

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KELURAHAN BENTENG**

**Melani<sup>1</sup>, Sapri<sup>2</sup>, Andi Astinah Adnan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: mhelmelani17@gmail.com

Email: sapritajuddin3@gmail.com; andi.astinah.adnan.@gmail.com

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the quality of public services in relation to community satisfaction in the issuance of inheritance certificates at Benteng Urban Village. The main focus of this research is to identify service quality based on the five SERVQUAL dimensions developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (reliability, responsiveness, tangibles, empathy, and assurance), as well as to identify the factors influencing community satisfaction, namely planning, leadership, coordination, and supervision. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observations, and documentation involving seven informants who have previously processed inheritance certificates at Benteng Urban Village. The results show that the dimensions of reliability and responsiveness were the most frequently criticized by the public due to unclear procedures and a lack of promptness from service staff in providing information. Meanwhile, the aspects of tangibles, assurance, and empathy showed relatively good results. In terms of public satisfaction, it was found that insufficient planning and weak leadership among staff contributed to slow and inefficient service delivery. The conclusion of this study highlights the importance of improving overall service quality, particularly in the areas of communication, staff training, and responsive leadership, in order to enhance public satisfaction.

**Keywords:** Service quality, Public satisfaction, Inheritance certificate.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kelurahan Benteng. Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (keandalan, daya tanggap, bukti fisik, empati, dan jaminan) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu perencanaan, kepemimpinan, koordinasi, dan pengawasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tujuh orang informan yang pernah mengurus surat ahli waris di Kelurahan Benteng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap menjadi aspek yang paling dikeluhkan masyarakat karena ketidakjelasan prosedur dan kurangnya kesigapan petugas dalam memberi informasi. Sementara itu, aspek bukti fisik, jaminan dan empati menunjukkan hasil yang cukup baik. Adapun dari sisi kepuasan masyarakat, ditemukan bahwa kurangnya perencanaan dan lemahnya kepemimpinan antar petugas berdampak pada pelayanan yang lambat dan tidak efisien. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh, khususnya dalam aspek komunikasi, pelatihan petugas, dan kepemimpinan yang responsif guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan masyarakat, Surat keterangan ahli waris.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan kinerja pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Dalam era modern, pelayanan publik diharapkan tidak hanya cepat, akurat, dan efisien, tetapi juga mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk pelayanan administratif yang penting adalah pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris, yang berfungsi sebagai dasar hukum dalam proses pembagian warisan, pengalihan kepemilikan aset, maupun pengurusan keperluan perbankan.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, disebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi oleh pemerintah dengan mengedepankan prinsip transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Namun, di Kelurahan Benteng pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan observasi masyarakat kerap mengeluhkan prosedur yang rumit, kurangnya informasi mengenai syarat dan tahapan, serta lamanya waktu penyelesaian. Kondisi ini diperburuk dengan keterbatasan sumber daya manusia yang kurang terlatih dalam menangani proses administrasi tersebut. Akibatnya, masyarakat merasa tidak puas dan kehilangan kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan.

Masalah tersebut tidak hanya bersumber dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek kelembagaan dan sumber daya manusia. Keterbatasan jumlah pegawai, kurangnya pelatihan petugas menjadi faktor-faktor yang memperburuk kualitas layanan. Disisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki ekspektasi yang terus meningkat, seiring dengan kesadaran hukum dan perkembangan teknologi informasi yang mengedepankan efisiensi dan keterbukaan. 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 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.

Permasalahan ini dapat dianalisis melalui teori Kualitas Pelayanan mengacu pada seberapa baik suatu layanan diberikan kepada masyarakat. Teori ini menggunakan model SERVQUAL (Service Quality Model) yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan yang rendah tidak hanya berdampak pada efektifitas penyelesaian masalah masyarakat, tetapi juga mencerminkan lemahnya fungsi pelayanan publik secara keseluruhan. Keberhasilan dalam mencapai suatu sasaran sangat dipengaruhi oleh performa pegawai yang terlibat. Ketika pegawai memiliki kemampuan yang memadai, mereka cenderung mampu menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif sesuai dengan waktu dan target yang telah ditetapkan dalam rencana kerja. Hal ini disebabkan karena mereka mampu mengaplikasikan seluruh potensi dan keahliannya dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka calon peneliti tertarik mengangkat judul “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kelurahan Benteng.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam metode kualitatif, proses pengumpulan data tidak didasarkan pada teori yang telah ada, melainkan mengikuti fakta-fakta yang ditemukan secara langsung di lapangan. Oleh karena itu, analisis data dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari temuan lapangan yang kemudian dikembangkan menjadi hipotesis atau teori (Sugiyono, 2019).

