

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN
SURAT PERNYATAAN PENGUASAAN FISIK BIDANG
TANAH (SPPFBT) DI KANTOR KELURAHAN BELIMBING
RAYA KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh:

Nur Muhammad Syifa

2226 3201 3854

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PENGUASAAN FISIK BIDANG TANAH (SPPFBT) DI
KANTOR KELURAHAN BELIMBING RAYA KABUPATEN
TABALONG

- A. Nama Mahasiswa : Nur Muhammad Syifa
Nim : 222632013854
Program Studi : Administrasi Negara
- B. Disetujui Oleh :
- Pembimbing : Heni Suparti, S.A.P., M.A.P (.....)
: NIDN.1129118902
- Penguji I : Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.AP (.....)
: NIDN.0016117001
- Penguji II : Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P (.....)
: NIDK.8852340017
- C. Dinyatakan **LULUS/TIDAK LULUS** dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat *Strata Satu* (S-1) pada tanggal April 2026

Mengetahui,
Ketua STIA Tabalong

Tanjung, April 2026
Ketua Prodi Administrasi Negara

Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P
NIK.005057012

Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P
NIK.005057058

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Muhammad Syifa

NIM : 222632013854

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan

Pengausaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) Di Kantor Kelurahan

Belimbing Raya Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, 27 April 2026

Nur Muhammad Syifa

222632013854

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PENGUASAAN FISIK BIDANG TANAH (SPPFBT)DI
KANTOR KELURAHAN BELIMBING RAYA KABUPATEN TABALONG**

Oleh:

Nur Muhammad Syifa

Nim: 222632013854

Tanjung, 27 April 2026

PEMBIMBING

Heni Suparti, S. A. P., M. A. P

NIDN. 1129118902

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kabupaten Tabalong" ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Dengan segenap ketulusan hati, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama perjalanan panjang ini.

1. Teruntuk Ibu saya tercinta, sosok paling kuat dalam hidup saya, yang tak pernah lelah berjuang bahkan ketika dunia terasa berat. Terima kasih atas setiap tetes keringat, setiap doa yang lirih namun tak pernah putus, dan setiap pengorbanan yang mungkin tak pernah saya sadari sepenuhnya. Ibu adalah rumah bagi saya, tempat saya kembali saat lelah, tempat saya belajar tentang arti ketulusan dan keteguhan. Dalam setiap langkah saya menyelesaikan skripsi ini, ada doa Ibu yang menguatkan, ada harapan Ibu yang menjadi alasan saya untuk tidak menyerah. Jika hari ini saya mampu berdiri sampai di titik ini, itu semua karena cinta Ibu yang begitu besar dan tak tergantikan. Kemudian untuk Ayah saya tercinta (Alm), sosok yang kehadirannya kini hanya dapat saya rasakan melalui kenangan dan doa. Tidak ada hari di mana saya tidak merindukan nasihat dan kehadiran Ayah. Saya sering berharap Ayah masih ada untuk melihat sejauh mana saya telah melangkah. Namun

saya percaya, dari tempat terbaik di sisi-Nya, Ayah menyaksikan setiap perjuangan saya. Skripsi ini bukan sekadar karya ilmiah, tetapi juga menjadi saksi dari rindu yang tidak pernah usai dan janji yang terus saya jaga—untuk menjadi seseorang yang Ayah banggakan. Meskipun Ayah tidak lagi di sini, cinta dan harapan Ayah akan selalu hidup dalam setiap langkah saya.

2. Kepada Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P selaku dosen pembimbing, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, kesabaran, dan waktu yang telah Ibu curahkan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan koreksi yang Ibu berikan adalah cahaya yang menerangi langkah saya di tengah kebingungan. Tanpa bimbingan Ibu, skripsi ini tidak akan pernah sampai pada titik ini.
3. Kepada Ibu Dr. Nurmalasyiah, S.Sos., M.AP selaku Penguji I dan Ibu Hj. Susiani, S.Sos., M.Si selaku Penguji II, saya mengucapkan terima kasih atas segala kritik, saran, dan masukan yang sangat konstruktif selama proses ujian skripsi. Setiap pertanyaan dan koreksi yang diberikan telah menjadikan penelitian ini jauh lebih baik dan lebih bermakna. Ilmu dan pengalaman yang Ibu-ibu bagikan adalah bekal berharga yang akan selalu saya jaga.
4. Kepada Ibu Hj. Rahmi Hayati, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, saya mengucapkan terima kasih atas kepemimpinan dan dedikasi Ibu dalam membangun lingkungan akademik yang kondusif, profesional, dan berdaya saing. Kesempatan yang telah Ibu berikan kepada seluruh mahasiswa untuk menimba ilmu dan berkembang di STIA Tabalong adalah anugerah yang saya syukuri sepenuh hati.

