

Innovation in Population Administration Services Through the Si Superlaris Application

[Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si Superlaris]

Yngwie Herfi Al Qaddafi¹⁾, Ilmi Usrotin Choiriyah^{*2)}

^{1), 2)}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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

Abstract. *This study aims to describe and analyze administrative population service innovation through the Si Superlaris (Heir Statement Registration) application in Tulangan District, Sidoarjo Regency using Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation Theory (2003). This research uses a descriptive qualitative method with purposive sampling, and data collection through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted using Miles and Huberman's interactive model, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that on relative advantage, Si Superlaris improves time efficiency and simplifies service procedures from manual to digital, although external acceptance of barcode-based document legality remains an issue. On compatibility, the innovation aligns with existing service systems by maintaining the village role as service center, but differences in readiness and digital literacy remain. On complexity, the system is structured and ensures data accuracy, yet requires high attention to detail and initial adaptation from operators. On trialability, the system provides socialization, simulation, and follow-up communication, although user understanding is not evenly distributed. On observability, outcomes can be seen through service usage distribution across villages, yet utilization remains uneven. Overall, Si Superlaris improves administrative service effectiveness, but still requires strengthening in external acceptance, user capacity equality, and consistent utilization to optimize sustainable benefits. These findings indicate that digital transformation in population administration has significant potential to improve public service delivery in local government contexts. It also highlights the importance of infrastructure readiness, stakeholder coordination, and continuous training for optimal implementation of e-government services especially at the village level in Indonesia contextual settings.*

Keywords - Service innovation, Population administration, Diffusion of innovation, Si Superlaris, Digital service

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Superlaris (Registrasi Surat Pernyataan Ahli Waris) di Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers (2003). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator keunggulan relatif (relative advantage), Si Superlaris mampu meningkatkan efisiensi waktu dan menyederhanakan alur pelayanan dari sistem manual menjadi digital, meskipun masih terdapat kendala pada penerimaan eksternal terhadap legalitas dokumen berbasis barcode. Pada indikator kompatibilitas (compatibility), inovasi ini cukup sesuai dengan sistem pelayanan yang sudah ada karena tetap mempertahankan peran desa sebagai pusat layanan, namun masih terdapat perbedaan kesiapan dan literasi digital masyarakat. Pada indikator kompleksitas (complexity), sistem memiliki alur yang terstruktur dan menjaga akurasi data, tetapi menuntut ketelitian tinggi serta adaptasi awal bagi operator. Pada indikator kemampuan diuji coba (trialability), inovasi telah menyediakan ruang sosialisasi, simulasi, dan komunikasi lanjutan, meskipun tingkat pemahaman pengguna belum merata. Pada indikator observability, hasil inovasi dapat diamati melalui distribusi penggunaan layanan di tiap desa, namun pemanfaatannya masih belum seimbang antar wilayah. Secara keseluruhan, Si Superlaris dinilai mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek penerimaan eksternal, pemerataan kapasitas pengguna, dan konsistensi pemanfaatan agar manfaat inovasi dapat optimal dan berkelanjutan.*

Kata Kunci – Inovasi pelayanan, Administrasi kependudukan, Difusi inovasi, Si Superlaris, Pelayanan digital

I. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Nyatanya, kehidupan manusia tidak terlepas dari aspek pelayanan. Secara etimologis, konsep "pelayanan" berakar pada kata "layan" yang secara semantis mengacu

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.

pada aktivitas memberikan bantuan sistematis dalam memenuhi kebutuhan pihak lain. Proses morfologis penambahan prefiks "pe-" dan sufiks "-an" menegaskan makna institusional sebagai suatu sistem pemberian fasilitas atau penyediaan kebutuhan secara terorganisasi [1]. Pelayanan dipahami sebagai produk yang bersifat tidak berwujud atau tidak bisa disentuh, yang memerlukan keterlibatan manusia serta pemanfaatan perangkat. Pelayanan sebagai rangkaian proses intangible yang terwujud melalui dinamika interaksi antara konsumen dengan sumber daya perusahaan, termasuk SDM dan infrastruktur pendukung. Esensi fundamental dari mekanisme ini terletak pada kapasitasnya untuk menyediakan resolusi komprehensif terhadap berbagai problematika yang dihadapi pelanggan dalam transaksional [2].

Secara konseptual, pelayanan publik merupakan bentuk komitmen negara dalam penyelenggaraan barang dan jasa strategis untuk menjawab kebutuhan dasar masyarakat. Kebijakan ini dilaksanakan dalam rangka mematuhi ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Sebagai output dari sistem administratif negara, pelayanan publik menjadi konsumsi kolektif warga negara. Tingkat kualitas layanan tersebut merupakan parameter penting dalam memenuhi ekspektasi publik, mengingat statusnya sebagai hak konstitusional yang melekat pada setiap individu. Akan tetapi, implementasi di lapangan menunjukkan kesenjangan signifikan antara harapan dan realitas. Fenomena ini tercermin dari tren peningkatan aduan masyarakat yang terus mengemuka terkait indikasi penyimpangan administratif dalam penyelenggaraan layanan publik dari tahun ke tahun [3], [4].

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, salah satunya terkait ketidakterpaduan data kependudukan. Salah satu fenomena yang terjadi adalah data kematian penduduk yang belum terupdate secara realtime dalam sistem administrasi kependudukan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada satu sektor, tetapi juga mempengaruhi banyak layanan lain seperti pemutakhiran data pemilih dalam pemilu, validitas data BPJS, hingga proses administrasi waris. Semakin lama data kematian tidak diperbarui, maka semakin kompleks pula permasalahan yang muncul, termasuk dalam penentuan ahli waris yang dapat melibatkan hingga generasi berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan data kependudukan bersifat sistemik dan saling berkaitan antar layanan publik.

Terdapat beberapa kebijakan yang menjadi dasar dalam pengembangan dan implementasi layanan digital ini. Landasan hukum inovasi ini bersumber pada Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi ini menekankan dua prinsip utama. Pertama, jaminan hak legal bagi seluruh warga negara untuk memperoleh dokumen kependudukan yang sah. Kedua, kewajiban pencatatan sistematis terhadap seluruh kejadian demografis dan peristiwa penting termasuk kematian sebagai basis pembangunan sistem administrasi yang terintegrasi. Selain itu, kebijakan yang mendukung digitalisasi layanan publik juga didukung oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong penerapan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pemerintah [5]. Dengan adanya sistem tersebut, proses pelayanan menjadi lebih jelas, efektif, dan dapat diakses langsung oleh masyarakat, sehingga mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih serta berbasis teknologi digital [6], [7].

Inovasi bisa dipahami sebagai cara untuk beradaptasi dengan perubahan zaman yang terus berkembang. Inovasi juga menunjukkan adanya usaha yang terarah untuk mencari solusi baru dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada. Inovasi tidak hanya soal menghasilkan hal yang sepenuhnya baru, namun juga bisa berupa perbaikan atau pengembangan dari sistem, proses, atau layanan yang sudah ada sebelumnya [8]. Tujuannya adalah supaya hasil yang dicapai jadi lebih maksimal dan bisa memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. Dalam perkembangannya, teknologi terutama teknologi informasi punya peran besar dalam mendorong perubahan ke arah digital. Hal ini membantu layanan publik menjadi lebih mudah diakses, lebih terbuka, dan lebih bisa dipertanggungjawabkan, sehingga masyarakat juga lebih mudah terlibat dalam proses pelayanan publik [9]. Selain itu, pengembangan sistem digital yang terhubung dengan baik perlu terus ditingkatkan supaya pelayanan bisa lebih cepat, tepat, dan mudah diakses. Penggunaan teknologi informasi juga didorong oleh semakin meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap hak mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Kemampuan untuk berinovasi jadi hal yang penting supaya organisasi mampu mengikuti perkembangan yang ada yang terus berkembang. Hal ini bukan cuma berlaku untuk pelaku usaha di bidang barang dan jasa, tapi juga untuk instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi sendiri merupakan proses untuk mencari dan menerapkan cara baru yang lebih baik, baik dalam bentuk produk, cara kerja, maupun sistem layanan. Tujuannya adalah supaya proses yang berjalan bisa lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas, termasuk dalam membantu peningkatan kualitas layanan dan dampaknya bagi masyarakat. Di Indonesia, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik sudah mulai berkembang cukup pesat, salah satunya melalui sistem identitas kependudukan digital yang terhubung secara nasional. Sistem ini dibuat untuk mendukung pembangunan yang lebih terarah dengan data yang saling terintegrasi. Penggunaan sistem berbasis digital ini juga bertujuan untuk membuat kerja pelayanan jadi lebih efisien, alurnya lebih sederhana, prosesnya lebih cepat, dan datanya lebih akurat sehingga bisa memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik [10].

