

Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si Superlaris

Yngwie Herfi Al Qaddafi
222020100027

Dosen Pembimbing:
Ilmi Usrotin Choiriyah M.AP

Administrasi Publik
2026

LATAR BELAKANG

- **Pelayanan publik** adalah fungsi utama pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan transparan.
- Permasalahan yang sering terjadi yaitu proses pengurusan administrasi waris masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu lama, alur pelayanan berlapis, serta berpotensi menimbulkan ketidakefisienan.
- Pemerintah menerapkan **SPBE (Perpres No. 95/2018)** untuk mendorong digitalisasi pelayanan publik yang efisien dan transparan.
- Kecamatan Tulangan mengembangkan inovasi layanan digital **aplikasi Si Superlaris** untuk pengurusan Surat Pernyataan Ahli Waris secara terintegrasi.
- Meskipun telah diterapkan di 22 desa, tingkat pemanfaatan aplikasi masih belum merata akibat perbedaan kesiapan perangkat desa, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat.

KONDISI EKSISTING

- Kecamatan Tulangan terdiri dari **22 desa** dengan kebutuhan pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris yang cukup tinggi.
- Sebelum inovasi Si Superlaris, pelayanan dilakukan secara **manual**, sehingga masyarakat harus bolak-balik antara desa dan kecamatan.
- Implementasi aplikasi **Si Superlaris** mulai menggantikan sistem manual menjadi pelayanan berbasis digital.
- Data tahun 2025 menunjukkan terdapat **121 permohonan** layanan melalui aplikasi di seluruh desa.
- Namun, tingkat penggunaan layanan masih **bervariasi antar desa**, menunjukkan proses adopsi inovasi belum merata.

DATA EMPIRIS

- Aplikasi telah digunakan oleh **22 desa** dalam pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris. Total pengajuan layanan tercatat sebanyak **121 permohonan**. Jumlah pengajuan pada setiap desa **tidak sama**, terdapat desa dengan jumlah pengajuan tinggi dan desa dengan jumlah pengajuan rendah. Perbedaan jumlah penggunaan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum merata di seluruh desa.

No.	Kode POS	Desa	Jumlah Permohonan
1	61273	Tulangan	06
2	61273	Tlasih	04
3	61273	Sudimoro	06
4	61273	Singopadu	05
5	61273	Pangkemiri	06
6	61273	Modong	08
7	61273	Kajeksan	05
8	61273	Kebaron	07
9	61273	Kedondong	06
10	61273	Kemantren	03
11	61273	Kenongo	04
12	61273	Kepadangan	04
13	61273	Kepatihan	04
14	61273	Kepuh Kemiri	10
15	61273	Kepunten	06
16	61273	Medalem	03
17	61273	Jiken	04
18	61273	Janti	04
19	61273	Grogol	06
20	61273	Griting	05
21	61273	Grabagan	09
22	61273	Gelang	05
		Total	121

GAP MASALAH

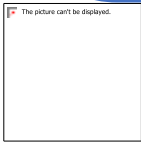
Kondisi Ideal:

cepat, mudah diakses,
transparan, dan efisien



Kenyataannya:

belum merata di 22 desa



Penyebab:

Kesenjangan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain terbatasnya sosialisasi aplikasi kepada masyarakat, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat desa, kesiapan sumber daya manusia aparatur desa yang belum merata

PENELITIAN TERDAHULU

Tauhidiah S dkk. (2022)

Fokus: Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi **E-Suradi** di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Hasil: Aplikasi digital mempermudah pelayanan dibanding sistem manual.

1

Cindy Feliana Saputri (2023)

Fokus: Implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi **Alpukat Betawi** di Provinsi DKI Jakarta. **Hasil:** Pelayanan berjalan cukup baik dengan prosedur sederhana.

2

Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, dan Titik Djumiarti (2023)

Fokus: Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi **RAGEM** di Kota Serang. **Hasil:** Aplikasi meningkatkan efektivitas dan kemudahan akses layanan publik secara online

3

LANDASAN TEORI & TUJUAN PENELITIAN



Teori **Inovasi Pelayanan Publik** oleh Everett M. Rogers (Diffusion of Innovation).

- ✓ Relative Advantage
- ✓ Compatibility
- ✓ Complexity
- ✓ Trialability
- ✓ Observability

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi waris melalui aplikasi **Si Superlaris** dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa.

METODE PENELITIAN



Jenis Penelitian

Deskriptif
Kualitatif



Lokasi Penelitian

Kecamatan
Tulangan,
Kabupaten Sidoarjo



Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Observasi,
Dokumentasi



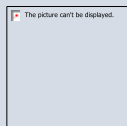
Sumber Data

- Primer
- Sekunder



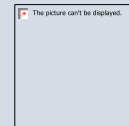
Teknik Penentuan Informan

Purposive
Sampling



Informan

Operator Kecamatan, Kepala
Seksi Pemerintahan,
Sekretaris Kecamatan, serta
Operator Desa Grabagan



Teknik Analisis Data

Pengumpulan data, Reduksi data,
Penyajian data, Penarikan kesimpulan
(Miles & Huberman)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

- Aplikasi **Si Superlaris** memberikan kemudahan pelayanan administrasi waris dibandingkan pelayanan manual. Masyarakat tidak perlu datang berkali-kali ke kantor desa karena proses pengajuan dapat dilakukan lebih cepat dan terintegrasi. Aparatur desa juga terbantu dalam pengelolaan data administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Inovasi ini mampu mempercepat waktu pelayanan serta mengurangi kesalahan administrasi.

