telah dinyatakan meninggal dunia kepada pihak yang masih hidup dan memiliki kedudukan sebagai ahli waris (Dewi & Purwanti, 2014). Dalam perspektif hukum adat sebagaimana yang

dikemukakan oleh Soepomo, hukum waris dipahami sebagai ketentuan yang mengatur proses penerusan dan pengalihan harta kekayaan, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, dari satu generasi ke generasi berikutnya secara teratur dan berkesinambungan (Suparman, 2007). Adapun hukum waris sebagaimana yang diatur dalam KUHPdata apabila seseorang meninggal, maka seketika itu pula segala hak dan kewajibannya beralih kepada ahli warisnya (Palayukan, Pangkerego, & Tampi, 2021).

Dalam Pasal 830 KUHPdata, pewarisan hanya dapat terjadi dengan kejadian kematian pada pewaris. Hal ini yang kemudian menimbulkan pewarisan baru apabila memenuhi tiga persyaratan sebagai berikut (Suparman, 2007):

1. Ada seseorang yang meninggal dunia;
2. Ada orang yang masih hidup sebagai ahli waris yang akan memperoleh warisan pada saat pewaris meninggal dunia;
3. Ada sejumlah harta kekayaan yang dapat ditinggalkan pewaris.

Dengan pengertian tersebut, maka diketahui bahwa harta warisan merupakan harta bersih yang diterima oleh ahli waris, setelah dikurangi dengan biaya keperluan pewaris selama sakit hingga dinyatakan meninggal dunia, biaya kepengurusan jenazah, biaya pembayaran utang, hingga pembayaran Surat wasiat. Alasan tersebut menjadikan penerbitan Surat Keterangan Ahli Waris cukup penting, bukan sekedar dokumen administrasi yang memberikan keterangan seseorang sebagai ahli waris, tetapi Juga memiliki nilai kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi masyarakat yang berhak menjadi ahli waris yang ditetapkan secara sah, baik secara hukum negara maupun norma agama.

Meski demikian, sistem pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Indonesia hingga saat ini masih menunjukkan adanya perbedaan perlakuan berdasarkan klasifikasi penduduk. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 111 Ayat (1) huruf c Peraturan Menteri Agraria/Kepala Badan Pertanahan

Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagi warga negara Indonesia penduduk asli (pribumi), Surat Keterangan Ahli Waris dibuat oleh para ahli waris, dengan disaksikan oleh 2 (dua) orang saksi dan dikuatkan oleh Kepala Desa/Kelurahan dan Camat tempat tinggal pewaris pada waktu meninggal dunia;
2. Bagi warga negara Indonesia keturunan Tionghoa, akta keterangan hak mewaris dari Notaris; dan
3. Bagi warga negara Indonesia keturunan Timur asing lainnya, Surat keterangan waris dibuat oleh Balai Harta Peninggalan.

Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pejabat yang berwenang dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris berdasarkan klasifikasi etnis dan golongan penduduk. Sistem penggolongan demikian pada dasarnya merupakan warisan dari kebijakan pada masa kolonial Belanda yang masih dipertahankan dalam praktik administrasi hukum Indonesia. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan yuridis karena substansinya dinilai tidak sesuai dengan perkembangan prinsip negara modern yang menjunjung tinggi kesetaraan warga negara di hadapan hukum.

Selain itu, urgensi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) juga berkaitan dengan karakteristik penduduk Indonesia yang mayoritas memeluk agama Islam, bahkan menjadi negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Menurut laporan The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC) tahun 2024, Indonesia menjadi negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, yang mencapai 240,62 juta jiwa di tahun 2023 (Annur, 2023). Kondisi ini menyebabkan praktik pembagian warisan dalam masyarakat Indonesia juga banyak dipengaruhi oleh hukum waris Islam atau ilmu faraid. Dalam hukum Islam, pembagian warisan merupakan

syariat yang telah diatur secara rinci dalam Al-Qur'an, Hadits, serta Kompilasi Hukum Islam (KHI), sehingga pelaksanaan pembagian warisan tidak hanya dipandang sebagai urusan administratif, melainkan juga sebagai kewajiban agama.

