

3)draft full jurnal baruu.docx

by Cek Turnitin No Repository Cepat 24/7 (085161464203 /
085230559677)

Submission date: 07-Oct-2025 08:32AM (UTC-0700)

Submission ID: 2769791575

File name: draft_full_jurnal_baruu.docx (257.2K)

Word count: 2243

Character count: 15098

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

2
Syaharani Setianingrum¹, Ilmi Usrotin Choiriyah²
^{1,2} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

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. 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 [1]. 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.

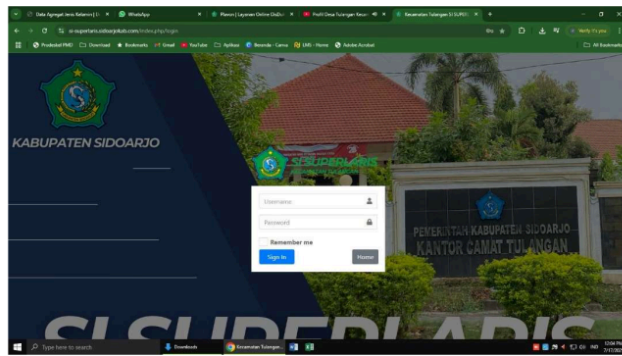
Dalam konteks administrasi registrasi surat ahli waris, pelayanan publik berperan dalam memberikan pemenuhan hak-hak administratif masyarakat melalui dokumen resmi berbentuk akta otentik, dengan prinsip nondiskriminatif dan berlandaskan keadilan. Desa Tulangan merupakan salah satu desa yang berada di 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 Tulaangan. Tercatat jumlah penduduk mencapai sekitar 102.821 jiwa pada pertengahan tahun 2024. Oleh sebab itu, kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan menjadi semakin mendesak.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang lebih efisien dan akuntabel, pemerintah dituntut untuk melakukan terobosan melalui pemanfaatan teknologi informasi [2]. 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. 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 efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam

pengurusan surat ahli waris, namun keberadaannya juga memunculkan sejumlah permasalahan negatif. 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[3]. 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.

Padahal kepemilikan surat ahli waris itu sangat penting untuk mengurus perubahan nama pemilik rekening bank, serta mengurus harta warisan yang berupa tanah. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar pokok-pokok Agraria (UUPA)[4]. Pasal 19 UUPA: mengatur mengenai hak atas tanah yang dapat diwariskan kepada ahli waris yang sah. Dalam hal ini, surat ahli waris menjadi penting untuk membuktikan siapa yang berhak atas tanah warisan agar proses balik nama tanah atau sertifikat dapat dilakukan dengan sah. Surat ahli waris merupakan bagian dari layanan administrasi kependudukan karena berkaitan dengan hak waris atas aset dan identitas kepemilikan yang harus tercatat secara resmi dalam sistem kependudukan[5].



Gambar 1 Halaman Depan Sistem Si Superlaris 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).

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. 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[6]. 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[7]. 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[8]. Dengan penerapan solusi-solusi tersebut, diharapkan website Si Superlaris dapat berfungsi optimal sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Teori SERVQUAL digunakan sebagai kerangka kerja dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan surat ahli waris melalui inovasi digital 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[9]. Melalui kelima dimensi ini, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, menciptakan sistem yang lebih akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian mengenai pelayanan ahli waris sudah di bahas di beberapa artikel terdahulu. Beberapa di antaranya masih belum terdapat papan alur proses pembuatan Surat Ahli Waris, Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam proses pembuatan surat ahli waris, terkait SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang memahami perkembangan teknologi[10]. Namun pada

penelitian ini terdapat pembaruan yaitu kemudahan proses dalam pembuatan surat ahli waris yang sudah tersusun secara terstruktur[11]. Kualitas pelayanan menurut Arianto berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan ketepatan waktu[12]. Kotler dan Keller mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan fitur produk atau jasa yang mampu memenuhi kepuasan pelanggan, sementara Kasmir menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan karyawan. Kotler mengartikan kualitas pelayanan sebagai persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Fandy Tjiptono menguraikan bahwa terdapat lima faktor utama dalam kualitas pelayanan jasa, yaitu bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy)[13].

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[14]. 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.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan mengetahui kualitas administrasi kependudukan pelayanan surat ahli waris si superlaris di desa[15]. 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). Objek penelitian ini berada di Desa Tulangan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dihasilkan langsung melalui hasil survei, observasi dan wawancara sehingga lebih relevan dengan pertanyaan penelitian, sedangkan data sekunder berupa data dokumen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. 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, yang mencakup proses pengumpulan, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara sistematis.