Kebijakan baru dari pemerintah bisa mendorong perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Pengembangan sistem administrasi kependudukan berbasis digital yang bisa diakses lewat smartphone menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi. Hal ini juga bertujuan untuk membuat pelayanan jadi lebih cepat, mudah, dan efisien [11]. Salah satu wujud inovasi tersebut adalah aplikasi Si Superlaris yang digunakan di Kecamatan Tulangan sebagai sarana pengurusan surat pernyataan ahli waris. Kehadiran aplikasi ini menjadi respons terhadap kebutuhan layanan yang lebih efektif, sekaligus menggantikan proses sebelumnya yang memerlukan waktu lama dan bergantung pada tanda tangan manual.

Kecamatan Tulangan yang terdiri dari 22 desa memiliki dinamika pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Kebutuhan masyarakat terhadap pengurusan dokumen, khususnya surat pernyataan ahli waris, terus meningkat seiring dengan kompleksitas permasalahan hukum keluarga. Sebelum hadirnya inovasi digital, pelayanan dilakukan secara manual di masing-masing desa dengan prosedur yang relatif panjang dan berlapis, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan serta kurangnya transparansi. Kondisi tersebut mendorong lahirnya inovasi layanan berbasis digital untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai bentuk inovasi tersebut, aplikasi Si Superlaris dikembangkan untuk memfasilitasi pengurusan surat pernyataan ahli waris secara daring. Melalui aplikasi ini, proses pengajuan dilakukan secara terintegrasi, mulai dari pengisian data hingga verifikasi oleh pemerintah desa. Inovasi ini diproyeksikan agar dapat meningkatkan pelayanan serta mengoptimalkan akuntabilitas dalam administrasi kependudukan. Implementasi aplikasi Si Superlaris juga selaras dengan Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan, yang mengatur prosedur pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan secara elektronik [5]. Melalui kebijakan ini, aplikasi Si Superlaris dikembangkan sebagai solusi inovatif untuk mempercepat dan mempermudah layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal pengurusan surat pernyataan ahli waris.



Gambar 1. Tampilan Website Si Superlaris
Sumber: <https://si-superlaris.sidoarjokab.com/>

Aplikasi Si Superlaris dirancang dengan fitur yang mendukung proses layanan secara terstruktur. Secara umum, aplikasi ini menyediakan empat menu utama, yakni dokumen lampiran, pedoman registrasi, list, dan new. Menu dokumen lampiran berisi berbagai berkas pendukung yang dibutuhkan dalam proses administrasi, seperti surat pernyataan waris, berita acara sidang waris, daftar hadir sidang waris, dokumentasi penandatanganan surat pernyataan waris, serta pernyataan tanggung jawab waris. Selanjutnya, menu pedoman registrasi memuat dasar-dasar hukum yang menjadi acuan dalam proses pengurusan, antara lain hukum perdata terkait kewarisan, Kompilasi Hukum Islam, ketentuan mengenai kewarisan, serta tabel ahli waris dan bagian pembagiannya. Menu ini berperan sebagai acuan bagi petugas dalam menjamin bahwa proses administrasi yang dilakukan telah mengikuti ketentuan yang ditetapkan. Sementara itu, menu new digunakan untuk melakukan input data baru bagi masyarakat yang akan mengajukan pengurusan surat pernyataan ahli waris atau melakukan registrasi. Sementara itu, menu list berfungsi untuk menampilkan data permohonan yang telah diajukan, sehingga memudahkan proses monitoring dan verifikasi.

Akses terhadap aplikasi ini dibatasi hanya bagi pihak yang berwenang, yaitu operator desa, sekretaris desa, kepala desa, operator kecamatan, dan camat. Pembatasan tersebut bertujuan untuk menjaga keabsahan data serta menjamin setiap tahapan layanan terlaksana sesuai prosedur yang berjalan. Seiring dengan penggunaan inovasi ini, mekanisme manual dalam pengurusan surat pernyataan ahli waris tidak lagi digunakan. Meskipun demikian, proses adaptasi masyarakat terhadap sistem digital tidak selalu berjalan lancar. Sebagian masyarakat masih menghadapi kendala, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan literasi digital dan kondisi infrastruktur jaringan di beberapa desa. Kondisi tersebut berdampak pada tingkat pemanfaatan inovasi yang belum merata. Hal ini terlihat dari sebaran jumlah permohonan melalui aplikasi Si Superlaris pada 22 desa di Kecamatan Tulangan sejak akhir tahun 2024 hingga pertengahan tahun 2025.

Tabel 1. Jumlah Permohonan Surat Pernyataan Ahli Waris melalui Aplikasi Si Superlaris pada 22 Desa di Kecamatan Tulangan Tahun 2025

No.	Kode POS	Desa	Jumlah Permohonan
1	61273	Tulangan	06
2	61273	Tlasihi	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

Sumber. Kecamatan Tulangan, 2025

Tabel 1 di atas menunjukkan sejauh mana inovasi layanan digital untuk pengurusan Surat Pernyataan Ahli Waris telah diadopsi oleh masyarakat di 22 desa wilayah Kecamatan Tulangan. Angka penggunaan yang berkisar antara 3 hingga 10 pemohon per desa menandakan bahwa inovasi ini mulai diterima, meskipun tingkat adopsinya masih bervariasi. Desa Kepuh Kemiri menjadi contoh penerima inovasi yang paling tinggi dengan 10 pemohon, diikuti Grabagan dengan 9 pemohon, dan Modong dengan 8 pemohon. Sebaliknya, desa seperti Kemantren dan Medalem yang hanya mencatat 3 pemohon menunjukkan tingkat adopsi yang masih rendah.

Variasi tersebut menggambarkan dinamika difusi inovasi di tingkat lokal, di mana keberhasilan penerapan layanan digital dipengaruhi oleh kesiapan perangkat desa, kemampuan literasi digital masyarakat, serta seberapa efektif inovasi tersebut dikomunikasikan. Desa dengan angka tinggi kemungkinan memiliki lingkungan yang lebih mendukung inovasi, baik dari segi pemahaman teknologi maupun kepercayaan terhadap sistem digital. Sementara itu, desa dengan angka rendah dapat mencerminkan adanya hambatan dalam proses difusi, seperti minimnya sosialisasi, resistensi terhadap perubahan, atau preferensi terhadap metode manual. Secara keseluruhan, tabel ini memperlihatkan pola awal penyebaran inovasi layanan administrasi waris di Kecamatan Tulangan dan menjadi acuan penting untuk memperkuat strategi pengembangan serta pemerataan adopsi inovasi di seluruh desa.

Meskipun tabel tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan digital telah digunakan di seluruh desa, tingkat pemanfaatannya masih belum merata dan hal ini menunjukkan adanya perbedaan kesiapan perangkat di masing-masing desa. Desa yang mencatat jumlah pemohon tinggi cenderung memiliki perangkat yang lebih memadai untuk mendukung layanan digital, sedangkan desa dengan angka rendah seperti Kemantren dan Medalem menunjukkan bahwa keterbatasan perangkat masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan inovasi ini. Ketidaksiapan perangkat tersebut menyebabkan proses adopsi tidak berjalan optimal di beberapa wilayah.

