

Quality of Population Administration Services for Heir Letters Through the Si Superlaris Website in Tulangan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Website Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo]

Syahrani Setianingrum¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah^{*2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the Quality of Civil Registration Services for Heir Letters Through the Si Superlaris Website in Tulangan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The research analysis uses the SERVQUAL theory, which includes five main dimensions: Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy). The results of the study indicate that the five dimensions have a positive impact on service quality, despite obstacles such as limited human resources, limited time, and lack of public awareness in preparing required documents. These obstacles do not reduce the effectiveness of the Si Superlaris program which is able to increase service efficiency and public trust. The novelty of this study lies in the application of the Si Superlaris program analysis at the village level as a website-based heir letter administration service. The integration of SERVQUAL dimensions in the context of village government shows that the principle of service quality can be applied effectively to local administration services and become a model for other public service innovations.*

Keywords – Quality; Service; Population Administration; Si Superlaris Website

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Website Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi tersebut berdampak positif terhadap kualitas layanan, meskipun terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan waktu, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyiapkan dokumen persyaratan. Kendala tersebut tidak mengurangi efektivitas program Si Superlaris yang mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kepercayaan masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis penerapan program Si Superlaris di tingkat desa sebagai pelayanan administrasi surat ahli waris berbasis website. Integrasi dimensi SERVQUAL dalam konteks pemerintahan desa menunjukkan bahwa prinsip kualitas layanan dapat diterapkan secara efektif pada layanan administrasi lokal dan menjadi model bagi pelayanan masyarakat lainnya.*

Kata Kunci - Kualitas ; Pelayanan ; Administrasi Kependudukan ; Website Si Superlaris

I. PENDAHULUAN

Motivasi 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 [1]. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengaturan, pembinaan, pemberian bimbingan, penyediaan fasilitas, serta pelayanan jasa lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted..

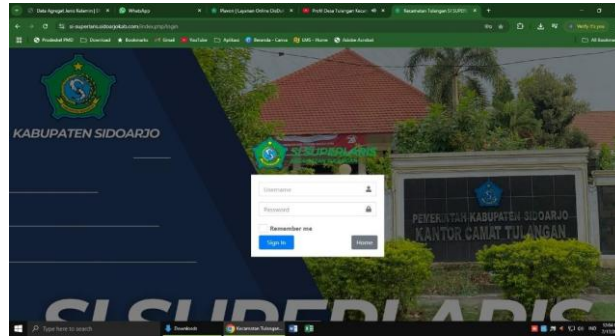
Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin dinamis, pelayanan publik dituntut untuk membuat terobosan baru yang memudahkan proses pelayanan guna meningkatkan kualitas, khususnya melalui pemanfaatan website *Si Superlaris* agar penyelenggaraan layanan dapat lebih optimal dan adaptif [2].

Terdapat sejumlah kebijakan strategis yang menjadi dasar peningkatan kualitas administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan surat pernyataan ahli waris melalui website *Si Superlaris* di Desa Tulangan. Kebijakan utama yang melandasi pengembangan layanan ini adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang menegaskan pentingnya keakuratan, ketertiban, dan legalitas dokumen kependudukan bagi setiap warga negara [3]. Lebih lanjut, arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi [4]. 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 [5]. Melalui dukungan kebijakan tersebut, layanan pengurusan surat ahli waris di Desa Tulangan mengalami peningkatan signifikan dalam hal keandalan (reliability), dan ketepatan waktu (responsiveness) [6]. Dengan adanya website *Si Superlaris* ini kualitas pelayanan administrasi kependudukan surat ahli waris menjadi lebih transparan, efisien, dan berorientasi pada kepuasan publik, sejalan dengan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan kualitas administrasi kependudukan surat ahli waris jadi yang unggul dan berbasis digital [7].

Dalam konteks administrasi registrasi surat ahli waris, pelayanan publik berperan dalam memberikan pemenuhan hak-hak administratif masyarakat melalui dokumen resmi berbentuk akta otentik, dengan prinsip nondiskriminatif dan berlandaskan keadilan [8]. Desa Tulangan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Desa ini terletak dikawasan dataran rendah dengan ketinggian sekitar 7 meter di atas permukaan laut, dan berjarak kurang lebih 17 kilometer dari pusat kota Sidoarjo. Letaknya yang strategis membuat Desa Tulangan mudah diakses dan cukup dekat dengan kawasan industri serta pertanian di sekitarnya. Kecamatan Tulangan sendiri berbatasan dengan Kecamatan Wonoayu di utara, Krembung di selatan, Tanggulangin di timur, dan Prambon di barat. Kecamatan Tulangan terdiri dari 22 desa di dalamnya, Desa Tulangan sendiri termasuk bagian dari wilayah di Kecamatan Tulangan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang lebih efisien dan akuntabel, pemerintah dituntut untuk melakukan terobosan melalui pemanfaatan teknologi informasi [9]. Maka hadirnya website *Si Superlaris* menjadi bentuk konkret dari kemajuan teknologi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kecamatan Tulangan. Dengan adanya website *Si Superlaris* ini sangat membantu menyederhanakan proses pengajuan surat ahli waris dan menjawab tantangan dalam pelayanan administratif yang lambat, tidak transparan, dan kurang informatif [10]. Melalui sistem berbasis website ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara daring, memantau progres layanan, dan mengunduh dokumen akhir tanpa harus datang langsung ke kantor desa atau kecamatan. Selain itu, tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga mendorong peningkatan literasi digital masyarakat.