REFERENSI

- [1] A. A. D. Amanda Dhiyo and I. W. Wiryawan, "Peran Dan Tanggung Jawab Notaris Dalam Memperoleh Surat Keterangan Wasiat Terkait Permohonan Oleh Ahli Waris," *Acta Com.*, vol. 6, no. 01, p. 152, 2021, doi: 10.24843/ac.2021.v06.i01.p13.
- [2] S. Hannan, "Analisis Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Banggae Kabupaten Majene (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Dan Surat Ahli Waris)," *MITZAL (Demokrasi, Komun. dan Budaya) J. Ilmu Pemerintah. dan Ilmu Komun.*, vol. 1, no. 1, 2019, doi: 10.35329/mitzal.v1i1.261.
- [3] R. Andriyati, A. Kuswanto, and W. S. Ramadhan, "Analisis Efektivitas 'Sisumaker' Sebagai Media Surat Menyurat Elektronik," *Efisiensi Kaji. Ilmu Adm.*, vol. 21, no. 2, pp. 114-130, 2024, doi: 10.21831/efisiensi.v21i2.76336.
- [4] G. W. Indryani and A. W. E. Mulyadi, "Implementasi Program Inovasi Mitigasi Bencana Titip Bandaku di Kabupaten Klaten," *Wacana Publik*, vol. 2, no. 1, p. 141, 2022, doi: 10.20961/wp.v2i1.63284.
- [5] F. A. Pribadi and F. Niswah, "Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo," *J. Publika*, vol. Vol 9, no. No 2, pp. 1-7, 2019, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31839/28886>
- [6] A. Z. Kamala, A. P. Kharisma, and F. Pradana, "Pengembangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa berbasis Mobile Web (Studi Kasus : Kantor Desa Wonodadi)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 8, pp. 3811-3820, 2022, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11443>
- [7] 2018 AMALIA, Rizka, "Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat," *Ef. Progr. Pelayanan Adm. Terpadu Dalam Meningkatkan. Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat*, vol. 1, pp. 1-87, 2018.
- [8] F. P. Putri and I. H. Utomo, "Implementasi Electronic Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali," *Wacana Publik*, vol. 2, no. 2, p. 300, 2022, doi: 10.20961/wp.v2i2.66545.
- [9] U. R. Saputra, I. Ismiyati, and M. Sholikah, "Implementasi Teori Servqual Pada Layanan Akademik Satu Pintu," *Efisiensi Kaji. Ilmu Adm.*, vol. 18, no. 1, pp. 63-89, 2021, doi: 10.21831/efisiensi.v18i1.32580.
- [10] D. A. Febianti and I. U. Choiriyah, "1302-5486-1-Pb," vol. 4, no. 2, pp. 243-268, 2023.
- [11] D. R. Aryastya, Krisna Nugraha, "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi," *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 1, no. 1, pp. 337-350, 2024.
- [12] S. Ayu, D. Maharani, and P. Isbandono, "Kualitas ' Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) ' Dalam Penerapan Pelayanan Digital Administrasi Kependudukan di Desa Kedungturi Kabupaten Sidoarjo The Quality Of The ' Sidoarjo Public Service

System (SIPRAJA) In The Implementation Of Digital Po," *J. Inov. Adm. Negara Terap.*, vol. 4, pp. 239-249, 2025.

[13] E. M. Sufianti and A. Riyadh, "Implementation of the Online Population Services Program (Plavon) in Village Population Administration Management Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa," 2011.

[14] A. R. Imaduddin, G. Gunawansyah, M. Ath-Thariq, and G. Gunawan, "Digitalisasi Layanan Administrasi Surat Di Desa Wangunsari Berbasis Mobile," *J. Tekno Insentif*, vol. 17, no. 1, pp. 46-57, 2023, doi: 10.36787/jti.v17i1.976.

[15] E. Nuriyatman, R. Mushawirya, F. Fitria, H. Hartati, and R. Repindowaty Harahap, "Peran Keterbukaan Informasi Publik Dalam Administrasi Pemerintahan Desa," *J. Pengabd. Pendidik. Masy.*, vol. 5, no. 2, pp. 298-303, 2024, doi: 10.52060/jppm.v5i2.2368.

***First A. Author (Corresponding Author)**

Department of Technology Education Faculty of Science and Technology,
Sunan Ampel State Islamic University Surabaya,
Jl. Ahmad Yani 117, Surabaya, East Java, 60237, Indonesia
Email: corresp-author@mail.ac.id

Second B. Author

Department of Technology Education Faculty of Science and Technology,
Sunan Ampel State Islamic University Surabaya,
Jl. Ahmad Yani 117, Surabaya, East Java, 60237, Indonesia
Email: corresp-author@mail.ac.id

Second C. Author

Department of Technology Education Faculty of Science and Technology,
Sunan Ampel State Islamic University Surabaya,
Jl. Ahmad Yani 117, Surabaya, East Java, 60237, Indonesia
Email: corresp-author@mail.ac.id

3)draft full jurnal baruu.docx

ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX	10% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	2% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
2	juliaekacs.blogspot.com Internet Source	2%
3	jurnal.um-tapsel.ac.id Internet Source	2%
4	docplayer.info Internet Source	1%
5	es.scribd.com Internet Source	1%
6	media.neliti.com Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On