Perbedaan jumlah pemohon antar desa juga memperlihatkan bahwa tidak semua desa memiliki dukungan sarana dan prasarana yang sama untuk mengoperasikan layanan digital secara efektif. Desa yang minim permohonan masih terkendala komputer yang terbatas, koneksi internet kurang stabil, atau fasilitas kerja yang belum sepenuhnya menunjang aplikasi digital. Kesenjangan kesiapan perangkat ini menjadi masalah penting karena mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi, melainkan juga oleh kemampuan infrastruktur desa dalam mengakomodasi layanan digital secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa permasalahan dalam inovasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Superlaris. Pertama, tingkat adopsi inovasi yang masih relatif rendah dan belum merata antar desa. Hal ini terlihat dari jumlah permohonan yang hanya mencapai 121 pengajuan dari 22 desa dalam

kurun waktu akhir tahun 2024 hingga pertengahan tahun 2025. Selain itu, terdapat perbedaan jumlah pemohon yang cukup signifikan antar desa, di mana beberapa desa seperti Kepuh Kemiri dan Grabagan menunjukkan tingkat penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan desa lainnya seperti Kemantren dan Medalem. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses difusi inovasi belum berlangsung secara optimal di seluruh wilayah. Kedua, masih terdapat kendala pada aspek sumber daya dan infrastruktur pendukung. Keterbatasan perangkat seperti komputer serta kualitas jaringan internet yang belum merata di setiap desa menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi. Selain itu, kemampuan literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok lanjut usia, juga masih terbatas sehingga mempengaruhi tingkat penggunaan layanan berbasis digital. Ketiga, efektivitas sosialisasi inovasi yang belum optimal turut mempengaruhi pemanfaatan aplikasi Si Superlaris. Tidak semua desa memiliki tingkat pemahaman yang sama terkait penggunaan aplikasi, sehingga proses penyampaian informasi inovasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menyebabkan inovasi yang telah dikembangkan belum dimanfaatkan secara maksimal.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Yang pertama, penelitian oleh Tauhidiah S, dkk. (2022) berjudul “Pelaksanaan Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)” membahas penerapan aplikasi E-Suradi yang memanfaatkan smartphone untuk pelayanan administrasi. Inovasi ini bertujuan meningkatkan kinerja perangkat daerah dengan menghadirkan mekanisme layanan digital yang lebih praktis dibanding metode manual. Namun, pelaksanaan E-Suradi masih menghadapi kendala seperti minimnya pemahaman RT/RW, kurangnya sosialisasi, rendahnya respon masyarakat, serta layanan aplikasi yang belum sempurna. Penelitian ini menyarankan peningkatan sosialisasi, edukasi publik, pembatasan layanan manual, dan penambahan fitur layanan digital agar implementasi E-Suradi lebih optimal [12].

Kedua, penelitian terdahulu oleh Cindy Feliana Saputri (2023) dengan judul “Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta)” meneliti pelaksanaan Program Aplikasi Alpukat Betawi sebagai inovasi layanan digital. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pelaksanaan program berlangsung dengan cukup baik, ditunjang oleh prosedur pelayanan yang sederhana, penyelesaian cepat dalam 1–3 hari kerja, tanpa biaya, serta dukungan fasilitas yang memadai. Sehingga pegawai dinilai kompeten dalam memberikan layanan sehingga masyarakat merasa terbantu. Namun, penelitian ini menekankan perlunya perbaikan sistem agar pelayanan menjadi lebih optimal dan transparan [13].

Selanjutnya, penelitian oleh Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, dan Titik Djumiarti (2023) berjudul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi RAGEM di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang” membahas penerapan aplikasi RAGEM (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik sekaligus mendukung smart city di Kota Serang. Aplikasi ini mempermudah masyarakat mengakses layanan secara online kapanpun dan di mana pun, dengan fitur yang sesuai kebutuhan. Namun, pelaksanaan RAGEM menghadapi kendala seperti keterlambatan respon, gangguan jaringan, keterbatasan SDM, serta anggaran yang terbatas. Upaya perbaikan dilakukan melalui sosialisasi, peningkatan disiplin pegawai, pelatihan, serta pemberian insentif agar kinerja lebih optimal [14].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Superlaris (Registrasi Pernyataan Ahli Waris) di Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers (2003). Teori ini digunakan untuk memahami bagaimana suatu inovasi diperkenalkan, disebar, dan diadopsi dalam suatu sistem sosial melalui proses komunikasi dalam kurun waktu tertentu. Rogers menjelaskan bahwa tingkat keberhasilan adopsi inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama yaitu, 1) Keuntungan relatif (*relative advantage*) merujuk pada sejauh mana inovasi dianggap lebih bermanfaat dibandingkan metode sebelumnya, seperti peningkatan efisiensi, kecepatan, atau kemudahan layanan. 2) Kesesuaian (*compatibility*) mencakup tingkat keselarasan inovasi dengan nilai, kebutuhan, dan kebiasaan pengguna sehingga inovasi lebih mudah diterima ketika tidak bertentangan dengan praktik yang sudah familiar. 3) Kerumitan (*complexity*) terkait dengan persepsi kemudahan penggunaan, di mana inovasi yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan keterampilan tinggi akan diadopsi lebih cepat. 4) Kemungkinan untuk dicoba (*trialability*) memungkinkan pengguna menguji inovasi tanpa risiko besar, sehingga pengalaman langsung membantu meningkatkan keyakinan mereka untuk menggunakannya secara permanen. 5) Kemudahan mengamati hasil (*observability*) membuat manfaat inovasi terlihat jelas oleh pengguna maupun lingkungan sekitarnya, yang pada akhirnya mendorong lebih banyak orang untuk ikut mengadopsinya [15].

II. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif di Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si Superlaris, khususnya dalam proses registrasi surat pernyataan ahli waris. Data penelitian diperoleh dari informan kunci yang ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang dinilai memiliki pemahaman mendalam terkait

pelaksanaan aplikasi, seperti Operator Kecamatan, Kepala Seksi Pemerintahan, Sekretaris Kecamatan, serta Operator Desa Grabagan. Dalam rangka memperoleh data yang lengkap dan akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan Si Superlaris. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri empat tahapan utama yaitu, Pertama, pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi lapangan. Kedua, data yang terkumpul kemudian reduksi data dengan menyeleksi, mengelompokkan, serta menghilangkan bagian yang tidak relevan agar informasi menjadi lebih fokus dan mudah diolah. Ketiga, penyajian data yaitu menata hasil reduksi ke dalam bentuk naratif maupun visual seperti tabel atau grafik sehingga peneliti dapat memahami pola dan gambaran masalah secara lebih jelas. Keempat, penarikan kesimpulan, di mana temuan dianalisis kembali dengan mengacu pada rumusan masalah untuk memastikan bahwa hasil penelitian valid dan konsisten. Pendekatan ini dianggap efektif untuk memahami lebih jauh proses difusi inovasi dalam layanan administrasi kependudukan di daerah tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai langkah yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki mutu layanan, meningkatkan efisiensi, serta memperluas kemudahan akses bagi masyarakat melalui pengembangan sistem dan cara kerja pelayanan [16]. Dalam konteks administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi digital menjadi strategi yang cukup penting untuk mengatasi berbagai kendala seperti antrean panjang, keterbatasan waktu, dan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat serta praktis. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah proses pengurusan surat pernyataan ahli waris secara online melalui perangkat desa, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor kecamatan. Dalam menganalisis inovasi tersebut, penelitian ini menggunakan Teori Inovasi dari Everett M. Rogers yang menyoroti lima indikator utama, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kerumitan, kemungkinan untuk diuji coba, serta kemudahan untuk diamati. Kelima aspek tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana aplikasi Si Superlaris dapat diterima, diterapkan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat maupun perangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

a. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Dalam Teori Inovasi Everett M. Rogers, Keunggulan relatif menunjukkan sejauh mana suatu inovasi dipandang lebih baik atau lebih menguntungkan dibandingkan dengan cara yang digunakan sebelumnya. Keunggulan ini dapat dilihat dari peningkatan efisiensi waktu, kemudahan akses, pengurangan biaya, serta kualitas layanan yang lebih baik. Semakin tinggi keuntungan yang diperoleh pengguna dibandingkan sistem lama, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan inovasi tersebut. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, inovasi digital menjadi solusi guna mengatasi proses birokrasi yang panjang dan berbelit.