Meskipun implementasi website *Si Superlaris* di Desa Tulangan ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan surat ahli waris, namun keberadaannya juga memunculkan sejumlah permasalahan negatif [11]. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Tidak semua warga memiliki kemampuan memadai dalam mengakses dan mengoperasikan layanan berbasis teknologi, terutama kelompok lanjut usia dan warga dengan tingkat pendidikan rendah. Selain itu, permasalahan teknis sering terjadi, seperti kesalahan unggah dokumen akibat format atau ukuran file yang tidak sesuai, serta gangguan server yang menyebabkan keterlambatan proses pelayanan. Faktor keterbatasan infrastruktur juga menjadi penghambat, di mana tidak semua warga memiliki akses internet yang stabil maupun perangkat digital yang memadai, sehingga masih banyak warga yang bergantung pada bantuan operator desa. Di sisi lain, muncul pula kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, mengingat dokumen yang diunggah bersifat sensitif dan rawan penyalahgunaan apabila sistem keamanan belum optimal. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan sosial antara masyarakat yang memiliki keterampilan teknologi dengan yang tidak, serta menimbulkan resistensi dari sebagian warga yang lebih nyaman menggunakan sistem manual. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa adanya *Si Superlaris* dalam pelayanan publik tidak hanya membutuhkan infrastruktur dan sistem yang andal, tetapi juga pendampingan, sosialisasi, serta jaminan keamanan data agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan benar-benar dapat tercapai.



Gambar 1. Halaman Depan Website Si Superlaris Di Desa Tulangan
Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Gambar tersebut merupakan tampilan halaman login website Si Superlaris yang digunakan untuk pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Sidoarjo, khususnya di Kecamatan Tulangan. Pada bagian tengah terlihat kolom Username dan Password yang harus diisi oleh pengguna untuk dapat mengakses sistem. Terdapat pula opsi Remember me agar pengguna tidak perlu berulang kali memasukkan data saat login, serta tombol Sign In untuk masuk ke dalam sistem. Penerapan website tersebut digunakan untuk mengelola persyaratan apa saja yang perlu di lengkapi dalam proses pembuatan Surat Ahli Waris (Si Superlaris).

Website Si Superlaris telah disosialisasikan ke 22 desa di wilayah Kecamatan Tulangan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi khususnya dalam pengurusan surat ahli waris [12]. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara langsung di masing-masing desa dengan melibatkan perangkat desa serta pihak-pihak terkait, guna memastikan pemahaman menyeluruh terhadap mekanisme operasional sistem. Melalui kegiatan ini, perangkat desa diharapkan mampu berperan sebagai fasilitator dalam membantu masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan yang disediakan melalui platform tersebut [13]. Proses pengajuan permohonan dilakukan secara daring dengan pendampingan dari petugas desa, sementara pemohon dapat memantau perkembangan permohonannya secara real-time melalui sistem yang transparan dan akuntabel [14]. Mekanisme ini meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen bagi masyarakat [15]. Lebih lanjut, hasil keluaran berupa surat pernyataan ahli waris dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon atau melalui perangkat desa, dengan kelengkapan tanda tangan digital berbasis barcode yang menjamin keaslian dan legalitas dokumen [16].

Latar belakang dari pengembangan website Si Superlaris berawal dari permasalahan data kematian penduduk yang tidak dilaporkan secara real-time ke Sistem Informasi Kependudukan Ditjen Penduduk dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri [17]. Kondisi ini sering kali menyebabkan berbagai konflik sosial serta konflik pemerintahan yang berkaitan dengan hak waris. Ketidaktertiban dalam pencatatan data kematian penduduk berpotensi menimbulkan perselisihan dalam pembagian warisan serta kendala administratif lainnya [18]. Untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul setelah penerapan website Si Superlaris di Desa Tulangan, diperlukan strategi komprehensif yang tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas masyarakat [19]. Superlaris di Desa Tulangan, diperlukan strategi komprehensif yang tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga pada peningkatan kapasitas masyarakat [20].

Teori SERVQUAL digunakan sebagai kerangka kerja dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan surat ahli waris melalui website Si Superlaris. Terdapat lima dimensi utama dalam teori ini: 1) Tangibles atau Bukti Fisik, yaitu meliputi sarana dan prasarana pelayanan seperti tampilan antarmuka website, fasilitas penunjang, dan kejelasan informasi yang disediakan; 2) Reliability atau Keandalan, mencerminkan kemampuan sistem dan petugas desa dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu kepada masyarakat; 3) Responsiveness atau Daya Tanggap, mengacu pada kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu warga menyelesaikan permohonan administrasi dengan cepat dan efisien; 4) Assurance atau Jaminan, berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi, sopan santun, dan sikap profesional petugas dalam memberikan pelayanan; dan 5) Empathy atau Empati, menekankan pentingnya perhatian personal dan pendekatan yang humanis terhadap warga, khususnya bagi kelompok rentan seperti lansia atau masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Melalui kelima dimensi ini, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, menciptakan sistem yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis website/digital di Indonesia. Yang pertama, penelitian oleh Intan Nuryani, Denny Hermawan, dan Cecep

Wahyudin (2024) berjudul Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website “Pakuan Prima” membahas sejauh mana layanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring melalui website “Pakuan Prima” efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bogor. Tujuan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui website pakuan prima.