Dalam kitab-kitab fiqh, hukum kewarisan Islam juga disebut dengan fara'id, yaitu hukum kewarisan yang dianut dan dipraktikkan oleh umat Islam sebagai bentuk upaya dalam menyelesaikan sengketa pembagian harta waris. Istilah fara'idh merupakan bentuk jamak dari kata faridhah dengan asal kata fardh yang artinya adalah 'ketentuan atau takdir' (Azizah, 2024). Dengan demikian, maka ahli waris dalam fiqh ajaran Islam dapat terjadi sebab adanya ikatan darah, pernikahan, dan perwalian. Namun berbeda dengan Kompilasi Hukum Islam, sebab kewarisan hanya dibagi ke dalam dua sebab, yaitu ikatan darah dan hubungan pernikahan (Maghfuryan, 2022).

Menurut Pasal 171 huruf c Kompilasi Hukum Islam (KHI), ahli waris merupakan orang yang pada saat meninggal dunia memiliki hubungan darah atau hubungan perkawinan dengan pewaris, beragama Islam, dan tidak terhalang secara hukum untuk menjadi ahli waris. Kemudian dalam hukum waris Islam juga dikelompokkan ahli waris menurut hubungan darah dan hubungan perkawinan.

1. Pembagian Harta Warisan Menurut Hubungan Darah
 - a. Golongan laki-laki terdiri dari: ayah, anak laki-laki, saudara laki-laki, paman, dan kakek.
 - b. Golongan perempuan terdiri dari: ibu, anak perempuan, saudara perempuan, dan nenek.
2. Pembagian Harta Warisan Menurut Hubungan Perkawinan
 - a. Duda; atau
 - b. Janda.

Dalam Buku III KHI Pasal 176 juga dijelaskan bahwa pewaris hanya meninggalkan seorang anak perempuan, maka ia memperoleh setengah

bagian dari harta warisan. Apabila terdapat dua anak perempuan atau lebih, maka secara bersama-sama memperoleh dua pertiga bagian. Sementara itu, apabila ahli waris terdiri atas anak laki-laki dan anak perempuan, maka bagian anak laki-laki adalah dua kali bagian anak perempuan. Ketentuan tersebut menunjukkan adanya prinsip perbandingan warisan 2:1 antara laki-laki dan perempuan sebagaimana yang diatur dalam hukum kewarisan Islam.

Ketentuan mengenai perbandingan bagian waris 2:1 antara laki-laki dengan perempuan ini juga ditegaskan dalam Q.S. An-Nisa ayat 11 yang menjadi dasar normatif dalam hukum waris Islam. Prinsip ini kemudian diimplementasikan ke dalam sistem hukum Indonesia melalui norma-norma hukum kewarisan Islam yang berlaku. Sebelum datangnya ajaran Islam pada masa Nabi Muhammad SAW, perempuan sering kali tidak memiliki kedudukan dalam hukum persoalan warisan, bahkan diperlakukan sebagai objek yang dapat diwariskan. Kehadiran hukum waris Islam membawa perubahan fundamental dengan memberikan pengakuan terhadap perempuan sebagai subjek hukum yang berhak menerima pengakuan, bukan lagi menjadi sekedar objek warisan.

Pada Kelurahan Pulo Gadung, penerbitan SKAW didasarkan pada persyaratan yang termuat dalam Surat Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Pulo Gadung, dokumen administrasi kependudukan yang menjadi persyaratan penerbitan SKAW antara lain: (1) KTP asli atau Fotokopi KTP pewaris; (2) KTP asli atau fotokopi dari para ahli waris; (3) Surat Nikah Pewaris asli dan fotokopi; (4) Surat Kematian Pewaris asli dan fotokopi / Akta Kematian / Surat Keterangan Pelaporan Kematian/ Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas/Uyankes dan/atau dokumen keterangan lain yang disamakan; (5) Surat asli dan fotokopi dari Akta Cerai; (6) Surat Kematian Ahli Waris asli dan fotokopi/Akta Kematian/Surat Keterangan Pelaporan Kematian/Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas/Uyankes dan/atau dokumen keterangan lain yang

disamakan; (7) KTP asli dan fotokopi dari suami/istri dan anak kandung para Ahli Waris yang telah meninggal. Dokumen tersebut menjadi dasar bagi pemerintah kelurahan untuk melakukan verifikasi terhadap identifikasi serta hubungan hukum antara pewaris dan ahli waris. Dalam proses pelayanan tersebut, pemohon diwajibkan melengkapi berbagai persyaratan administratif ditetapkan oleh kelurahan yang dapat membuktikan kedudukan seseorang sebagai ahli waris yang sah menurut hukum.

Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) merupakan salah satu produk pelayanan publik yang dilayani oleh Kelurahan Pulo Gadung, di mana proses permohonannya dimulai dari unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan, kemudian permohonan diberikan kepada pemohon untuk ditandatangani oleh RT dan RW setempat. Selanjutnya berkas yang sudah ditandatangani tersebut diverifikasi kembali oleh aparat PTSP Kelurahan untuk memastikan kelengkapannya. Apabila berkas telah memenuhi persyaratan, maka dalam rentang waktu 1 x 24 jam permohonan dapat langsung ditandatangani oleh Lurah sebelum dilegalisir dan diterbitkan di kantor Kelurahan.

Beberapa penelitian terkait dengan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) sudah banyak dilakukan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui bahan perbandingan dan acuan, serta menghindari anggapan adanya kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan isu yang dikaji pada penelitian ini.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Hannan (2019)** yang berjudul *Analisis Pelayanan Administrasi di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli Waris)*. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan KemenPan Nomor 63 Tahun 2003 dengan indikator yang terdiri dari prosedur, persyaratan, waktu, biaya,

produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif, melalui studi kepustakaan, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Banggae secara keseluruhan telah terlaksana dengan baik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa hambatan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kelengkapan berkas administrasi, minimnya sosialisasi akibat keterbatasan anggaran, serta adanya pegawai yang belum sepenuhnya mampu mengoperasikan komputer dengan baik.

Perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini adalah menggunakan landasan yuridis dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan KemenPan Nomor 63 Tahun 2003 dan berfokus pada analisis pelayanan publiknya, bukan prinsip akuntabilitas. Adapun penelitian ini menggunakan indikator menurut teori akuntabilitas yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010). Penelitian terdahulu tersebut juga mengkaji dua jenis pelayanan administrasi sekaligus, yaitu Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat Keterangan Ahli Waris, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW).

Penelitian terdahulu selanjutnya dilakukan oleh **Melani, Sapri, dan Adnan (2025)** yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kelurahan Benteng*. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang terdiri atas dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap menjadi aspek utama yang dikeluhkan oleh masyarakat, terutama berkaitan dengan prosedur pelayanan yang kurang jelas, pegawai

yang kurang sigap, perencanaan yang terkesan tergesa-gesa, serta lemahnya kepemimpinan dalam pelayanan administrasi.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada lokus penelitian, yaitu penelitian tersebut dilaksanakan di Kelurahan Benteng, adapun penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Pulo Gadung. Selain itu, teori yang digunakan pada penelitian terdahulu adalah teori pelayanan SERVQUAL, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek akuntabilitas pada pelayanan SKAW menggunakan teori indikator akuntabilitas menurut Mahmudi (2010).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **Nasir, Sam, dan Dema (2024)** dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris: Studi Kasus Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sindenreng Rappang*. Penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui teknik pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur terhadap pemohon layanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan cukup baik dan transparan, khususnya pada aspek empati, jaminan, serta ketersediaan informasi pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, terutama dalam aspek efisiensi proses dan kecepatan pelayanan akibat keterbatasan sumber daya manusia, tingginya volume permohonan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi responsivitas dan keandalan juga masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih cepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan masyarakat.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dan pendekatan analisis yang digunakan. Pada penelitian terdahulu tersebut lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan

dan kepuasan masyarakat dengan menggunakan model SERVQUAL, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada prinsip akuntabilitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris dengan menggunakan teori akuntabilitas oleh Mahmudi (2010).

Teori indikator akuntabilitas menurut Mahmudi (2010) ini dipilih dan digunakan dalam penelitian ini karena memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk menelaah bagaimana prinsip akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan publik. Melalui kerangka tersebut, akuntabilitas tidak hanya dipahami sebagai kewajiban aparatur untuk mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan, tetapi mengkaji bagaimana aparatur Kelurahan Pulo Gadung menjalankan tanggung jawabnya dalam setiap pelayanan, khususnya pembuatan SKAW, mekanisme pelaporan dan pengawasan dilakukan, dan sejauh mana keterbukaan informasi pelayanan diberikan kepada masyarakat.