Kompabilitas (Compatibility)

- Si Superlaris dinilai sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi masyarakat desa. Sistem aplikasi mendukung proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih tertata. Namun, tingkat pemanfaatan masih berbeda antar desa karena menyesuaikan kesiapan aparatur desa dan pemahaman masyarakat terhadap layanan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompleksitas (Complexity)

- Dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala penggunaan aplikasi, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Sebagian aparatur desa juga masih membutuhkan pendampingan teknis dalam pengoperasian sistem. Faktor jaringan internet dan kemampuan penggunaan teknologi menjadi tantangan dalam optimalisasi pelayanan.

Kemampuan Di Uji Coba (Trialability)

- Aplikasi Si Superlaris telah melalui tahap penerapan dan uji penggunaan di beberapa desa sebelum digunakan secara lebih luas. Aparatur desa diberikan kesempatan untuk mencoba sistem serta memperoleh pendampingan teknis. Proses ini membantu adaptasi pengguna terhadap inovasi pelayanan berbasis digital.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Dapat Diobservasi (Observability)

- Manfaat penggunaan Si Superlaris dapat langsung dirasakan melalui percepatan pelayanan administrasi waris dan kemudahan akses layanan. Masyarakat mulai melihat perubahan pelayanan yang lebih praktis dan transparan. Meski demikian, tingkat pemanfaatan masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Implementasi inovasi pelayanan administrasi waris melalui aplikasi **Si Superlaris** di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan dengan baik sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di tingkat desa. Aplikasi ini memberikan keunggulan dalam mempercepat proses pelayanan, mempermudah pengelolaan administrasi, serta meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan lima indikator inovasi, Si Superlaris menunjukkan manfaat nyata dalam pelayanan administrasi waris, meskipun pelaksanaannya belum optimal. Masih terdapat kendala berupa perbedaan kesiapan sumber daya manusia, keterbatasan literasi digital masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dan dukungan sarana teknologi di beberapa desa.

Dengan demikian, inovasi pelayanan melalui Si Superlaris telah memberikan perubahan positif terhadap kualitas pelayanan publik, namun masih memerlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan teknis, dan penguatan kapasitas aparatur agar pemanfaatannya dapat berjalan maksimal di seluruh desa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018. [Online]. Available: [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf)
- [2] D. Daraba, R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharuddin, D. Sunarsi, and B. Bustamin, "Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia," *J. Pallangga Praja*, vol. 5, no. 1, pp. 31–40, 2023, doi: 10.61076/jpp.v5i1.3428.
- [3] Susilawati, Kurniawati, D. Ilham, D. Sunarsi, A. Wahidiyat, and Haedar, "Pelayanan Publik Berbasis Digital pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia," *Pralangga Praja*, vol. 6, no. 1, pp. 67–73, 2024.
- [4] "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," 2009. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- [5] K. D. N. Indonesia, "Pendokumentasian Administrasi Kependudukan ,", 2019. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/138592/permendagri-no-104-tahun-2019>
- [6] "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan," 2013, *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232*.
- [7] "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)," 2018. [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- [8] A. S. Duhita, "Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya."
- [9] S. Susilawati, K. Kurniawati, D. Ilham, D. Sunarsi, and A. W. Haedar, "Digital-Based Public Services in Public Sector Organizations in Indonesia," *J. Pallangga Praja*, vol. 1, no. 2, 2024.
- [10] D. L. R. Tini, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep," *Pros. Semin. Nas. Ekon. dan ...*, 2019, [Online]. Available: <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/view/836%0Ahttps://www.ejournalwiraraja.com/index.php/PROSD/article/download/836/758>
- [11] P. C. Ningtyas and S. Umiyati, "Inovasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Dispendukcapil Kota Surabaya," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 5, pp. 4382–4396, 2023.
- [12] T. Sinansari, Y. Cikusin, and Sunariyanto, "Pelaksanaan Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)," *J. Respon Publik*, vol. 16, no. 2, pp. 23–30, 2022.

DAFTAR PUSTAKA

- [13] C. F. Saputri, "Implementasi inovasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan : studi kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi DKI Jakarta," p. 71, 2023, [Online]. Available: <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/21026/>
- [14] I. Khoirunnisa, T. Yuningsih, and T. Djumiarti, "Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi 'RAGEM' (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang," *J. Unismuh*, vol. 3, pp. 1791–1799, 2023.
- [15] Juwita, Andi Nurul Afana Fitra, and Mita Arnika, "Inovasi Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Administrasi Kependudukan Secara Terpadu (D'Trust) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pinrang," *PENA BANGSA Bisnis dan Tata Kelola Publik Adapt.*, vol. 1, no. 1, pp. 45–60, 2025, doi: 10.69616/pb.v1i1.259.
- [16] H. Prabowo, D. Suwanda, and Wi. Syafri, *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, vol. 26, no. 1. 2023. doi: 10.31845/jwk.v26i1.823.

Terimakasih