Yang kedua, penelitian terdahulu oleh Ilmi Usrotin Choiriyah dan Elvira Nur Oktavia (2023) berjudul “Tantangan dalam Implementasi Layanan Administrasi Online untuk Registrasi Sipil: Studi Kasus Website Plavon” Penelitian ini membahas tentang tantangan dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara daring melalui website “Plavon” (Pelayanan Via Online) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas serta mengidentifikasi hambatan- hambatan yang dihadapi dalam implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan melalui website “Plavon” telah membantu meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan, namun masih terdapat berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan infrastruktur jaringan dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan edukasi dan pendampingan masyarakat, serta penguatan sistem teknologi informasi agar layanan administrasi kependudukan digital dapat berjalan lebih optimal dan inklusif.

Selanjutnya, yang ketiga, Penelitian oleh Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, dan Isna Fitria Agustina (2024) berjudul “Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.” membahas transformasi layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi di Kabupaten Sidoarjo, khususnya penerapan website “Plavon” (Pelayanan Via Online) oleh Disdukcapil.

Fokus penelitian ini adalah analisis kualitas administrasi kependudukan dalam pengurusan surat ahli waris melalui sistem Si Superlaris, dilihat dari aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat.dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pembuatan surat ahli waris di Desa Tulangan melalui sistem digital berbasis website "Si Superlaris". Penelitian ini menyoroti bagaimana implementasi layanan daring tersebut mampu mengatasi kendala-kendala yang sebelumnya dihadapi masyarakat, seperti lamanya proses pengurusan, kurangnya pemahaman terhadap prosedur administrasi, serta keterbatasan akses informasi. Selain itu, penelitian ini juga akan melihat efektivitas Si Superlaris dalam menyederhanakan proses pengajuan surat ahli waris, mulai dari pengisian formulir, pengunggahan dokumen, hingga pengunduhan hasil akhir, serta dampaknya terhadap transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas dan dampak transformasi digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur, integrasi sistem, dan kemampuan SDM. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas aparatur dan optimalisasi infrastruktur digital agar layanan administrasi kependudukan berbasis website berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengetahui kualitas administrasi kependudukan pelayanan surat ahli waris si superlaris di Desa Tulangan [21]. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati) [22]. Objek penelitian ini berada di Desa Tulangan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu dengan memilih informan secara selektif berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan fokus penelitian [23]. Informan dalam penelitian ini meliputi perangkat desa selaku pelaksana layanan dan pengelola sistem, serta masyarakat pengguna layanan yang secara langsung merasakan manfaat maupun kendala dalam penerapan website Si Superlaris. Adapun waktu penelitian di laksanakan pada bulan Maret.

Data penelitian diperoleh dari dua sumber, yakni data primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan kegiatan observasi langsung, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi pemerintah desa, Observasi dilakukan secara langsung agar dapat mengetahui dan memahami manfaat adanya Si Superlaris. Subjek penelitian ini adalah perangkat Desa serta dikuatkan oleh pernyataan dari masyarakat di Desa Tulangan dengan mengamati kondisi di lapangan untuk memahami implementasi keterbukaan informasi desa, serta wawancara yang dilakukan untuk memperkuat dari hasil pertanyaan

penelitian. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk memperoleh bukti pendukung berupa dokumen resmi, arsip, dan peraturan terkait yang berhubungan dengan transparansi informasi di pemerintahan desa. Penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman [24], yang mencakup proses pengumpulan, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara sistematis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap penerapan “Si Superlaris” dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat ahli waris di Desa Tulangan mengacu pada teori yang dikembangkan oleh: Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry [25]. Menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang menentukan keberhasilan dari kualitas pelayanan, yaitu Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Berikut penjelasan berdasarkan hasil data primer (wawancara dan observasi lapangan) dan sekunder (dokumentasi, SOP desa, dan laporan pelayanan):

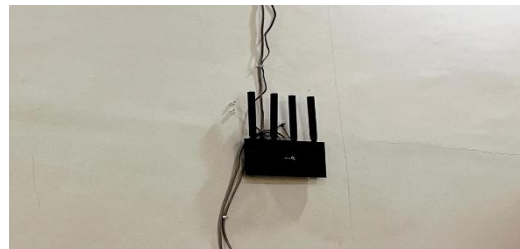
A. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa diketahui anak berusia 9-10 tahun bisa merespon dengan pandangan positif mengenai gaya mengajar tutor. Mereka mengatakan bahwa dalam pembelajaran, peserta didik dapat memahami apa yang diajarkan dengan tutor. Karena tutor menjelaskan dengan pelan-pelan dan memberikan contoh nyata sehingga bisa dipahami oleh peserta didik. Dalam sebuah pembelajaran, materi yang kontekstual lebih mudah dipahami daripada materi yang bersifat abstrak dan konseptual [16]. Salah satu peserta didik mengatakan bahwa jika mereka tidak dapat memahami materi dengan benar, tutor tidak memarahi dan bahkan mengajari sampai peserta didik tersebut paham. Tutor juga menggunakan berbagai metode atau alat bantu pembelajaran untuk memudahkan peserta didik dalam memahami materi.

Hadirnya website Si Superlaris di Desa Tulangan tidak hanya menghadirkan efisiensi dalam aspek digitalisasi pelayanan, tetapi juga memberikan peningkatan nyata dari sisi bukti fisik (tangibles) yang menjadi salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik. Website ini dirancang dengan antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, serta menu yang tertata rapi sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, termasuk bagi pengguna dengan tingkat literasi digital yang terbatas. Selain itu, Pemerintah Desa Tulangan juga secara aktif mendukung pemanfaatan layanan ini melalui penyediaan fasilitas fisik yang memadai di ruang pelayanan, seperti komputer, printer, dan jaringan internet stabil, sehingga warga yang belum memiliki akses teknologi di rumah tetap dapat memperoleh layanan secara setara.