Tantangan yang dihadapi oleh Kelurahan Pulo Gadung dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) dapat dilihat berdasarkan data yang diperoleh dari PTSP Kelurahan Pulo Gadung selama periode bulan Januari hingga Februari tahun 2026. Diketahui terdapat 98 permohonan layanan publik yang berkaitan dengan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) oleh warga Kelurahan Pulo Gadung di tahun 2025. Namun masih banyak permohonan masyarakat yang terhenti pada tahap awal, yakni setelah berkas diberikan kepada RT/RW setempat, masyarakat tidak mengembalikan berkas tersebut ke kelurahan, sehingga proses verifikasi dan penandatanganan akhir tidak dapat dilakukan. Akibatnya, jumlah permohonan yang tercatat resmi di PTSP Kelurahan menjadi lebih sedikit dibandingkan pemohon yang sebenarnya.

Selain itu, rentannya ketidakjelasan informasi terkait pihak ahli waris (pewaris) berdasarkan dokumen administratif yang tidak lengkap juga turut menyebabkan terhambatnya proses penerbitan SKAW. Dalam beberapa kasus

pada Kelurahan Pulo Gadung juga ditemukan sengketa yang tidak dapat diselesaikan di tingkat kelurahan, sehingga harus dilimpahkan ke badan hukum lainnya, terutama bila berkaitan dengan aset atau klaim waris yang bersifat hukum formal sebagaimana yang termuat dalam Pasal 111 ayat (1) huruf c Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, yang membedakan Surat keterangan hak waris berdasarkan golongan penduduk, yaitu:

1. Bagi warga negara Indonesia (penduduk asli), berupa Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) dibuat dan disaksikan oleh 2 (dua) orang saksi dan dikuatkan oleh Kepala Desa/Lurah/Camat tempat tinggal pewaris pada waktu meninggal dunia;
2. Bagi warga negara Indonesia keturunan Tionghoa, berupa Akta Keterangan Hak Waris yang dibuat oleh Notaris; dan
3. Bagi warga negara Indonesia keturunan Timur Asing lainnya, berupa Surat Keterangan Waris dari Balai Harta Peninggalan.

Dengan demikian, Kelurahan Pulo Gadung hanya melayani pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) yang memiliki dokumen-dokumen administratif sebagai warga negara Indonesia. Untuk itu, peranan aparat kelurahan dalam melakukan verifikasi dokumen juga menjadi sangat penting. Ketidakpahaman terhadap prosedur aparatur dapat memperlambat proses pelayanan, menimbulkan maladministrasi, dan berpotensi menimbulkan sengketa baru. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aparat tidak hanya keterampilan teknis, melainkan juga pemahaman terhadap regulasi dan prosedur formal yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas yang terlaksana pada proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kantor Kelurahan Pulo Gadung, dengan

melihat bagaimana aparaturnya menjalankan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari prosedur pengajuan, proses verifikasi, hingga penyelesaian dokumen. Melalui penelitian yang diberi judul **“Penerapan Prinsip Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur”**. Peneliti berupaya mengkaji sejauh mana prinsip akuntabilitas diterapkan pada setiap tahapan pelayanan pembuatan SKAW di Kelurahan Pulo Gadung, Kota Administrasi Jakarta Timur.

B. Rumusan Permasalahan

Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur?

C. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung Kota Administrasi Jakarta Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam kajian akuntabilitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
- b. Memperdalam pemahaman akan penerapan prinsip akuntabilitas diterapkan pada level pemerintahan di tingkat Kelurahan sebagai unit pelayanan terdepan bagi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi Terkait (Kelurahan Pulo Gadung)

Memberikan rekomendasi kepada instansi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan SKAW melalui evaluasi terhadap prosedur, mekanisme pengawasan, dan standar operasional yang telah diterapkan, sehingga prinsip akuntabilitas dapat diimplementasikan secara lebih optimal.

b. Bagi Masyarakat

Memberi gambaran prosedur yang ideal terkait pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih transparan, cepat, dan akuntabel.