**Penerbit:**

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

435

Indexe



SINTA 5

PKP|INDEX



## PEMBAHASAN

### Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2022), kualitas pelayanan atau Service Quality merupakan bentuk pemahaman evaluatif dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Persepsi evaluatif ini merujuk pada penilaian individu berdasarkan pengalaman, sikap, serta keyakinan pribadi terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Teori ini menegaskan bahwa penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh pengalaman saat menggunakan layanan, perilaku petugas layanan, serta persepsi dan keyakinan masing-masing individu sebagai penerima layanan.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode servqual, yaitu istilah dari service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990). Kualitas pelayanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Parasuraman Zeithaml, 2022) yang mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, meliputi:

1. Bukti Fisik (Tangibles), yaitu penampilan fisik sarana dan prasarana pelayanan, termasuk kelengkapan fasilitas, perlengkapan kerja, dan penampilan pegawai yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat.
2. Keandalan (Reliability) yakni ketepatan waktu penyelesaian surat sesuai dengan yang dijanjikan, keakuratan informasi (informasi yang diberikan petugas terkait syarat prosedur pembuatan surat ahli waris harus jelas dan benar, dan memuaskan);
3. Daya tanggap (Responsiveness) yaitu petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat, petugas mampu menjawab pertanyaan atau keluhan dari masyarakat;
4. Jaminan (Assurance) meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap sopan santun, serta kepercayaan yang dimiliki oleh staf, sehingga masyarakat merasa aman tanpa adanya risiko atau keraguan.
5. Empati (Empathy) mencakup kemudahan dalam menjalin komunikasi yang efektif, di mana petugas mampu mendengarkan keluhan atau masalah masyarakat dengan seksama dan memberikan solusi yang tepat. Selain itu, petugas menunjukkan perhatian khusus terhadap masalah individu serta memahami beragam kebutuhan masyarakat yang berbeda-beda.

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah perasaan yang dirasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa (Diana, 2016).

Pada saat menerima pelayanan jasa publik masyarakat akan memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat dinilainya. Hal tersebut lah yang diharapkan masyarakat terpenuhi untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Harapan masyarakat yang ingin mendapatkan kepuasan merupakan suatu kewajiban jika dilihat dari pengorbanan dana dan waktu yang diberikannya.

Suatu pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan tersebut memberikan manfaat yang di butuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang tidak mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, melalui pengukuran kepuasan dapat diketahui pihak pemberi pelayanan apa saja kekurangan pelayanan yang diberikannya dan apa yang sudah baik, sehingga dapat di pertahankan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan itu baik atau tidak pengukuran kepuasannya yang dapat mengukurnya.

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Dalam penelitian ini mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (Given, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan empat faktor yaitu:

1. Perencanaan. Layanan yang dirancang dengan baik, termasuk prosedur yang sederhana dan efisien akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Perencanaan harus berfokus pada kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga layanan publik dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.
2. Koordinasi. Pelayanan yang melibatkan banyak pihak memerlukan koordinasi yang baik agar tidak melakukan kesalahan informasi. Koordinasi yang efektif mencegah perselisihan antar bagian yang dapat menghambat pelayanan.
3. Pengawasan. Pengawasan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan tanpa adanya penyimpangan, seperti pungutan liar dalam proses pembuatan surat keterangan ahli waris.
4. Kepemimpinan. Pemimpin yang memiliki visi yang jelas dapat menciptakan kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kepemimpinan yang lemah sering kali mengakibatkan lemahnya koordinasi, rendahnya motivasi pegawai, dan layanan yang tidak memadai, sehingga menurunkan kepuasan masyarakat.

Menurut (Sinambela, 2020), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin

1. Transparansi  
Pelayanan yang dilakukan secara terbuka, mudah dijangkau oleh semua pihak yang memerlukan, disediakan secara cukup, dan mudah dipahami
2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dijelaskan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang berlaku.

1. Kondisional. Pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan kapasitas baik pemberi maupun penerima layanan, sambil tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas.
2. Partisipatif. Pelayanan yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam pelaksanaan layanan publik dengan mengakomodasi aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
3. Kesamaan Hak. Pelayanan yang diberikan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, kelompok, status sosial, atau faktor lainnya.
4. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik, namun juga berkewajiban memenuhi syarat administratif yang telah ditentukan.P

## Definisi Surat Keterangan Ahli Waris

Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW) adalah surat yang berisi keterangan tentang ahli waris, harta peninggalan, dan hak bagian masing-masing ahli waris. Surat ini merupakan akta otentik yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang, seperti Notaris atau Balai Harta Peninggalan (BHP).

Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh ahli waris untuk mengurus pembuatan surat keterangan waris antara lain:

1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) para ahli waris yang masih berlaku.
2. Dokumen asli berupa Surat Keterangan Kematian dan Surat Pernyataan Kematian.
3. Fotokopi KTP para saksi yang masih berlaku.
4. Surat Pernyataan Melepas Hak Warisan, yaitu dokumen yang menyatakan bahwa seorang ahli waris secara sukarela tidak ingin menerima bagian warisan berupa tanah, dan surat ini ditandatangani oleh yang bersangkutan serta disahkan oleh Camat.

5. Surat Persetujuan Pembagian Warisan, yaitu surat yang menyatakan bahwa seluruh ahli waris sepakat atas pembagian tanah warisan sesuai hasil musyawarah bersama.
6. Surat Kuasa, yaitu dokumen yang menyatakan bahwa seorang ahli waris memberikan wewenang kepada ahli waris lainnya untuk mengurus proses pembuatan surat keterangan waris.

## KESIMPULAN

Berikut ini kesimpulan yang didapatkan yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Benteng secara umum masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap. Masyarakat mengeluhkan informasi yang tidak konsisten antar petugas serta respon yang kurang cepat dalam menjawab pertanyaan atau kebutuhan mereka. Sementara aspek bukti fisik dan empati relatif cukup baik, terutama dari sisi kebersihan dan perhatian petugas. Namun, perlu peningkatan dalam memastikan keakuratan informasi dan kecepatan pelayanan.
2. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh aspek perencanaan dan kepemimpinan. Perencanaan yang tergesa-gesa dan kepemimpinan yang belum sepenuhnya tanggap dalam menghadapi hambatan pelayanan menjadi faktor utama penyebab ketidakpuasan masyarakat. Aspek koordinasi antar petugas dan pengawasan juga menunjukkan kelemahan yang berdampak pada kelancaran proses administrasi.
3. Dalam hal kualitas pelayanan prima, masyarakat sangat mengutamakan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Kurangnya informasi yang jelas dan keterlambatan dalam penyampaian kesalahan dokumen menciptakan ketidakpercayaan. Aspek partisipatif dan kesamaan hak juga belum sepenuhnya terealisasi, mengingat masih terjadi perlakuan khusus terhadap individu tertentu. Pelayanan yang kondisional, terutama bagi kelompok rentan, belum menjadi perhatian utama.

## REFERENSI

- Chandra, T. dan G. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Christiantirta, T. A., & Ery Agus Priyono. (2022). Kewenangan Notaris Dalam Pembuatan Surat Tanda Bukti Sebagai Ahli Waris. *Notaire*, 5(3), 469–484. <https://doi.org/10.20473/ntr.v5i3.38800>
- Diana, T. dan. (2016). *Kajian Teoritis*. 1–23.
- Duta, A. (2022). Analisis Yuridis Proses Pembuatan Surat Keterangan Waris Berdasarkan Permen Atr/Bpn Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peralihan Hak Atas Tanah. [http://eprintslib.ummgl.ac.id/id/eprint/3658%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/3658/1/18.0201.003\\_7\\_COVER\\_BAB\\_I\\_BAB\\_II\\_BAB\\_III\\_BAB\\_V\\_DAFTAR\\_PUSTAKA - aria\\_duta.pdf](http://eprintslib.ummgl.ac.id/id/eprint/3658%0Ahttp://eprintslib.ummgl.ac.id/3658/1/18.0201.003_7_COVER_BAB_I_BAB_II_BAB_III_BAB_V_DAFTAR_PUSTAKA_-_aria_duta.pdf)
- Given, L. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*, I(01), 24–41. <https://doi.org/10.4135/9781412963909.n349>
- Hanum, L. (n.d.). *Latifah hanum*|1. 1–18.
- Marande, Y. (2017). *Jurnal Ilmiah Administratie*. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Martapura, K., & Banjar, K. (2024). Kualitas pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Dilihat dari Aspek Responsiveness (Tanggapan) Pada Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. 7, 1–19.
- Nugrahani. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Nurlatifah, D. (2024). Tanggungjawab notaris terhadap pemalsuan dokumen surat keterangan waris oleh ahli waris.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

438



- Parasuraman Zeithaml. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Randi. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. Bab Ii Kajian Pustaka 2.1, 12(2004), 6–25.
- Restu Putra, H., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(3), 1984–1903. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Ridwan. (2021). BAB III Prosedur penelitian. 1–23.
- Sinambela. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagari Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sinollah Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2018). Repository Universitas Ngudi Waluyo Sumber Data Primer. 01, 1–23.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). [http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSA\\_T\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://sciotea.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSA_T_STRATEGI_MELESTARI)
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Sulistiyawati, N. M. (2020). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Ulya, A. R. R. (2023). IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA PENERBITAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS (Issue 50).
- Yuridis, T. (1997). Tinjauan yuridis tentang penggunaan surat keterangan waris untuk pendaftaran tanah silvana mukti djayanti / d 101 09 389 abstrak. *Legal Opinion*, 5(1), 1–15.