Gambar 2. Komputer



Gambar 3. Jaringan Internet

Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Selain itu keberadaan tampilan halaman website yang informatif dengan desain modern memberikan citra profesional sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan desa. Kepengurusan surat ahli waris secara online di desa tulangan kini dapat dilakukan melalui website layanan digital (Si Superlaris) yang disediakan oleh beberapa instansi terkait, seperti kecamatan. Proses ini biasanya dimulai dengan pengajuan permohonan surat ahli waris melalui situs resmi pemerintahan atau aplikasi layanan publik (Si Superlaris). Pemohon harus mengisi formulir yang diperlukan dan mengunggah dokumen-dokumen pendukung, seperti akta kematian, identitas dari ahli waris, dan bukti hubungan keluarga dengan almarhum. Setelah itu, petugas akan menverifikasi data yang diajukan, dan jika semua persyaratan terpenuhi, surat ahli waris dapat diterbitkan secara elektronik. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi warisan tanpa harus datang langsung ke kantor, tanpa proses yang rumit. Tercatat dari awal pemberlakuan website Si Superlaris Agustus 2024 – Juli 2025 sudah 27 warga yang ikut serta, jumlahnya akan terus bertambah seiring dengan kebutuhan warga.

Hal ini disampaikan oleh bapak Adam selaku pengelola website Si Superlaris:
“Sekarang warga bisa lihat langsung status pengajuannya di layar yang kami pasang di balai desa. Tampilannya jelas, enggak bikin bingung. Selain itu, kami juga punya ruang pelayanan khusus yang sudah dilengkapi fasilitas yang lebih nyaman dibanding sebelumnya.”

Berdasarkan hasil wawancara, website Si Superlaris di Desa Tulangan bukan hanya membuat pelayanan administrasi lebih cepat dan efisien secara digital, tetapi juga menghadirkan peningkatan dari sisi fasilitas fisik. Desa menyediakan komputer, printer, dan internet di ruang pelayanan agar semua warga bisa mengakses layanan, meskipun tidak memiliki perangkat sendiri di rumah. Tampilan website yang rapi dan modern menambah kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu, adanya papan informasi digital yang menampilkan panduan dan status pengajuan surat secara langsung membuat pelayanan lebih transparan dan mudah diikuti warga. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran Si Superlaris mampu menghadirkan layanan publik yang lebih nyaman, terbuka, dan terpercaya bagi masyarakat Desa Tulangan.

B. Reliability (Keandalan)

Website Si Superlaris menunjukkan tingkat keandalan (reliability) yang tinggi dalam mendukung pelayanan administrasi publik di Desa Tulangan, khususnya dalam pengurusan surat ahli waris. Keandalan ini tercermin dari beberapa aspek krusial. Pertama, sistem mampu memberikan pelayanan yang konsisten; setiap permohonan pengurusan surat diproses dengan prosedur standar yang sama, sehingga mengurangi risiko terjadinya kesalahan administratif atau ketidakpastian layanan bagi masyarakat. Kedua, ketepatan waktu menjadi indikator keandalan lainnya. Sebelumnya, pengurusan surat ahli waris di Desa Tulangan membutuhkan waktu rata-rata lima hari kerja, namun dengan hadirnya website ini, proses tersebut mampu diselesaikan dalam 2–3 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya mempercepat alur administratif, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional perangkat desa dalam menangani berkas masyarakat. Ketiga, sistem mampu memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat dengan akurat. Pengguna tidak lagi menghadapi kendala seperti kehilangan dokumen atau data yang hilang, karena seluruh informasi terekam secara digital dalam database yang terstruktur dan aman. Pencatatan digital ini memungkinkan pelacakan status permohonan secara real-time, sehingga masyarakat dapat memantau progres pengurusan surat tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini disampaikan oleh bapak Adam selaku pengelola website Si Superlaris:

“Selama ini enggak pernah ada masalah besar mbk, data-data aman dan tersimpan. Kalau ada warga yang butuh surat, kita bisa langsung proses karena datanya sudah masuk di sistem.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Bu Devi, petugas pelayanan:

“Kita jadi lebih yakin dengan prosesnya, karena data warga lengkap dan enggak mudah hilang. Pelayanan juga jadi lebih cepat dan jelas.”

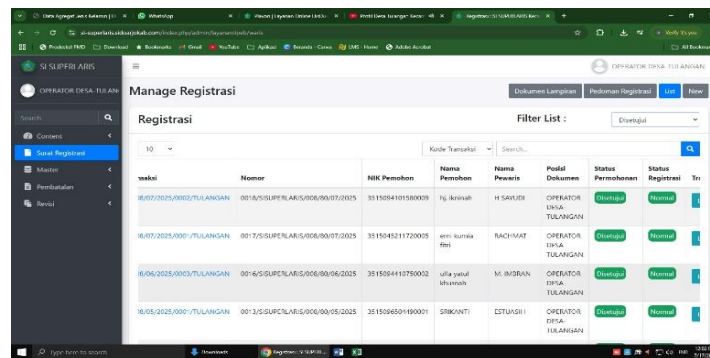
Nomor	NIK Pemohon	Nama Pemohon	Nama Pewaris	Posisi Dokumen	Status Permohonan	Status Registrasi
0015/SI.SUPERLARIS.008/00/00/2023	311500441075002	ella yuli nurrah	SA. BIRIAN	OPERATOR DESA TULANGAN	Menunggu	Normal
0015/SI.SUPERLARIS.008/00/00/2023	311500130454002	ANDI SUTICHO	SRI FANGANTI PARANDI	OPERATOR DESA TULANGAN	Menunggu	Normal
0015/SI.SUPERLARIS.008/00/00/2023	311500130454002	luging yuliani	SUSARANI	OPERATOR DESA TULANGAN	Menunggu	Normal
0008/SI.SUPERLARIS.008/00/04/2023	311500130782003	luging yuliani	SUSARANI	OPERATOR DESA TULANGAN	Menunggu	Normal

