

# Kualitas Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Website Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Syahrani Setianingrum (222020100010)

Dosen Pembimbing:

Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Maret 2026

# Pendahuluan



- Pelayanan publik merupakan elemen krusial yang harus menjadi perhatian utama, khususnya bagi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Perpres No. 95 Tahun 2018, yang mendorong penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi.
- Implementasi Si Superlaris juga mengacu pada Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan, yang mengatur proses penerbitan dokumen kependudukan secara elektronik agar lebih cepat, akurat, dan terintegrasi
- Di Desa Tulangan, efektivitas pendataan masyarakat terlihat meningkat pada agustus 2024 – juli 2025.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana implementasi dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pada aplikasi Si Superlaris dalam meningkatkan pelayanan surat ahli waris di Desa Tulangan?
2. Sejauh mana kualitas pelayanan surat ahli waris melalui Si Superlaris di Desa Tulangan telah memenuhi standar dimensi SERVQUAL menurut teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry?

# Metode

Metode	: Deskriptif
Pendekatan	: Kualitatif
Lokasi Penelitian	: Di Desa Tulangan, Kecamatan Tulangan, Sidoarjo
Teknik Pengumpulan Data	: Wawancara, Observasi, Dokumentasi
Sumber Data	: Primer (melalui wawancara dengan pihak terkait) dan Sekunder (melalui jurnal, buku, dan penelitian terdahulu)
Teknik Pemilihan Informan	: menggunakan Teknik purposive sampling, (informan terlibat langsung)
Informan	: Perangkat desa tulangan (operator website si superlaris), sekretaris desa, Masyarakat Masyarakat
Teknik Analisis Data	: Model Miles and Huberman, Reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan
Teori yang digunakan	: Teori SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

# Hasil

Penerapan aplikasi Si Superlaris di Desa Tulangan secara empiris telah mentransformasi kualitas pelayanan publik melalui integrasi lima dimensi SERVQUAL, di mana digitalisasi sarana prasarana (*tangibles*) dan standarisasi prosedur berhasil meningkatkan reliabilitas serta responsivitas layanan dengan mereduksi waktu pemrosesan dokumen secara signifikan. Keberhasilan inovasi ini didukung oleh dimensi assurance melalui legalitas sistem barcode dan kompetensi petugas, yang disinergikan dengan aspek empathy melalui kebijakan pelayanan hibrid dan pendampingan personal bagi kelompok rentan guna memitigasi kesenjangan digital (*digital divide*). Secara komprehensif, sinergi antara keandalan sistem digital dan pendekatan humanis aparaturnya desa ini menciptakan model pelayanan publik yang lebih akuntabel, efisien, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

# Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Website Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo

# Pembahasan

## 1. Indikator : Tangibles ( bukti fisik )

- Kualitas Website: Tampilan modern, navigasi simpel, dan menu yang rapi (mudah digunakan warga).
- Fasilitas Fisik: Tersedianya komputer, printer, dan internet gratis di balai desa bagi warga
- Kenyamanan Ruang: Adanya ruang pelayanan khusus yang lebih nyaman dari sebelumnya.
- Media Informasi Digital: Papan layar di balai desa yang menampilkan panduan dan status surat secara *real-time*.

Kendala :

- Antrean Perangkat: Jumlah komputer/printer di balai desa terbatas jika warga datang bersamaan
- Ketergantungan Infrastruktur: Layanan lumpuh jika terjadi mati lampu atau gangguan koneksi internet.
- Risiko Keamanan: Potensi penyalahgunaan data atau kerusakan fisik pada perangkat publik yang digunakan bersama

# Pembahasan

## 2. Indikator : Reliability (keandalan)

- Konsistensi Prosedur: Pelayanan memiliki standar yang sama untuk setiap warga, sehingga meminimalkan risiko kesalahan administrasi.
- Ketepatan Waktu: Kecepatan layanan meningkat drastis, dari 5 hari kerja menjadi hanya 2–3 hari kerja.
- Akurasi Data: Informasi terekam digital dalam database yang aman, sehingga data tidak mudah hilang atau terselip.
- Kemudahan Pelacakan: Warga bisa memantau status pengurusan surat secara *real-time* tanpa harus datang ke balai desa
- Kemudahan Pelacakan: Warga bisa memantau status pengurusan surat secara *real-time* tanpa harus datang ke balai desa

# Pembahasan

## 3. Indikator : Responsiveness (daya tanggap)

- Kecepatan Respon: Petugas segera menangani permintaan, kendala, atau pertanyaan warga tanpa menunda-nunda.
- Pendampingan Terjadwal: Adanya jadwal khusus bantuan teknis (setiap Selasa dan Kamis) untuk membantu warga yang kesulitan mengakses website.
- Aksi Proaktif: Sistem yang terintegrasi memungkinkan petugas memantau status pengajuan secara *real-time* dan langsung bertindak jika ada masalah.
- Komitmen Melayani: Petugas siap siaga memastikan warga tidak merasa bingung atau "ditinggalkan" saat menggunakan sistem.

### Kendala :

- Ketergantungan pada Jadwal: Warga yang mengalami kesulitan di luar hari Selasa dan Kamis mungkin harus menunggu atau mengandalkan kebijakan petugas yang sedang luang.
- Keterbatasan Personel: Jika jumlah petugas yang memahami sistem (seperti Bapak Adam atau Bu Devi) terbatas, respon terhadap kendala warga bisa melambat saat mereka berhalangan hadir.