5. Kepada Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, saya mengucapkan terima kasih atas segala perhatian, dukungan, dan kemudahan yang telah Ibu berikan selama saya menempuh studi. Arah dan kebijakan Ibu dalam memimpin program studi ini telah memberikan iklim akademik yang sangat mendukung bagi perkembangan saya sebagai mahasiswa.
6. Kepada saudara-saudara saya yang saya cintai, Abdurrahim, Abdul Hakim, dan Kakak Nira Nawastiti, terima kasih telah menjadi tempat pulang yang selalu menyambut dengan hangat. Kehadiran kalian adalah sumber semangat yang tidak ternilai. Di saat saya merasa lelah dan hampir menyerah, dukungan dan doa dari kalian selalu menjadi penguat yang membuat saya kembali bangkit. Semoga kita semua selalu menjadi kebanggaan bagi orang tua kita.
7. Kepada Bapak Dimas Satrio Aji, S.STP selaku Lurah Belimbing Raya beserta seluruh staf dan aparatur Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas izin, sambutan hangat, kemudahan akses, dan keterbukaan yang diberikan selama proses penelitian berlangsung. Kesediaan Bapak dan seluruh staf untuk meluangkan waktu di tengah kesibukan dalam melayani masyarakat adalah kebaikan yang sangat saya hargai dan tidak akan pernah terlupakan.
8. Kepada seseorang yang namanya tidak perlu saya sebut di sini, namun kehadirannya selalu saya rasakan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, entah sebagai penyemangat di saat lelah, penghibur di saat

gundah, atau sekadar kehadiran yang membuat hari-hari terasa lebih ringan untuk dilalui. Semoga kebaikan yang telah diberikan kembali dalam bentuk kebahagiaan yang berlipat ganda.

9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan kelas reguler siang Program Studi Administrasi Negara STIA Tabalong, terima kasih untuk setiap tawa, semangat, dan kebersamaan yang telah kita rajut bersama selama ini. Perjalanan akademik ini terasa jauh lebih bermakna karena hadirnya kalian. Semoga kita semua meraih kesuksesan di jalan kita masing-masing dan tetap menjaga silaturahmi yang telah terjalin dengan baik.

10. *To myself, Nur Muhammad Syifa*

You did it. And I know how hard the road was to get here.

There were nights when giving up felt easier than going on. There were days when doubt was louder than determination, when exhaustion outweighed every reason to continue. But you stayed. You showed up, again and again, even when no one was watching, even when the progress felt invisible.

You cried over things that seemed too big to handle, yet somehow, you handled them all. You carried the weight of expectations, the fear of failure, and the pressure of proving yourself, all at once, all alone, and still you made it through.

This is not just a Skripsi. This is proof that you are stronger than every moment that tried to break you.

So take a breath. Look at how far you have come. And be proud, because you have every right to be.

Well done, and thank you for never giving up on yourself.

Tanjung, 27 April 2026

Penulis

Nur Muhammad Syifa

NIM.222632013854

RINGKASAN

Nur Muhammad Syifa, NIM: 222632013854. Program Strata I Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing: Heni Suparti, S.A.P., M.A.P.

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran penting dalam memberikan layanan administratif, termasuk pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) yang menjadi syarat dalam pengajuan sertifikasi tanah ke Badan Pertanahan Nasional (BPN). Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan masyarakat terkait prosedur yang belum sederhana, keterbatasan sarana dan prasarana, serta lamanya waktu penyelesaian layanan SPPFBT di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kabupaten Tabalong.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan SPPFBT berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* sebanyak lima orang, yaitu Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat, staf pegawai, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Belimbing Raya secara umum berada pada kategori berkualitas. Dimensi keandalan, daya tanggap, dan empati dinilai telah berjalan dengan baik, sedangkan dimensi bukti fisik dan jaminan masih tergolong cukup berkualitas, terutama terkait keterbatasan ruang tunggu serta kepastian waktu penyelesaian SPPFBT yang masih memerlukan waktu lebih dari satu minggu.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun secara keseluruhan pelayanan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada penyediaan sarana dan prasarana serta kepastian waktu pelayanan. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih optimal, efektif, dan responsif di tingkat kelurahan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SPPFBT, SERVQUAL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Penguasaan Fisik Bidang Tanah (SPPFBT) di Kantor Kelurahan Belimbing Raya Kabupaten Tabalong” dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari adanya berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi isi maupun penyusunan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Tanjung, 27 April 2026

Penulis

Nur Muhammad Syifa

Nim.222632013854

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
RINGKASAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Landasan Teori	21
1. Administrasi Publik.....	21
2. Paradigma Administrasi Publik	22
3. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	28

4. Pelayanan Publik.....	29
5. Kualitas Pelayanan Publik	30
6. Indikator dan Dimensi Pelayanan Publik.....	32
7. Pengertian Kelurahan	34
8. Tugas dan Fungsi Kelurahan.....	35
C. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Subjek Penelitian	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Teknik Analisis Data	43
F. Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Lokasi	48
B. Hasil Penelitian.....	65
C. Pembahasan	104
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Relevansi Penelitian.....	16
Tabel 4.1 Data Kependudukan.....	48
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin tahun 2024-2025	49
Tabel 4.3 Kepadatan Penduduk Kelurahan Belimbing Raya Tahun 2025	49
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur Kelurahan Belimbing Raya Tahun 2025	51
Tabel 4.5 Pegawai Pada Kelurahan Belimbing Raya Tahun 2025	54
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Penelitian	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Miles & Huberman Saldaña (2014)	45
Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Belimbing Raya	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Belimbing Raya	53
Gambar 4.3 Ruang Tunggu Pelayanan.....	66