Gambar 4. Tampilan Menu Manage Registrasi

Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Gambar tersebut menampilkan dashboard pengelolaan registrasi pada sistem Si Superlaris yang digunakan oleh operator Desa Tulangan dalam memproses permohonan surat ahli waris secara digital. Melalui menu Manage Registrasi, operator dapat mengakses data pemohon yang ditampilkan dalam bentuk tabel berisi informasi penting seperti nomor registrasi, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama pemohon, nama pewaris, posisi dokumen, serta status permohonan dan status registrasi. Keberadaan fitur status yang ditandai dengan indikator warna, seperti menunggu dan normal, memberikan kemudahan dalam memantau perkembangan proses pengajuan serta meningkatkan transparansi pelayanan. Selain itu, sistem juga dilengkapi dengan fungsi pencarian dan filter list yang memudahkan operator dalam menemukan data tertentu dengan cepat. Tampilan ini menunjukkan bahwa website Si Superlaris dirancang tidak hanya untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan permohonan secara daring, tetapi juga untuk mendukung aparat desa dalam melakukan verifikasi dan monitoring dokumen secara lebih sistematis. Dengan demikian, penerapan sistem

ini berpotensi meningkatkan akurasi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di tingkat desa.



Gambar 5. Tampilan Menu Di Terima Berwarna Hijau

Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Gambar tersebut memperlihatkan tampilan menu Manage Registrasi pada sistem Si Superlaris yang digunakan untuk memproses pengajuan surat ahli waris secara daring oleh masyarakat Desa Tulangan. Pada tabel yang ditampilkan, terdapat informasi detail mengenai proses registrasi, meliputi nomor registrasi, Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemohon, nama pemohon, nama pewaris, posisi dokumen, serta status permohonan dan status registrasi. Menariknya, dalam tampilan ini status permohonan sebagian besar ditunjukkan dengan indikator hijau bertuliskan Diterima dan status registrasi dengan label Normal, yang menandakan bahwa data telah diverifikasi dan diproses dengan baik oleh operator desa. Keberadaan fitur pencarian dan filter list di bagian atas tabel juga memudahkan operator dalam melakukan seleksi maupun pelacakan data secara lebih cepat dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem Si Superlaris tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan layanan secara digital, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas aparat desa dalam memantau serta memastikan kelancaran setiap tahapan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penggunaan website Si Superlaris, dapat disimpulkan bahwa sistem ini memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan keandalan pelayanan administrasi publik di Desa Tulangan. Website ini mampu menghadirkan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat sesuai kebutuhan masyarakat. Keandalan ditunjukkan melalui beberapa aspek. Pertama, prosedur pengurusan surat ahli waris dilakukan secara standar sehingga meminimalkan risiko kesalahan administratif. Kedua, waktu penyelesaian surat menjadi lebih cepat, dari rata-rata lima hari kerja menjadi 2–3 hari, yang menandakan peningkatan efisiensi operasional. Ketiga, seluruh data masyarakat tersimpan secara digital dalam database yang aman dan terstruktur, sehingga memudahkan pelacakan status permohonan secara real-time dan mengurangi risiko kehilangan dokumen.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Website Si Superlaris mencerminkan tingkat daya tanggap (responsiveness) Pemerintah Desa Tulangan dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, sigap, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Daya tanggap ini merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan, karena menunjukkan sejauh mana penyelenggara layanan mampu merespons permintaan, kendala, atau pertanyaan warga secara tepat waktu. Pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pengurusan surat ahli waris, sering kali menjadi kendala bagi masyarakat pedesaan karena keterbatasan waktu, akses, dan pemahaman prosedur birokrasi. Melihat kebutuhan tersebut, Pemerintah Desa Tulangan mengembangkan inovasi digital berupa aplikasi Si Superlaris (Sistem Surat Pelayanan Ahli Waris Elektronik). Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi surat ahli waris secara daring (online), mempercepat waktu layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

No	Tahap	Pelaksanaan	Durasi	Output
1	Pendaftaran & Upload	Permohonan / Operator	15 – 30 Menit	Form digital & Dokumen Terunggah
2	Verifikasi Dokumen	Operator Desa (Admin)	1 Hari Kerja	Status "Diterima" (Indikator Hijau)
3	Validasi Approval	Kepala Desa / Camat	1 Hari Kerja	E-Signature / Barcode
4	Penerbitan & pengambilam	Admin Desa / Kurir	1 Hari Kerja	Surat Ahli Waris Fisik / Digital

Tabel 1. Prosedur Pengajuan
Sumber : Pemerintahan Desa Tulangan

Kualitas pelayanan ini berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan ketepatan waktu. pemenuhan aspek ketepatan waktu merupakan salah satu parameter krusial dalam mengukur kinerja dan kualitas layanan publik. Ketepatan waktu tidak hanya mencerminkan efisiensi proses administrasi, tetapi juga berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan kredibilitas instansi penyelenggara layanan. Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 17 Tahun 2017, pelayanan yang cepat dan tepat waktu menjadi salah satu indikator utama dalam menjamin kepuasan masyarakat.