Pada kondisi sebelumnya, masyarakat di Kecamatan Tulangan harus melalui proses yang cukup panjang dalam mengurus surat pernyataan ahli waris. Masyarakat perlu datang ke kantor desa, kemudian ke kecamatan untuk proses verifikasi, lalu kembali lagi ke desa. Pola ini menyebabkan pelayanan menjadi tidak efisien karena membutuhkan waktu, tenaga, serta biaya tambahan. Namun, setelah diterapkannya aplikasi Si Superlaris, proses tersebut mengalami perubahan signifikan. Masyarakat kini cukup mengurus melalui perangkat desa tanpa perlu bolak-balik ke kecamatan, sehingga alur pelayanan menjadi lebih sederhana dan praktis. Hasil wawancara dengan Pak Muji selaku operator Si Superlaris di Kecamatan Tulangan, menunjukkan adanya perubahan yang cukup dirasakan dalam pelayanan:

“Dulu itu warga harus bolak-balik, dari desa ke kecamatan terus balik lagi ke desa. Sekarang cukup di desa aja sudah bisa diproses semua. Lebih cepat juga, gak makan waktu lama kayak dulu. Warga juga sekarang jarang ngeluh soal prosesnya.” (Wawancara, 7 Mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa inovasi Si Superlaris memberikan keuntungan relatif terutama dari sisi efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Proses yang sebelumnya berulang kini dapat disederhanakan menjadi satu jalur pelayanan, sehingga mengurangi beban masyarakat. Untuk melihat perbandingan secara lebih rinci terkait efisiensi waktu pelayanan sebelum dan sesudah penerapan Si Superlaris, maka dapat disajikan data pada tabel berikut:

Tabel 2. Perbandingan Waktu Penyelesaian Layanan Ahli Waris

Tahap Layanan	Sebelum Si Superlaris (manual)	Sesudah Si Superlaris
Pengajuan	1 hari	1 hari
Verifikasi	1–2 hari	1 hari
Finalisasi	1–2 hari	1 hari

Total waktu	3–5 hari kerja	1 hari kerja
-------------	----------------	--------------

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat adanya perubahan yang cukup signifikan dalam efektivitas waktu pelayanan. Pada kondisi sebelum adanya Si Superlaris, proses pengurusan ahli waris memerlukan waktu sekitar 3–5 hari kerja karena alur pelayanan yang masih bersifat manual dan mengharuskan masyarakat berpindah dari desa ke kecamatan. Hal ini menyebabkan proses menjadi lebih panjang dan tidak efisien.

Setelah penerapan Si Superlaris, total waktu pelayanan administrasi ahli waris dapat dipangkas menjadi sekitar satu hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi sistem digital di tingkat desa mampu menyederhanakan alur birokrasi pelayanan, sehingga proses verifikasi hingga finalisasi dokumen dapat dilakukan lebih cepat tanpa keterlibatan langsung masyarakat ke kantor kecamatan. Efisiensi waktu pelayanan tersebut menjadi bukti nyata adanya keuntungan relatif dari inovasi Si Superlaris dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya yang masih bersifat manual.

Keunggulan inovasi ini juga diperkuat melalui penerapan sistem validasi dokumen berbasis barcode. Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan menunjukkan bahwa penggunaan barcode menjadi salah satu perubahan paling signifikan dalam proses pelayanan administrasi. Sebelum adanya Si Superlaris, proses pengesahan dokumen ahli waris masih menggunakan tanda tangan basah dan stempel manual yang mengharuskan kehadiran fisik pejabat kecamatan, sehingga sering menimbulkan keterlambatan pelayanan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Pak Wahyu Hidayat selaku Sekretaris Kecamatan, yang menyatakan bahwa:

“Sebelum adanya Si Superlaris, dokumen harus ditandatangani langsung oleh camat dan distempel secara manual sehingga masyarakat harus menunggu proses administrasi selesai di kecamatan. Sekarang dengan sistem barcode, dokumen yang sudah diverifikasi bisa langsung divalidasi secara digital tanpa harus menunggu tanda tangan basah, sehingga pelayanan menjadi jauh lebih cepat dan praktis.” (Wawancara, 7 Mei 2025).



Gambar 2. Tanda Tangan Barcode
Sumber: Dokumentasi Kecamatan, 2025

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan barcode tidak hanya berfungsi sebagai pengganti tanda tangan manual, tetapi juga merepresentasikan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sistem validasi digital memungkinkan proses pengesahan dokumen dilakukan secara elektronik dengan tetap menjaga aspek keamanan dan keabsahan dokumen melalui mekanisme verifikasi berbasis sistem.

Melalui sistem ini, setiap dokumen yang diproses akan dilengkapi dengan barcode yang dapat dipindai untuk memverifikasi keaslian data. Ketika barcode dipindai, sistem secara otomatis menampilkan informasi dasar terkait pengajuan ahli waris, seperti identitas umum pemohon dan status dokumen, sehingga keabsahan dokumen dapat diketahui dengan cepat tanpa melalui proses pemeriksaan manual. Informasi yang ditampilkan bersifat terbatas guna menjaga keamanan data, sementara akses terhadap data lengkap hanya dimiliki oleh perangkat desa dan pihak kecamatan sebagai pemegang otoritas pelayanan.

Selain itu, sistem juga menyediakan indikator visual berupa status warna, yaitu hijau untuk dokumen yang telah disetujui dan merah untuk dokumen yang masih memerlukan perbaikan. Mekanisme ini membantu aparat desa dalam mengidentifikasi status dokumen secara cepat tanpa harus melakukan pengecekan berulang. Dengan adanya sistem validasi berbasis barcode, dokumen yang telah diverifikasi dapat langsung diunduh dan dicetak oleh pihak desa tanpa menunggu proses tanda tangan fisik dari camat. Dengan demikian, inovasi Si Superlaris menunjukkan keuntungan relatif yang signifikan melalui peningkatan efisiensi waktu pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan kepastian dan keamanan dokumen bagi masyarakat maupun aparat pemerintahan desa.

Temuan pada inovasi Si Superlaris menunjukkan adanya keuntungan relatif sebagaimana dijelaskan dalam Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yaitu inovasi dianggap berhasil apabila memberikan manfaat yang lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya. Pada penelitian ini, keuntungan tersebut terlihat dari perubahan proses pelayanan yang menjadi lebih cepat, sederhana, dan efisien setelah penerapan Si Superlaris. Waktu penyelesaian layanan yang sebelumnya membutuhkan 3–5 hari kerja dapat dipersingkat menjadi sekitar satu hari kerja, sehingga masyarakat tidak

lagi harus bolak-balik antara desa dan kecamatan. Selain itu, penggunaan sistem validasi dokumen berbasis barcode memperkuat keunggulan inovasi karena mampu menggantikan tanda tangan basah dan stempel manual yang sebelumnya memperlambat proses pelayanan. Sistem ini tidak hanya mempermudah pekerjaan aparatur pemerintah, tetapi juga memberikan kepastian status dokumen serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Kondisi ini juga sejalan dengan penelitian Cindy Feliana Saputri mengenai inovasi Alpukat Betawi yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu menyederhanakan prosedur pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian, dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi berbasis digital pada pelayanan publik cenderung memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan. Dengan demikian, inovasi Si Superlaris dapat dikatakan telah memenuhi indikator keuntungan relatif karena mampu menghadirkan pelayanan yang lebih efektif dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya [13].

b. Kompatibilitas (Compatibility)

Compatibility dalam Teori Inovasi Everett M. Rogers merujuk pada sejauh mana suatu inovasi selaras dengan nilai, kebutuhan, pengalaman, dan kondisi pengguna. Inovasi yang memiliki tingkat kompatibilitas tinggi cenderung lebih mudah diterima karena tidak berbeda jauh dengan kebiasaan yang sudah ada. Dalam konteks pelayanan publik, kesesuaian ini bisa dilihat dari bagaimana sistem baru mampu beradaptasi dengan struktur birokrasi serta kondisi sosial masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada inovasi Si Superlaris, kesesuaian ini terlihat dari tetap dipertahankannya peran desa sebagai pusat pelayanan masyarakat. Walaupun sistem ini dibuat di tingkat kecamatan, pelaksanaannya tetap dijalankan melalui desa yang berhubungan langsung dengan warga. Hal ini membuat masyarakat tidak merasa asing, karena alur pelayanan masih mirip seperti sebelumnya, hanya saja sekarang sudah dibantu dengan sistem digital yang lebih teratur.