c. Bagi Akademisi

Menjadi referensi empiris dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan lokal, serta mendorong kontribusi akademik dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi mengenai implementasi prinsip akuntabilitas publik menurut lima prinsip yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010) pada proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

a. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Seluruh proses pelayanan dilaksanakan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan mulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi administrasi secara berjenjang, hingga penerbitan dokumen oleh Lurah. Selain itu, penerapan prinsip kejujuran juga terlihat dari komitmen aparaturnya dalam memastikan keabsahan dokumen serta mewajibkan masyarakat memberikan data dan informasi yang benar mengenai silsilah keluarga dan status ahli waris. Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai telah memberikan informasi yang terbuka mengenai persyaratan, prosedur, serta alur pelayanan melalui media informasi yang disediakan oleh kelurahan. Dengan demikian, dimensi akuntabilitas hukum dan kejujuran telah memenuhi prinsip legalitas, transparansi informasi, dan integritas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Mahmudi (2010).

b. Akuntabilitas Manajerial

Setiap tahapan pelayanan dilaksanakan secara sistematis sesuai Standar Operasional Prosedur sehingga mampu meminimalkan kesalahan administrasi. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala pelayanan lebih banyak berasal dari faktor eksternal, seperti ketidaklengkapan dokumen, keberadaan ahli waris di luar daerah, serta adanya konflik antar ahli waris yang menyebabkan proses pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa

secara manajerial Kelurahan Pulo Gadung telah melaksanakan pelayanan secara profesional, efektif, dan efisien, meskipun masih diperlukan penguatan digitalisasi administrasi serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar hambatan administratif dapat diminimalkan.

c. Akuntabilitas Program

Implementasi akuntabilitas program menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) telah dilaksanakan dengan orientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dibuktikan melalui pengelolaan arsip administrasi secara sistematis sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan, pelaksanaan evaluasi secara berkala melalui rapat koordinasi, serta penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen penilaian kualitas pelayanan. Selain itu, setiap permasalahan yang muncul selama proses pelayanan ditindaklanjuti melalui evaluasi internal maupun koordinasi dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Masyarakat juga memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima karena dinilai cepat, jelas, ramah, serta memberikan kemudahan dalam proses pengurusan administrasi.

d. Akuntabilitas Kebijakan

Secara vertikal, setiap aparaturnya bertanggung jawab kepada pimpinan sesuai struktur organisasi, sedangkan secara horizontal bertanggung jawab kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu, koordinasi antarunit kerja seperti PTSP, Seksi Pemerintahan, Sekretaris Lurah, Lurah, RT, RW, dan Kecamatan telah berjalan secara terintegrasi sehingga mendukung kelancaran proses pelayanan. Kelurahan Pulo Gadung juga telah menyediakan ruang partisipasi masyarakat melalui konsultasi pelayanan serta sarana penyampaian kritik, saran, dan pengaduan sebagai bentuk keterbukaan terhadap evaluasi publik.

Walaupun demikian, penelitian juga menemukan bahwa belum adanya regulasi khusus mengenai pelayanan SKAW di tingkat Provinsi DKI Jakarta menyebabkan masih terdapat perbedaan prosedur teknis

antarwilayah. Oleh karena itu, harmonisasi kebijakan pelayanan masih diperlukan agar standar pelayanan menjadi lebih seragam.

Dengan demikian, maka secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip akuntabilitas publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010) dalam lima dimensi (akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas manajerial, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan) dalam proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung telah terlaksana dengan baik. Meski demikian, peneliti menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti belum adanya regulasi khusus mengenai pelayanan SKAW di tingkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sistem administrasi yang masih dicatat secara manual, serta perlunya optimalisasi pemanfaatan teknologi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi prinsip akuntabilitas publik berdasarkan lima dimensi teori akuntabilitas publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010) dalam proses pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di Kelurahan Pulo Gadung, serta mengacu pada sintesis pemecahan masalah yang telah dirumuskan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Kelurahan Pulo Gadung

Kelurahan Pulo Gadung perlu membentuk sistem monitoring permohonan yang dikhususkan untuk pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris (SKA) secara digital dan terintegrasi dengan sistem monitoring satu data. Tujuannya adalah untuk mencatat dan menginformasikan status setiap permohonan sejak berkas diterima, diverifikasi, ditandatangani, hingga diteruskan ke Kecamatan. Sistem ini juga perlu berisi informasi apabila suatu permohonan belum dapat diproses, seperti adanya dokumen yang

belum lengkap, belum adanya persetujuan dari ahli waris yang bersangkutan, atau masih menunggu dokumen dari RT/RW.