Dalam wawancara, Bapak Adam selaku pengelola website menyampaikan:

“Kalau ada warga yang kesulitan, kita usahakan langsung bantu. Kita enggak nunggu lama-lama, setiap Selasa dan Kamis ada jadwal khusus buat bantu warga, biar enggak bingung waktu akses website.”

Secara rutin, pendampingan teknis diberikan setiap hari Selasa dan Kamis di Balai Desa, yang merupakan bentuk nyata dari komitmen desa untuk memastikan setiap warga memperoleh pelayanan secara cepat dan efektif. Selain itu, sistem website yang terintegrasi memungkinkan petugas memantau status pengajuan secara real-time dan segera menangani permasalahan yang muncul, sehingga respon terhadap kebutuhan masyarakat menjadi lebih proaktif.

Bu Devi juga menambahkan:

“Kami siap bantu kapan pun warga butuh. Kadang kalau mereka datang di luar jadwal, tetap kami bantu juga. Kami enggak mau warga merasa ditinggal atau bingung sendiri.”

Melalui hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa Si Superlaris secara signifikan meningkatkan daya tanggap (responsiveness) Pemerintah Desa Tulangan dalam pelayanan publik. Website ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memungkinkan petugas desa merespons kebutuhan, kendala, dan pertanyaan warga secara cepat dan tepat. Pendampingan teknis yang rutin setiap Selasa dan Kamis, ditambah layanan bantuan langsung di luar jadwal bila dibutuhkan, menunjukkan komitmen desa untuk memastikan semua warga, termasuk yang memiliki keterbatasan literasi digital, dapat mengakses layanan tanpa hambatan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pemantauan status pengajuan secara real-time, sehingga setiap permasalahan dapat segera ditangani secara proaktif.

D. Assurance (jaminan)

Website Si Superlaris memberikan kontribusi signifikan terhadap aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan administrasi publik di Desa Tulangan, yang berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan masyarakat saat mengakses layanan digital. Jaminan ini tercermin melalui beberapa dimensi penting. Pertama, kompetensi petugas menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan. Petugas yang menangani proses administrasi telah diberikan pelatihan dan pengalaman dalam penggunaan sistem, sehingga mampu memberikan bimbingan teknis yang tepat dan efisien. Pendampingan ini memungkinkan warga, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital, untuk mengakses layanan dengan lebih percaya diri dan minim risiko kesalahan. Kedua, kejelasan prosedur turut memperkuat rasa aman warga. Setiap tahapan pengurusan surat dijelaskan secara rinci melalui panduan digital maupun interaksi langsung dengan petugas, sehingga masyarakat memahami proses yang harus ditempuh dan dokumen yang dibutuhkan. Hal ini mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepastian hukum serta administratif bagi pemohon. Ketiga, perlindungan terhadap data pribadi menjadi elemen krusial dalam membangun kepercayaan. Sistem website memastikan seluruh data yang diunggah oleh warga tersimpan secara digital, terstruktur, dan aman dari risiko kehilangan atau penyalahgunaan. Selain itu, fitur notifikasi status permohonan dan konfirmasi digital memungkinkan warga memantau progres pengajuan secara real-time, memberikan kepastian bahwa permohonan mereka diproses sesuai prosedur yang berlaku. Dalam wawancara, Bu Devi selaku kasi pelayanan menyampaikan:

“Kami selalu memberi penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti, jadi warga enggak bingung. Semua proses juga kami pastikan aman, data warga enggak akan disalahgunakan.”

Hal ini juga ditegaskan oleh Bapak Adam sebagai pengelola sistem:
“Kami pastikan semua data tersimpan dengan aman. Petugas juga sudah diberi pelatihan agar bisa menjelaskan dan membantu warga dengan baik.”



Gambar 6. Ruang Pelayanan Website Si Superlaris
Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Pelayanan juga harus memberikan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Ketepatan waktu menjadi aspek penting agar pelayanan berjalan sesuai jadwal. Pelayanan harus cepat, mudah, dan terjangkau sehingga masyarakat dapat mengaksesnya tanpa hambatan berarti. Hal ini juga langsung disampaikan oleh Abah muji beliau selaku kepala bidang dari website Si Superlaris di Kecamatan Tulangan: “Ada 22 desa dikecamatan tulangan, dari 22 desa tersebut semuanya telah menerapkan pengurusan surat ahli waris menggunakan website (Si Superlaris). Beliau juga berkata prosesnya akan lebih cepat jika berkas-berkas sudah lengkap, satu hari bisa jadi jika tanpa ada kendala internet dan jaringan ujanya. Dari kecamatan hanya tinggal mengecek berkas-berkas sudah lengkap, lalu akan di proses dan langsung jadi. Di dalam surat tersebut sudah tertera barcode dan tanpa harus ke kantor kecamatan surat akan bisa diambil di desa masing-masing. Ujar Mas Adam: Bahkan tak jarang surat langsung saya atarkan ke rumah warga”.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa keterlambatan dalam proses penerbitan surat ahli waris masih sering terjadi, yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, serta belum optimalnya sistem manajemen layanan digital. Permasalahan ini mengindikasikan perlunya reformulasi strategi pelayanan, termasuk penyesuaian standar operasional prosedur (SOP), peningkatan kapasitas aparatur desa, dan pemanfaatan teknologi secara maksimal guna memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, upaya perbaikan dalam aspek ketepatan waktu menjadi penting dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Upaya peningkatan literasi digital dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pendampingan rutin yang diselenggarakan oleh pemerintah desa dengan melibatkan kader digital maupun perangkat desa sebagai fasilitator [26]. Selain itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi seperti jaringan internet yang lebih stabil dan sistem server yang andal perlu diprioritaskan agar pelayanan dapat diakses tanpa hambatan teknis. Pemerintah desa juga perlu melakukan sosialisasi yang lebih masif dan inklusif, baik melalui pertemuan warga maupun media informasi lokal, untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat memahami prosedur penggunaan layanan. Lebih jauh, penyediaan opsi pelayanan hibrid baik secara digital maupun manual akan membantu mengakomodasi warga yang masih kesulitan beradaptasi dengan teknologi, sekaligus mengurangi resistensi terhadap perubahan sistem. Dengan penerapan solusi-solusi tersebut, diharapkan website Si Superlaris dapat berfungsi optimal sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Si Superlaris secara efektif meningkatkan aspek jaminan (assurance) dalam pelayanan administrasi publik di Desa Tulangan. Website ini tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, tetapi juga membangun rasa aman dan kepercayaan melalui beberapa mekanisme. Kompetensi petugas, pendampingan teknis, dan penjelasan prosedur yang jelas memungkinkan warga, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital, untuk menggunakan layanan dengan percaya diri dan minim risiko kesalahan. Selain itu, perlindungan terhadap data pribadi yang tersimpan secara digital dan terstruktur, beserta fitur notifikasi status permohonan, memberikan kepastian bahwa proses pengurusan surat berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