Gambaran kesesuaian ini semakin jelas ketika melihat praktik langsung di lapangan melalui Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan. Dari sini bisa terlihat apakah sistem ini benar-benar “nyambung” dengan kondisi kerja di desa atau masih menimbulkan kesulitan. Dari hasil wawancara dengan Pak Kris selaku operator Si Superlaris di Desa Grabagan, Kecamatan Tulangan, diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan masih ditemui sejumlah kendala yang kerap terjadi di lapangan.

“Kalau warga datang itu kadang belum lengkap berkasnya. Misalnya akta kematian belum ada, jadi belum bisa diproses di sistem. Kita harus jelasin dulu apa yang kurang, baru mereka balik lagi buat lengkapi. Sebenarnya sistemnya gampang, alurnya sudah jelas. Tapi yang jadi masalah itu kesiapan warga, banyak yang belum tahu syarat lengkap dari awal. Jadi kita di desa ini lebih sering bantu jelasin dulu sebelum masukin data ke sistem.” (Wawancara, 15 Mei 2025)

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa sistem Si Superlaris sebenarnya sudah sesuai dan mudah digunakan, tetapi hambatan utama justru ada pada kesiapan masyarakat dalam melengkapi dokumen. Jadi bukan sistemnya yang sulit, melainkan proses awal dari pengguna yang masih belum sepenuhnya siap.

Kesesuaian ini juga terlihat dari aktivitas pelayanan di kantor desa yang menggunakan Si Superlaris. Dalam praktiknya, masyarakat tetap datang ke desa untuk mengurus administrasi seperti biasa. Operator desa kemudian membantu memasukkan data ke dalam sistem digital. Ini menunjukkan bahwa pola pelayanan tidak diubah secara ekstrem, melainkan hanya diperbarui dengan sistem yang lebih modern. Karena itu, masyarakat tetap merasa nyaman karena tidak dipaksa belajar cara yang benar-benar baru. Hal ini juga diperkuat dari wawancara dengan Pak Muji selaku operator kecamatan:

“Kalau operatornya sudah biasa pakai komputer ya lancar-lancar saja. Tapi kalau yang masih belum terbiasa, biasanya butuh waktu adaptasi. Apalagi kalau usianya sudah agak tua, kadang harus dibimbing dulu. Tapi lama-lama juga bisa mengikuti.”

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kompatibilitas inovasi tidak hanya ditentukan pada sistem, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Perbedaan tingkat pendidikan dan usia berperan dalam menentukan kecepatan adaptasi terhadap teknologi.

Temuan pada inovasi Si Superlaris menunjukkan adanya kompatibilitas sebagaimana dijelaskan dalam Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yaitu tingkat kesesuaian suatu inovasi dengan nilai, pengalaman, serta kebutuhan pengguna sebelumnya. Inovasi akan lebih mudah diterima apabila tidak bertentangan dengan kebiasaan dan sistem kerja yang telah dikenal oleh masyarakat maupun pelaksana layanan. Tingkat kompatibilitas Si Superlaris ini tergolong tinggi karena tetap mempertahankan pola pelayanan administrasi yang berpusat di desa sebagai titik utama pelayanan publik. Sistem ini tidak mengubah struktur pelayanan secara drastis, melainkan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam alur kerja yang sudah berjalan sebelumnya. Melalui pendekatan tersebut, inovasi tetap selaras dengan

kebiasaan, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga proses adaptasi dapat berlangsung lebih mudah tanpa menimbulkan resistensi yang berarti dari pengguna layanan maupun aparat pemerintah desa.

Hal ini sejalan dengan penelitian Tauhidiah S, dkk. pada inovasi E-Suradi yang menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesesuaian dengan pemahaman serta kesiapan pengguna dalam beradaptasi. Dalam kedua kasus tersebut, inovasi tidak sepenuhnya menggantikan pola lama, tetapi menyesuaikan diri dengan kondisi sosial dan kapasitas pengguna agar lebih mudah diterima [12].

Meskipun demikian, tingkat kompatibilitas ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat perbedaan kesiapan pengguna, baik dari sisi pemahaman masyarakat maupun kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesesuaian inovasi tidak hanya bergantung pada desain sistem yang mengikuti pola lama, tetapi juga pada kemampuan pengguna dalam memahami dan menyesuaikan diri dengan perubahan berbasis teknologi. Secara keseluruhan, Si Superlaris dapat dikatakan memiliki tingkat kompatibilitas yang baik karena mampu menyesuaikan dengan struktur dan kebiasaan pelayanan yang sudah ada. Namun, peningkatan literasi digital serta penguatan kapasitas pengguna tetap diperlukan agar inovasi ini dapat diadopsi secara lebih merata dan berkelanjutan.

c. Kompleksitas (Complexity)

Complexity dalam Teori Inovasi Everett M. Rogers merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit dipahami dan digunakan. Semakin sederhana suatu inovasi dipersepsikan, semakin mudah inovasi tersebut diterima. Sebaliknya, jika dianggap rumit, maka peluang adopsinya akan semakin rendah. Dalam konteks ini, kompleksitas dilihat dari kejelasan alur, banyaknya tahapan, serta tingkat ketelitian yang dibutuhkan dalam sistem.

Dalam inovasi Si Superlaris, alur sistem memang dirancang secara berjenjang dan terstruktur. Proses diawali dari penginputan data pemohon oleh operator desa, kemudian dilanjutkan dengan pengisian data pewaris, ahli waris, serta hubungan keluarga secara lengkap dan berurutan. Sistem tidak menyediakan fitur untuk melewati kolom tertentu, sehingga setiap data harus diisi secara lengkap agar proses dapat berlanjut ke tahap berikutnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sejak awal, sistem menuntut ketelitian dalam pengisian data. Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai tahap awal tersebut, berikut disajikan tampilan halaman registrasi pada aplikasi Si Superlaris yang menjadi titik awal penginputan data pemohon:

Gambar 3. Tampilan Registrasi Si Superlaris
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Tampilan pada Gambar 3 diatas memperlihatkan bahwa pengguna harus mengisi seluruh kolom secara lengkap dan berurutan sebelum dapat melanjutkan ke tahap berikutnya. Tidak adanya fitur untuk melewati bagian tertentu menunjukkan bahwa sistem memang dirancang dengan kontrol yang ketat terhadap kelengkapan data. Hal ini membuat pengguna dituntut untuk lebih teliti sejak awal agar tidak terjadi hambatan dalam proses selanjutnya. Selaras dengan itu, berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Pak Wahyu Hidayat selaku Sekretaris Kecamatan Tulangan, kendala pada tahap awal ini diperoleh dari laporan para operator desa yang menjadi pelaksana langsung di lapangan.

“Dari laporan operator desa, awalnya memang agak kesulitan karena semua data harus diisi lengkap dan tidak boleh ada yang kosong. Kalau ada satu saja yang salah, sistem tidak bisa lanjut. Tapi setelah sering digunakan, mereka mulai terbiasa dengan alurnya, meskipun tetap harus hati-hati saat input data.”
(Wawancara, 7 Mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesulitan paling terasa berada pada tahap awal penggunaan, terutama karena sistem tidak memberikan toleransi terhadap kesalahan input. Namun, seiring waktu, pengguna mulai menyesuaikan diri dengan pola kerja sistem sehingga hambatan tersebut dapat berkurang.