# Pembahasan

## 4. Indikator: Assurance (jaminan)

- Kompetensi Petugas: Petugas memiliki keahlian dan pengalaman setelah melalui pelatihan untuk memberikan bimbingan teknis yang tepat kepada warga.
- Kejelasan Prosedur: Tahapan pengurusan surat dijelaskan secara rinci melalui panduan digital dan interaksi langsung guna mengurangi ketidakpastian warga.
- Kepastian Proses: Fitur notifikasi status *real-time* memberikan jaminan bahwa permohonan warga sedang diproses sesuai aturan yang berlaku

### Kendala

- Ketidakpastian Hukum Digital: Kekhawatiran warga mengenai keabsahan hukum surat digital dibandingkan dengan surat fisik bertanda tangan basah
- Human Error: Potensi kesalahan input data oleh petugas atau warga saat pendampingan yang bisa berakibat pada ketidakakuratan dokumen.

# Pembahasan

## 5. Indikator: Empathy (empati)

- Pendekatan Personal: Petugas memahami kondisi spesifik warga, seperti lansia, warga dengan mobilitas terbatas, atau keluarga yang sedang berduka.
- Pendampingan Khusus: Adanya bantuan tatap muka langsung untuk membantu warga mengisi data atau mengunggah dokumen guna mengurangi stres dan kebingungan.
- Kenyamanan Pengguna: Petugas menyesuaikan cara berkomunikasi agar warga merasa nyaman, tidak takut mencoba sistem baru, dan merasa diperhatikan secara personal.
- Kesabaran dalam Membantu: Petugas bersikap sabar dan ramah dalam menjelaskan prosedur kepada warga yang gagap teknologi sampai proses selesai.

### Kendala

- Keterbatasan Waktu: Petugas mungkin kesulitan memberikan perhatian personal yang mendalam jika jumlah warga yang butuh didampingi sangat banyak dalam waktu bersamaan.
- Beban Emosional Petugas: Menghadapi warga dengan berbagai latar belakang emosional (seperti keluarga berduka) secara terus-menerus membutuhkan ketahanan mental yang tinggi dari petugas.

# Temuan Penting

1. Akselerasi Layanan: Memangkas waktu pengurusan surat ahli waris sebesar 40–60%, dari semula 5 hari menjadi hanya 2–3 hari kerja.
2. Inklusi Digital: Menyediakan fasilitas komputer/internet dan pendampingan rutin (Selasa & Kamis) untuk warga yang memiliki keterbatasan teknologi.
3. Keamanan Database: Transformasi dari arsip fisik ke database digital yang lebih aman, terstruktur, dan meminimalisir risiko kehilangan dokumen.
4. Transparansi Real-Time: Warga dapat memantau status pengajuan secara langsung melalui dashboard monitoring dan papan informasi digital di balai desa.
5. Otentisitas Dokumen: Penggunaan E-Signature (Barcode) menjamin legalitas dokumen tanpa harus melalui birokrasi manual yang panjang di tingkat kecamatan.
6. Pendekatan Humanis: Petugas tetap menerapkan layanan "jemput bola" (mengantar surat ke rumah) untuk menjaga aspek empati bagi kelompok rentan.

# Manfaat Penelitian

## 1. Manfaat Bagi Pemerintah Desa

- Efisiensi Kerja: Mempercepat administrasi desa dan mempermudah pengarsipan data secara digital.
- Transparansi: Meningkatkan akuntabilitas dan citra profesional perangkat desa di mata publik.

## 2. Manfaat Bagi Masyarakat

- Hemat Waktu: Memangkas waktu tunggu layanan dari 5 hari menjadi 2 hari saja.
- Kemudahan Akses: Warga tetap bisa terlayani meski gagap teknologi berkat adanya fasilitas pendampingan di balai desa.

## 3. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

- Referensi Inovasi: Menjadi contoh nyata penerapan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada digitalisasi birokrasi di tingkat desa.

# Referensi

- Ayu Pribadi Fitrotun, “Kualitas Layanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-Tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Publika: BISSN 2354-600X*, vol. 7, no. 8, 2019.
- Dita Misriani, Rispawati, Bagdawansyah Alqadri, dkk, "Penerapan Asas Keterbukaan Pada Pemerintah Desa Dasan Tapen Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat," *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8, no. 1, 2021.
- Eko Nuriyatman, Rustian Mushawirya, Fitria, dkk, "Peran Keterbukaan Informasi Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Desa," *Jurnal Pengabdian Pendidikan Masyarakat (JPPM)*, vol. 5, no. 2, 2024.
- Kurnia Tessa, Rosdiana Weni, “Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Inovant: Universitas Negeri Surabaya*, vol. 1, no. 1, 2023.
- Kharimatus Sholicha Irsy, Aktiva Oktariyanda Trenda, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON DUKCAPIL) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Publika: Universitas Negeri Surabaya*, vol. 11, no. 3, 2023.
- Indah Mindarti Lely, Choirul Saleh, Puspaning Galih Aulia, "Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik," *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, vol. 6, no. 1, 2022.
- Oribel Felicia, Wibawani Sri, “Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo,” *LPPM Universitas Muhammadiyah Sorong: Jurnal Noken Ilmu Ilmu Sosial*, vol. 8, no. 2, 2023.
- Auliya Febianti Dina, Usrotin Choiriyah Ilmi, “Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo di Desa Kludan Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo,” *Hudan Lin Naas: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 4, no. 2, 2023
- Hidayat Djabbari Muhammad, Widyawati, Sulfa Saguni Dewi, dkk, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Desa Palewai,” *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara: JPkMN*, vol. 4, no. 4, 2023