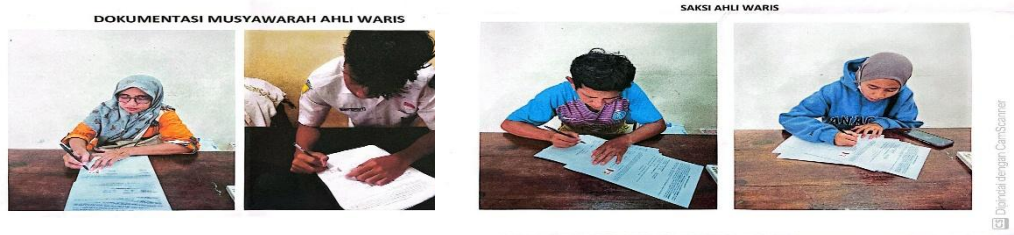
E. Empathy (empati)

Website Si Superlaris dirancang tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan kondisi spesifik masyarakat Desa Tulangan secara personal, sehingga aspek empathy (empati) menjadi salah satu dimensi penting dalam kualitas layanan. Pendekatan ini terlihat jelas dalam beberapa bentuk implementasi. Pertama, layanan digital mempertimbangkan keterbatasan pengguna, terutama bagi lansia, masyarakat dengan mobilitas terbatas, atau keluarga yang sedang berduka. Dengan menyediakan pendampingan tatap muka secara rutin di Balai Desa, petugas mampu mendampingi warga yang mengalami kesulitan mengakses website, mengisi data, atau mengunggah dokumen. Hal ini tidak hanya membantu masyarakat memahami proses administrasi, tetapi juga mengurangi stres atau kebingungan yang mungkin timbul selama pengurusan surat. Kedua, desain antarmuka yang sederhana, rapi, dan mudah dipahami mendukung warga dengan literasi digital terbatas agar tetap dapat menggunakan layanan secara mandiri. Fitur-fitur yang jelas, panduan digital, dan notifikasi status pengajuan memberikan kepastian dan meminimalkan risiko kesalahan, sehingga masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Ketiga, sikap ramah dan profesional petugas menjadi bentuk empati nyata yang diterapkan dalam interaksi dengan warga. Petugas tidak hanya berperan sebagai operator sistem, tetapi juga sebagai fasilitator yang memperhatikan kenyamanan, kesulitan, dan kebutuhan emosional masyarakat. Hal ini tercermin dari ketersediaan bantuan di luar jadwal rutin apabila dibutuhkan, sehingga warga merasa diperhatikan secara personal. Dalam wawancara, Bapak Ahmad, salah satu warga yang pernah menggunakan layanan ini, menyampaikan:

“Saya merasa sangat terbantu, terutama karena saya sudah tua dan tidak paham teknologi. Tapi petugasnya sabar menjelaskan dan membantu dari awal sampai selesai.”

Bapak Adam selaku pengelola website juga menambahkan:

“Kami sadar tidak semua warga bisa langsung paham sistem ini. Karena itu kami selalu siap membantu secara langsung dan menyesuaikan pendekatan kami agar warga merasa nyaman dan tidak takut mencoba.”



Gambar 7 dan 8. Sumber: Pemerintahan Desa Tulangan

Pendampingan tatap muka, desain antarmuka yang mudah dipahami, fitur panduan dan notifikasi, serta sikap ramah dan profesional petugas menunjukkan bentuk empati nyata dalam pelayanan. Hal ini membuat warga merasa dihargai, nyaman, dan percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Secara keseluruhan, Si Superlaris berhasil menghadirkan pelayanan publik yang humanis dan responsif, yang memadukan efisiensi digital dengan perhatian personal terhadap masyarakat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, diperoleh beberapa temuan berdasarkan lima dimensi dari SERVQUAL.

Pada indikator Tangibles (Bukti Fisik), layanan ini didukung oleh situs website modern dan fasilitas komputer di kantor desa bagi warga yang membutuhkan.

Pada indikator Reliability (Keandalan), terlihat dari sistem administrasi yang lebih konsisten dan aman, yang mampu memangkas waktu pengurusan dari lima hari menjadi hanya 2-3 hari kerja.