Setelah tahap pengisian data selesai, proses berlanjut ke tahap unggah dokumen pendukung seperti Surat Pernyataan Ahli Waris, Berita Acara Sidang Waris, Daftar Hadir, dokumentasi penandatanganan, serta Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak. Seluruh dokumen ini kemudian masuk ke proses verifikasi sistem yang akan langsung memberikan notifikasi apabila terdapat ketidaksesuaian data, sehingga pengguna perlu melakukan perbaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya.

Setelah seluruh data dan dokumen diproses, sistem menyediakan fitur tracking untuk memantau status pengajuan secara real time. Fitur ini menjadi bagian penting karena memberikan informasi mengenai posisi berkas dalam setiap tahapan proses, mulai dari pemeriksaan di tingkat desa hingga tahap akhir di kecamatan. Untuk memperjelas mekanisme tersebut, berikut ditampilkan gambar alur tracking persetujuan dokumen:

The screenshot shows a web interface titled 'Tracking Persetujuan Surat'. It has a sidebar with 'Dokumen Lampiran' and 'Pedoman Registrasi'. The main area contains a table with columns 'Status', 'Verifikator', and 'Waktu Proses'.

Status	Verifikator	Waktu Proses
Disetujui	OPERATOR DESA-GRABAGAN	10-03-2025 11:09:41
Disetujui	TTD DESA-GRABAGAN	10-03-2025 11:10:22
Disetujui	OPERATOR KECAMATAN-TULANGAN	11-03-2025 08:23:57
Disetujui	TTD KECAMATAN-TULANGAN	11-03-2025 09:23:02

Gambar 4. Tracking Persetujuan Surat Si Superlaris
 Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Tampilan tracking pada Gambar 4 diatas menunjukkan bahwa setiap berkas melalui tahapan yang jelas dan dapat dipantau secara langsung oleh pengguna. Status yang ditampilkan menggambarkan apakah dokumen masih dalam proses, perlu perbaikan, atau sudah disetujui. Sistem ini membuat proses pelayanan menjadi lebih transparan karena setiap perubahan status tercatat secara digital dan dapat diakses kapan saja oleh operator desa maupun pihak kecamatan. Hal tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Pak Muji selaku operator Si Superlaris di Kecamatan Tulangan, yang menyampaikan bahwa fitur tracking sangat membantu dalam memantau perkembangan berkas pelayanan, yaitu:

“Dengan adanya tracking ini, pihak kecamatan dan desa bisa langsung tahu posisi berkas sudah sampai mana. Dulu masyarakat, pihak desa, dan pihak kecamatan tidak tahu posisi dokokumen ini sampai mana, entah itu kurang lengkap atau yang lain, nah sekarang tinggal lihat di sistem. Kalau ada yang salah juga langsung kelihatan, jadi prosesnya lebih terkontrol.” (Wawancara, 7 Mei 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa fitur tracking tidak hanya meningkatkan transparansi pelayanan, tetapi juga membantu operator dalam mengelola proses administrasi secara lebih sistematis. Meskipun sistem memiliki tahapan yang cukup berlapis, keberadaan tracking justru membantu pengguna memahami alur kerja secara bertahap sehingga potensi kesalahan dapat diminimalkan.

Temuan pada inovasi Si Superlaris menunjukkan adanya tingkat kompleksitas sebagaimana dijelaskan dalam Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yaitu sejauh mana inovasi dipersepsikan sulit dipahami dan digunakan oleh penggunanya. Kompleksitas inovasi ini tergolong sedang, terlihat dari alur sistem yang berlapis, terstruktur, dan harus dijalankan secara berurutan sehingga setiap tahapan saling terhubung dan menuntut ketelitian tinggi dalam penginputan data. Struktur tersebut menunjukkan adanya mekanisme kontrol yang kuat untuk menjaga akurasi dan validitas dokumen pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun pada tahap awal penggunaan operator memerlukan proses adaptasi terhadap sistem digital yang terstandarisasi, kompleksitas tersebut tidak menjadi hambatan utama karena pengguna secara bertahap mampu memahami alur kerja sistem. Dengan demikian, sesuai pandangan Rogers, tingkat kompleksitas yang masih dapat dikelola justru mendukung keberhasilan adopsi inovasi karena tetap diimbangi dengan manfaat pelayanan yang lebih tertib, terkontrol, dan akurat.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Tauhidiah S, dkk. pada inovasi E-Suradi, yang menunjukkan bahwa inovasi berbasis digital umumnya menghadapi tantangan dalam hal pemahaman dan adaptasi pengguna terhadap

sistem yang baru. Dalam kedua konteks ini, kompleksitas tidak hanya muncul dari desain sistem, tetapi juga dari kebutuhan untuk memahami alur kerja yang lebih terstandarisasi dan berbasis teknologi [12].

Namun demikian, kompleksitas ini juga menjadi tantangan tersendiri karena sistem menuntut ketelitian tinggi dan kepatuhan terhadap prosedur berurutan. Hal ini berpotensi menyulitkan pada tahap awal penggunaan, terutama bagi operator yang belum terbiasa dengan sistem digital yang memiliki banyak tahapan dan kontrol otomatis. Semakin terstruktur sebuah sistem, semakin besar pula kebutuhan adaptasi yang harus dilakukan agar sistem dapat berjalan optimal. Dapat disimpulkan bahwa inovasi Si Superlaris memiliki tingkat kompleksitas yang cukup jelas dan terstruktur dalam desainnya, namun tetap menuntut kemampuan adaptasi yang baik dari operator sebagai pengguna utama. Keberhasilan sistem ini tidak hanya bergantung pada kerapian alur, tetapi juga pada kesiapan operator dalam memahami dan menjalankan proses yang berlapis secara konsisten.

d. Kemampuan Di Uji Coba (Trialability)

Trialability dalam Teori Inovasi Everett M. Rogers merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba sebelum digunakan secara luas. Inovasi yang memiliki tingkat trialability tinggi memungkinkan pengguna untuk mengenali sistem terlebih dahulu, memahami alur kerja, serta menilai fungsi dan manfaatnya tanpa harus langsung mengadopsi secara penuh. Dalam hal inovasi pelayanan publik, aspek ini menjadi penting karena berkaitan dengan kesiapan sistem dalam memperkenalkan cara kerja baru kepada aktor yang akan terlibat.

Dari sisi desain inovasi, Si Superlaris dirancang dengan mempertimbangkan adanya ruang pengenalan sistem sebelum digunakan secara menyeluruh. Pihak kecamatan menyiapkan mekanisme sosialisasi dan simulasi sebagai bagian dari proses pengenalan inovasi, sehingga alur sistem tidak langsung diterapkan secara penuh tanpa pemahaman awal. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sistem pelayanan, tetapi juga sebagai sistem yang memungkinkan proses belajar sebelum digunakan. Hal ini disampaikan oleh Pak Wahyu Hidayat selaku Sekretaris Camat Tulangan yang menjelaskan bahwa sejak tahap perancangan, inovasi sudah mempertimbangkan aspek kemudahan pengenalan sistem:

“Waktu kita rancang, memang sudah dipikirkan supaya sistem ini tidak langsung rumit saat digunakan. Jadi ada tahap pengenalan dulu, kita jelaskan alurnya dari awal sampai akhir supaya orang yang pakai sudah punya gambaran cara kerjanya. Kita juga pastikan sistemnya bisa dicoba secara bertahap. Jadi sebelum benar-benar dipakai, sudah ada proses untuk melihat bagaimana alurnya berjalan. Dari situ kita tahu apakah sudah dipahami atau masih perlu penyesuaian.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aspek trialability dalam inovasi Si Superlaris sudah dipertimbangkan sejak tahap desain, dengan tujuan agar sistem lebih mudah dikenali dan dipahami sebelum digunakan secara penuh. Untuk mendukung proses pengenalan tersebut, inovasi ini juga diperkenalkan melalui kegiatan sosialisasi resmi. Berikut dokumentasi kegiatan tersebut:



Gambar 5. Sosialisasi Si Superlaris se-kecamatan Tulangan
Sumber: Dokumentasi Kecamatan Tulangan, 2025

Gambar tersebut menunjukkan proses pengenalan sistem kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan inovasi Si Superlaris, yaitu operator desa, operator kecamatan, sekretaris desa, kepala desa, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan, Sekretaris Kecamatan, teknisi Si Superlaris, serta Camat Tulangan. Dalam hal ini, kegiatan sosialisasi berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan alur kerja sistem kepada seluruh pelaksana layanan, sehingga inovasi dapat dipahami sebelum diterapkan secara lebih luas. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi juga didukung melalui mekanisme formal berupa undangan kegiatan yang digunakan untuk mengatur penyampaian informasi, koordinasi antar pihak, serta kesiapan pelaksana dalam mengoperasikan sistem. Berikut dokumentasinya:



Gambar 6. Undangan Sosialisasi Si Superlaris se-kecamatan Tulangan
 Sumber: Dokumentasi Kecamatan Tulangan, 2025

Undangan tersebut menunjukkan bahwa proses pengenalan inovasi dilakukan secara terstruktur dan resmi. Hal ini memperkuat bahwa trialability dalam Si Superlaris tidak dilakukan secara spontan, tetapi dirancang melalui mekanisme yang sistematis agar seluruh pihak mendapatkan pemahaman yang sama terhadap sistem. Sejalan dengan itu, Bu Ida selaku kasi pemerintah kecamatan Tulangan juga menegaskan bahwa inovasi ini memang dirancang agar mudah dikenali melalui proses awal tersebut:

“Harapannya sistem ini bisa dipahami dulu sebelum dipakai. Jadi bukan langsung jalan tanpa arahan, tapi ada proses awal supaya orang yang terlibat tidak bingung. Kalau sudah paham alurnya dari awal, nanti saat dipakai itu sudah lebih lancar. Jadi fungsi sosialisasi ini memang untuk mengenalkan, bukan langsung menuntut orang harus bisa dari awal.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Seiring berjalannya proses pengenalan inovasi, pihak Kecamatan Tulangan juga membangun ruang komunikasi lanjutan sebagai bentuk pendukung setelah tahap sosialisasi formal. Hal ini dilakukan agar pemahaman terhadap sistem tidak berhenti pada tahap awal saja, tetapi tetap berlanjut ketika inovasi mulai digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Salah satu bentuknya adalah penggunaan grup percakapan daring sebagai media koordinasi dan diskusi teknis.

Di dalam grup tersebut terdapat berbagai pihak yang terlibat langsung dalam inovasi Si Superlaris, yaitu pihak pengembang sistem, Pak Camat Tulangan, operator kecamatan, serta para operator desa sebagai pengguna utama di lapangan. Dengan adanya struktur anggota yang lengkap, grup ini menjadi ruang komunikasi yang lebih responsif karena setiap kendala dapat langsung ditanggapi oleh pihak yang berwenang maupun pengembang sistemnya.

Dalam praktiknya, grup ini digunakan sebagai sarana untuk menyampaikan kendala yang muncul setelah proses pengenalan sistem dilakukan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Sekretaris Camat Tulangan berdasarkan laporan dari para operator di lapangan:

“Kalau sekarang sudah jalan, kesulitan dan kendala-kendala itu langsung di grup.” (Wawancara, 9 Mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setelah tahap pengenalan sistem, komunikasi tidak lagi sepenuhnya bergantung pada forum formal, tetapi sudah bergeser ke komunikasi informal yang lebih cepat dan fleksibel melalui grup koordinasi tersebut. Untuk memperkuat gambaran tersebut, berikut dokumentasi grup komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan inovasi:



Gambar 7. Grup Operator Si Superlaris se-kecamatan Tulangan
Sumber: Dokumentasi Kecamatan Tulangan, 2025

Gambar 7 tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dalam inovasi tidak hanya terjadi secara formal pada tahap awal pengenalan, tetapi juga berlangsung secara berkelanjutan melalui media digital yang melibatkan berbagai aktor, mulai dari pengembang hingga pelaksana di tingkat desa dan kecamatan.

Temuan pada inovasi Si Superlaris menunjukkan adanya aspek *trialability* sebagaimana dijelaskan dalam Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yaitu sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba atau dipelajari terlebih dahulu sebelum diadopsi secara penuh oleh pengguna. Dalam penelitian ini, aspek *trialability* terlihat dari penerapan inovasi yang tidak dilakukan secara langsung dan menyeluruh, melainkan melalui tahapan sosialisasi dan pengenalan sistem kepada para pelaksana layanan. Proses tersebut memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memahami alur kerja, mengenali fitur, serta mempelajari mekanisme penggunaan sistem sebelum diterapkan secara luas. Pendekatan bertahap ini memungkinkan pengguna beradaptasi secara perlahan sehingga mampu menilai manfaat dan fungsi inovasi secara langsung. Dengan adanya ruang pembelajaran awal tersebut, tingkat kesiapan pengguna meningkat dan potensi kesalahan penggunaan sistem dapat diminimalkan, sehingga proses adopsi inovasi Si Superlaris dapat berlangsung lebih optimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, dan Titik Djumiarti pada inovasi RAGEM yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem digital, tetapi juga oleh proses sosialisasi, pelatihan, dan pembiasaan. Dalam kedua konteks tersebut, inovasi tidak hanya berperan sebagai alat layanan, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran agar pengguna dapat memahami cara kerja sistem sebelum mengadopsinya secara optimal [14].

Meskipun ruang uji coba dan pengenalan sudah tersedia, keberhasilan aspek ini tetap bergantung pada kemampuan pengguna dalam memanfaatkan kesempatan tersebut. Perbedaan tingkat pemahaman dan kesiapan menunjukkan bahwa proses adaptasi tidak berjalan secara merata, sehingga masih terdapat variasi dalam kemampuan pengguna dalam menyesuaikan diri dengan sistem. Hal ini menegaskan bahwa *trialability* tidak hanya ditentukan oleh desain inovasi, tetapi juga oleh respons dan kesiapan pengguna yang terlibat.

e. Dapat Diobservasi (Observability)

Observability dalam Teori Inovasi Everett M. Rogers merujuk pada sejauh mana hasil atau manfaat suatu inovasi dapat dilihat secara nyata oleh pengguna maupun lingkungan sekitarnya. Semakin mudah hasil inovasi diamati, semakin besar peluang inovasi tersebut untuk diterima dan digunakan secara luas. Dalam konteks pelayanan publik, observability tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sistem, tetapi juga bagaimana dampak dari inovasi tersebut dapat terlihat melalui hasil kerja, perubahan pola layanan, serta data penggunaan yang dapat diukur secara langsung.

Berdasarkan konsep tersebut, observability dalam inovasi Si Superlaris dapat dilihat dari bagaimana sistem ini menghasilkan perubahan yang dapat diamati secara nyata di tingkat kecamatan, khususnya melalui distribusi penggunaan layanan di setiap desa. Artinya, inovasi ini tidak hanya berjalan sebagai sistem digital, tetapi juga meninggalkan jejak data yang bisa dianalisis untuk melihat sejauh mana manfaatnya dirasakan oleh masing-masing wilayah. Sebelum melihat lebih jauh bentuk hasil yang dapat diamati tersebut, pihak kecamatan menjelaskan bahwa perubahan paling nyata dari inovasi ini memang terlihat dari data penggunaan yang masuk dari tiap desa. Hal ini disampaikan oleh Sekretaris Camat Tulangan, Pak Wahyu Hidayat:

“Kalau sekarang itu kita bisa langsung lihat desa mana yang aktif pakai sistem, mana yang masih sedikit. Jadi memang dari data itu sudah kelihatan dampaknya, tidak perlu menunggu laporan manual seperti dulu.” (Wawancara, 7 Mei 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari sisi kecamatan, hasil inovasi dapat diamati secara langsung melalui data yang masuk setiap saat dalam sistem. Untuk memperjelas bentuk observability tersebut, berikut disajikan data jumlah penggunaan Si Superlaris di setiap desa di Kecamatan Tulangan tahun 2025.