2. Bagi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur dan PemProv DKI Jakarta

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur bersama Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu menyusun petunjuk teknis (Juknis) atau Standar Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) secara terpadu, sehingga seluruh kelurahan di wilayah DKI Jakarta memiliki acuan yang sama mengenai persyaratan administrasi, mekanisme verifikasi, batas waktu pelayanan, format dokumen, serta tata cara penyelesaian kasus-kasus khusus, seperti ahli waris yang berdomisili di luar daerah, adanya perkawinan lebih dari satu, atau ahli waris yang telah meninggal dunia.

3. Bagi Ketua RT dan RW

Ketua RT dan RW domisili calon ahli waris perlu melakukan verifikasi administrasi awal terhadap seluruh dokumen sebelum menerbitkan surat pengantar kepada masyarakat. Verifikasi tersebut perlu disaksikan oleh pihak lain agar menjadi saksi kebenaran dan keabsahan dari seluruh dokumen mulai dari identitas ahli waris, hubungan keluarga, status perkawinan, dan kelengkapan dokumen pendukung lainnya.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat sebagai pemohon wajib mempersiapkan seluruh dokumen persyaratan secara lengkap sebelum mengajukan permohonan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW), termasuk kepastian memastikan kesesuaian data kependudukan seluruh ahli waris dengan dokumen administrasi yang dimiliki. Masyarakat juga diharapkan memberikan informasi yang jujur mengenai silsilah keluarga dan status ahli waris kepada aparat kelurahan guna menghindari munculnya sengketa hukum maupun permasalahan administrasi setelah SKAW diterbitkan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini pada dasarnya berfokus pada penerapan prinsip akuntabilitas publik dalam pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) di satu

kelurahan menggunakan pendekatan kualitatif. Oleh sebab itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian yang relevan dengan penelitian ini, akan tetapi dengan isu yang dikaji berbeda dengan penelitian ini, seperti mengenai efektivitas digitalisasi pelayanan pembuatan SKAW, analisis faktor-faktor yang menyebabkan tingginya pengembalian berkas permohonan, maupun studi komparatif antar kelurahan atau kabupaten/kota lainnya, sehingga dapat diperoleh model pelayanan SKAW yang lebih efektif, terstandarisasi, dan dapat dijadikan rekomendasi dalam penyusunan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Adi, R. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)* SAGE Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of qualitative research (Edisi 1)*. Pustaka Pelajar.
- Gant, G. F. (1979). *Development Administration: Concepts, Goals, Methods*. University of Wisconsin Press.
- LAN & BPKP. (2001). *Akuntabilitas dan Good Government*. Jakarta: LAN
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis*. London: Sage.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riggs, F. W. (1964). *Administration in developing countries: The theory of prismatic society*. Houghton Mifflin.
- Rizki, W. O., Rachmad, R. R., Andre, P. H., Fauzia, M., Dian, T., Putri, P. A., Armadi, S., Ragil, H., & Rosdiana. (2025). *KOTA JAKARTA TIMUR DALAM ANGKA 2025 Jakarta Timur Municipality in Figures 2025*. 462.
- Rosenbloom, D. H., & Kravchuk, R. S. (2005). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector (6th ed.)*. McGraw-Hill.
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Siagian, S.P. (2012). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan*

Strateginya. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Silalahi, U. (1992). *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: SinarBaru.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suparman, Eman, Dr. Sh, MH, . (2007). *Hukum Waris Indonesia 'Dalam Perspektif Islam, Adat, Dan BW* . Bandung: PT Refika Aditama.

Tjokroamidjojo, B. (2001). *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: MIA UNKRIS.

Turner, M., & Hulme, D. (1997). *Governance, administration, and development: Making the state work*. London: Macmillan Press Ltd.

Waldo, D. (1968). *Public Administration in Marian D. Irish*. Political Science: Advance of the Discipline. Englewood Cliffs: Prentice-Hall. 153-189.

ARTIKEL JURNAL

Aprillia, V. (2017). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pengurusan E-Ktp Di Kelurahan Glugur Darat I Kecamatan Medan Timur. 69.