Pada indikator Responsiveness (Daya Tanggap), yang tinggi melalui jadwal pendampingan teknis rutin setiap Selasa dan Kamis untuk membantu warga yang kesulitan menggunakan teknologi.

Pada indikator Assurance (Jaminan), kompetensi petugas yang terlatih serta penggunaan keamanan dokumen berbasis barcode memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat.

Pada indikator Empathy (Empati), tetap terjaga melalui sikap petugas yang sabar, ramah, bahkan bersedia mengantar surat langsung ke rumah warga serta kelompok rentan. Keseluruhan sistem ini berhasil memadukan kecanggihan teknologi dengan pelayanan yang tetap humanis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Surat Ahli Waris Melalui Website Si Superlaris Di Desa Tulangan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo”. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Desa Tulangan, Bapak Sutrisno, kepada Bapak Adam, serta Ibu Devi selaku petugas pelayanan di Desa Tulangan yang telah memberikan data, informasi, dan waktu untuk keperluan wawancara dan observasi. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing yakni ibu Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP atas arahan, bimbingan, dan motivasi selama proses penelitian berlangsung serta ucapan terimakasih kepada kedua dosen penguji saya yakni ibu Dr Isnaini Rodiyah, M.Si dan ibu Lailul Mursyidah, M.AP. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ayah, Ibu, adek saya tercinta, serta teman laki-laki saya dan terakhir ucapan terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat hingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan praktik pelayanan desa yang lebih berkualitas.

REFERENSI

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta, Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia, 2009.
- [2] [A. P. Fitrotun, “Kualitas layanan elektronik Cepet Mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Publika*, vol. 7, no. 8, 2019.
- [3] Undang-Undang Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta, Indonesia: Pemerintah Republik Indonesia, 2006/2013.
- [4] Presiden Republik Indonesia, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta, Indonesia, 2018.
- [5] Kementerian Dalam Negeri, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan*. Jakarta, Indonesia, 2019.
- [6] K. Tessa and R. Weni, “Analisis kualitas layanan melalui e-plavon,” *Jurnal Inovant*, vol. 1, no. 1, 2023.
- [7] K. S. Irsy and A. O. Trenda, “Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi PLAVON Dukcapil,” *Jurnal Publika*, vol. 11, no. 3, 2023.
- [8] E. Nuriyatman *et al.*, “Peran keterbukaan informasi publik dalam administrasi pemerintahan desa,” *JPPM*, vol. 5, no. 2, 2024.
- [9] Haeruddin and I. Muhammad, “Optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi,” *Journal of Government (JOG)*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [10] O. Felicia and W. Sri, “Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras,” *Jurnal Noken*, vol. 8, no. 2, 2023.
- [11] A. D. Febianti and U. C. Ilmi, “Efektivitas penerapan sistem pelayanan rakyat Sidoarjo,” *Hudan Lin Naas*, vol. 4, no. 2, 2023.
- [12] O. Felicia and W. Sri, “Efektivitas SIPRAJA di Desa Sugihwaras Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Noken Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 8, no. 2, 2023.
- [13] D. Misriani, Rispawati, B. Alqadri, *et al.*, “Penerapan asas keterbukaan pada pemerintah Desa Dasan Tapen Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat,” *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8, no. 1, 2021.
- [14] I. L. Mindarti, C. Saleh, and P. G. Aulia, “Penerapan inovasi sistem informasi manajemen guna mewujudkan keterbukaan informasi publik,” *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [15] M. H. Djabbari, Widyawati, D. S. S. Dewi, *et al.*, “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.
- [16] W. N. Fathoni and Maryam, “Rancang bangun sistem informasi pelayanan surat keterangan berbasis web (studi kasus: Kabupaten Sragen),” *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, vol. 1, no. 5, 2021.
- [17] K. S. Irsy and A. O. Trenda, “Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi pelayanan via online (PLAVON Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Publika*, vol. 11, no. 3, 2023.
- [18] A. B. Marthalia and Parwiyanto, “Inovasi pelayanan pemerintah desa/kelurahan di Kabupaten Sukoharjo melalui e-government,” *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, vol. 4, no. 2, 2024.
- [19] Haeruddin and I. Muhammad, “Optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang,” *Journal of Government (JOG)*, vol. 5, no. 1, 2019.

- [20] Haeruddin and I. Muhammad, "Optimalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi," *Journal of Government (JOG)*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [21] Z. K. Alfin, P. K. Agi, and P. Fajar, "Pengembangan aplikasi administrasi kependudukan desa berbasis mobile web (studi kasus: Kantor Desa Wonodadi)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 6, no. 8, 2022.
- [22] M. S. Huda and N. Susanti, "Sistem informasi pelayanan surat keterangan pada kantor desa (SI SUKET)," *Indonesian Journal of Technology Informatics and Science*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [23] A. Siregar, A. Satriansyah, R. Hidayat, *et al.*, "Sistem informasi pelayanan surat menyurat di Kelurahan Desa Sriwijaya Lampung Tengah," *Jurnal Teknologi Terpadu*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [24] A. I. Rizal, Gunawansyah, and A. T. Muhamad, "Digitalisasi layanan administrasi surat di Desa Wangunsari berbasis mobile," *Jurnal Tekno Insentif*, vol. 17, no. 1, 2023.
- [25] I. L. Mindarti, C. Saleh, and P. G. Aulia, "Penerapan inovasi sistem informasi manajemen guna mewujudkan keterbukaan informasi publik," *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, vol. 6, no. 1, 2022.
- [26] H. Maharani and U. Maria, "Sistem informasi desa dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis web mobile," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, vol. 4, no. 3, 2022.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.