Tabel 3. Jumlah Permohonan Surat Pernyataan Ahli Waris melalui Aplikasi Si Superlaris Tahun 2025

No	Desa	Jumlah Permohonan	Persentase (%)	Intensitas
1	Tulangan	6	4,96	Sedang
2	Tlasi	4	3,31	Rendah
3	Sudimoro	6	4,96	Sedang
4	Singopadu	5	4,13	Sedang
5	Pangkemiri	6	4,96	Sedang
6	Modong	8	6,61	Tinggi
7	Kajeksan	5	4,13	Sedang
8	Kebaron	7	5,79	Sedang
9	Kedondong	6	4,96	Sedang
10	Kemantren	3	2,48	Rendah
11	Kenongo	4	3,31	Rendah
12	Kepadangan	4	3,31	Rendah
13	Kepatihan	4	3,31	Rendah
14	Kepuh Kemiri	10	8,26	Tinggi
15	Kepunten	6	4,96	Sedang
16	Medalem	3	2,48	Rendah
17	Jiken	4	3,31	Rendah
18	Janti	4	3,31	Rendah
19	Grogol	6	4,96	Sedang
20	Griting	5	4,13	Sedang
21	Grabagan	9	7,44	Tinggi
22	Gelang	5	4,13	Sedang
Total		121	100%	

Sumber: Diolah oleh Kecamatan Tulangan, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa hasil penggunaan Si Superlaris tidak hanya tercermin dari jumlah total permohonan, tetapi juga dari sebaran penggunaannya di setiap desa. Desa Kepuh Kemiri, Grabagan, dan Modong menjadi wilayah dengan intensitas penggunaan tertinggi, yang menunjukkan bahwa inovasi sudah dimanfaatkan secara aktif di wilayah tersebut. Sementara itu, beberapa desa seperti Kemantren, Medalem, dan Tlasi masih berada pada tingkat rendah, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan inovasi belum merata.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa hasil inovasi Si Superlaris dapat diamati secara nyata melalui pola distribusi penggunaan, sehingga pihak kecamatan dapat dengan mudah mengidentifikasi wilayah yang sudah aktif maupun yang masih rendah pemanfaatannya. Dengan kata lain, inovasi ini menghasilkan data yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi indikator yang bisa diamati secara langsung. Hal ini juga diperkuat melalui penjelasan dari Sekretaris Camat Tulangan yang menegaskan bahwa data tersebut menjadi acuan dalam melihat perkembangan inovasi di lapangan:

“Dari angka-angka itu kita bisa lihat perkembangan tiap desa. Jadi memang kelihatan mana yang sudah jalan baik dan mana yang masih perlu didorong lagi.” (Wawancara, 7 Mei 2025)

Pernyataan ini memperkuat bahwa observability dalam inovasi Si Superlaris tidak hanya terlihat dari keberadaan sistem, tetapi juga dari kemampuan sistem menghasilkan data yang bisa diamati dan dibandingkan secara langsung.

Temuan pada inovasi Si Superlaris menunjukkan adanya aspek *observability* sebagaimana dijelaskan dalam Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yaitu sejauh mana hasil dari suatu inovasi dapat diamati dan diketahui manfaatnya oleh pengguna maupun pihak lain. Dalam penelitian ini, observability terlihat dari kemampuan sistem menghasilkan output pelayanan yang dapat diamati secara jelas melalui data penggunaan layanan di setiap desa.

Sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi digital, tetapi juga menyediakan informasi yang menunjukkan pola pemanfaatan layanan secara nyata. Melalui data tersebut, perbedaan tingkat penggunaan antar wilayah dapat terlihat dengan mudah, sehingga dampak inovasi dapat diukur secara langsung melalui indikator kuantitatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa hasil penerapan inovasi dapat dilihat secara nyata oleh aparat pemerintah maupun masyarakat, sehingga memperkuat kepercayaan terhadap efektivitas inovasi Si Superlaris dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Iin Khoirunnisa, Tri Yuningsih, dan Titik Djumiarti pada inovasi RAGEM yang menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis digital mampu menghasilkan data yang dapat dipantau dan dievaluasi melalui sistem terintegrasi. Dalam kedua konteks tersebut, inovasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan, tetapi juga sebagai sumber informasi untuk melihat sejauh mana layanan dimanfaatkan di lapangan [14].

Meskipun demikian, tingkat *observability* masih dipengaruhi oleh konsistensi penggunaan sistem di setiap wilayah. Perbedaan intensitas pemanfaatan membuat hasil inovasi belum terlihat secara merata, sehingga interpretasi data tetap memerlukan pemahaman terhadap variasi penggunaan di tingkat pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan *observability* tidak hanya bergantung pada ketersediaan data, tetapi juga pada pemerataan pemanfaatan sistem itu sendiri.

VI. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan administrasi kependudukan Si Superlaris di Kecamatan Tulangan jika dianalisis menggunakan lima indikator Teori Inovasi Everett M. Rogers menunjukkan capaian yang beragam, baik dari sisi kelebihan maupun keterbatasannya. Dari indikator **Relative Advantage**, inovasi ini memiliki keunggulan karena mampu menyederhanakan alur pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien melalui integrasi layanan di tingkat desa serta pemanfaatan verifikasi digital berbasis barcode yang mempercepat proses dan meningkatkan keabsahan dokumen, namun di sisi lain manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala pada penerimaan eksternal yang membuat sebagian output inovasi belum selalu diakui oleh lembaga di luar sistem. Pada indikator **Compatibility**, inovasi ini dinilai cukup sesuai dengan kondisi pelayanan yang sudah ada karena tetap mempertahankan peran desa sebagai pusat layanan sehingga mudah dipahami dan tidak mengubah kebiasaan secara drastis, tetapi kelemahannya terlihat pada perbedaan kesiapan dan literasi pengguna yang membuat penerimaan inovasi belum merata. Pada indikator **Complexity**, Si Superlaris memiliki sisi positif berupa sistem yang terstruktur, jelas, dan mampu menjaga ketelitian data melalui alur berjenjang tanpa tahap yang bisa dilewati, namun di sisi lain hal ini juga menjadi tantangan karena menuntut ketelitian tinggi dan adaptasi awal yang cukup menyulitkan operator pada tahap penggunaan awal. Pada indikator **Trialability**, kelebihanannya terletak pada tersedianya ruang pengenalan melalui sosialisasi, simulasi, dan komunikasi lanjutan yang memungkinkan pengguna memahami sistem sebelum digunakan secara penuh, tetapi kelemahannya adalah tingkat pemahaman pengguna yang tidak seragam sehingga proses uji coba belum sepenuhnya menghasilkan kesiapan yang merata. Pada indikator **Observability**, inovasi ini memiliki keunggulan karena hasilnya dapat diamati secara nyata melalui data penggunaan layanan di setiap desa yang memperlihatkan pola pemanfaatan secara kuantitatif, namun keterbatasannya terlihat dari masih adanya perbedaan tingkat penggunaan antar wilayah sehingga dampak inovasi belum sepenuhnya merata. Dengan demikian, Si Superlaris merupakan inovasi yang secara umum efektif dalam meningkatkan efisiensi dan keteraturan pelayanan, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek penerimaan eksternal, pemerataan kapasitas pengguna, serta konsistensi pemanfaatan agar manfaat inovasi dapat dirasakan secara lebih optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian yang berjudul “*Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si Superlaris*” dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan penelitian ini, khususnya kepada Sekretaris Kecamatan, Kasi Pemerintahan, dan Operator Kecamatan Tulangan atas dukungan dan kerja sama yang diberikan.

REFERENSI

- [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
- [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. Wahidiat, 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.
 - [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.

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.