Azizah, F. K. (2024). Konsep keadilan waris dalam QS. An-Nisa'. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 2(10), 330-338. <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/article/view/11449>

Dawud, J., Ramdani, D. F., & Abubakar, R. R. T. (2021). Dinamika penerapan dimensi akuntabilitas dalam merespons PP No. 24 Tahun 2018: Studi komparasi di DPMPSTSP Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja*, 24(1), 24-40. <https://doi.org/10.31845/jwk.v24i1.683>

Dewi, N. P. Y. K., & Purwanti, N. P. (2014). Tata Cara Penuntutan Hak Waris oleh Ahli Waris yang Sebelumnya Dinyatakan Hilang Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 4(2), 1-5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/15351>

Dewi, R. C. & Suparno. (2022). Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Denhardt, Robert & Denhardt, Janet. (2000). The New *Public service*: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*. 60. 549-559. 10.1111/0033-3352.00117.

- Hamdhani, J. N., & Karim. (2024). Kewenangan lurah Surabaya dalam penerbitan Surat ahli waris menurut UU Pelayanan Publik. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 4(4), 14-26. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v4i4.6143>
- Hannan, S. (2019). Analisis Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dan Surat Ahli Waris). *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v1i1.261>
- Iqbal, Gunawan, G., Lubis, M., Syabatullah, S., & Nasution, Z. A. (2024). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Upaya Peningkatan Layanan Publik Sektor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 1-9.
- Lumentah, S. V, Posumah, J. H., & Londa, V. (2018). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(50), 1-8.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18-19. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>
- Medina, N. C., & Sunarti, S. (2022). Aset Penghidupan Masyarakat Dalam Mencegah Kekumuhan Di Dusun Deliksari, Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Arsitektur*, 12(2), 45-54. <https://doi.org/10.32699/jiars.v12i2.2954>
- Melani, M., Sapri, S., & Adnan, A. A. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Surat keterangan ahli waris di Kelurahan Benteng. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 12(1), 434-444. <https://governance.lkispol.or.id/index.php/description/article/view/506>
- Nasir, S., Sam, M., & Dema, H. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris: Studi Kasus Kecamatan Panca Rijang, Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(2), 1389-1398. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i2.3479>
- Palayukan, Y., Pangkerego, O. A., & Tampi, B. (2021). Tanggung jawab ahli waris terhadap harta warisan pewaris menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Lex Privatum*, 9(4), 130-137.
- Rizki, W. O., Rachmad, R. R., Andre, P. H., Fauzia, M., Dian, T., Putri, P. A., Armadi, S., Ragil, H., & Rosdiana. (2025). *KOTA JAKARTA TIMUR DALAM ANGKA 2025 Jakarta Timur Municipality in Figures 2025*. 462.

Syahputra, R. D. & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51-61.
<https://doi.org/10.55606/makreju.v1i3.1615>

UNDP (United Nations Development Program). (1997). Reconceptualising Governance: Discussion Paper No.2. *New York: Management Development and Governance Division, Bureau for Policy and Program Support*, (January).
<ftp://pogar.org/LocalUser/pogarp/other/undp/governance/reconceptualizing.pdf>

White, D.W. (1955). *Introduction to the study of public administration*. *American Political Science Review*, 49(4), 1182-1182.
<https://doi.org/10.1017/S0003055400239233>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Lurah Kelurahan Pulo Gadung Nomor 22 Tahun 2025 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kelurahan Pulo Gadung

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Peraturan Menteri Negara Agraria / Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang ketentuan pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 50 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

DOKUMEN LAINNYA

Annur, C. Mu. (2023, 19 Oktober). *10 Negara dengan Populasi Muslim Terbanyak Dunia 2023, Indonesia Memimpin! Databooks*. Diakses pada 3 Juni 2026 melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/19/10-negara-dengan-populasi-muslim-terbanyak-dunia-2023-indonesiamemimpin>

Badan Pusat Statistik Kota Jakarta Timur. (2025). *Kecamatan Pulo Gadung angka*

2025. <https://jaktimkota.bps.go.id>

Maghfuryan, A. (2022). *Studi Komparatif Ketentuan Bagian Waris Cucu Perspektif AlNawawi Dan Hazairin* (Skripsi, Tidak Dipublikasikan). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Retrieved from <http://etheses.uinmalang.ac.id/37742/1/16210078.pdf>

UNDP (*United Nations Development Program*). (1997). *Reconceptualising Governance: Discussion Paper No.2*. New York: Management Development and Governance Division, Bureau for Policy and Program Support. <ftp://pogar.org/LocalUser/pogarp/other/undp/governance/reconceptualizing.pdf>

World Bank. (1992a). *Governance and development*. World Bank.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A