PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO-ORO OMBO KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO-ORO OMBO KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN

EVI DIASTUTI
NIM : 22222118

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

PEMANFAATAN E-SURPRAIS
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS
DI KELURAHAN ORO-ORO OMBO
KECAMATAN KARTOHARJO
KOTA MADIUN

Tugas Akhir

Diajukan Guna Melengkapi Syarat untuk mencapai Gelar
Sarjana Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh :
EVI DIASTUTI
NIM : 22222118

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini disusun oleh	:	EVI DIASTUTI
NIM	:	22222118
Judul	:	PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO ORO OMBO KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN
Disahkan Pada	:	7 Pebruari 2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 7 Pebruari 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Irvan Nur Ridho, S. AP, M.Si	**Dr. Robby Darwis Nasution, MA**
NIDN. 0728048904	NIDN. 0728028603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO ORO OMBO KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN
Disusun Oleh	:	EVI DIASTUTI
NIM	:	22222118
Telah dipertahankan di depan penguji pada	:	10 Pebruari 2025
Hari	:	Senin
Ruang	:	Ruang Sidang A203
Pukul	:	08.00 WIB

Dewan Penguji,

Penguji I	Penguji II	Penguji III
Dra.Ekapti Wahjuni Dj.,M.Si	**Dr. Robby Darwis Nasution, MA**	**Irvan Nur Ridho,S.AP.,M.Si**
NIDN. 0722126101	NIDN. 0728028603	NIDN. 0728048904

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK FISIP PONOROGO

Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
NIK.19860325 201309 12

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama	:	EVI DIASTUTI
NIM	:	22222118
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul "PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO ORO OMBO, KECAMATAN KARTOHARJO, KOTA MADIUN" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skipsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang meupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 10 Pebruari 2025

Yang Menyatakan

EVI DIASTUTI
NIM. 22222118

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini terutama untuk :

- Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan
- Kedua Orang Tuaku yang tercinta, yang telah memberikan saya dukungan dan kekuatan untuk selalu kuat dan semangat dalam melakukan hal yang baik.
- Untuk Suamiku dan Anak-anakku yang selalu menghibur serta memberikan dukungan dan semangat.
- Dosen pembimbing Bapak Irvan Nur Ridho,S.AP.,M.Si yang selalu sabar dalam membimbing saya dalam pembuatan karya ini.
- Bapak Imam Nurmuhhadi, S.Sos selaku Lurah Oro-Oro Ombo dan semua perangkat Kelurahan Oro-Oro Ombo yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian di tempat
- Ibu dan Bapak Dosen yang telah membantu dan membimbing saya dari awal sampai menyelesaikan pendidikan ini.
- Teman-teman seperjuangan RPL Ilmu Pemerintahan 2022 yang selalu membantu dan memberikan semangat.

EVI DIASTUTI

MOTTO

"Jika kamu tidak mau mengambil risiko besar, maka kamu harus puas dengan hasil yang biasa-biasa saja", **Jim Rohn**

PEMANFAATAN E-SURPRAIS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PENCATATAN AHLI WARIS DI KELURAHAN ORO-ORO OMBO KECAMATAN KARTOHARJO KOTA MADIUN

Evi Diastuti

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
e-mail : ediastuti2@gmail.com

Abstrak

E-SURPRAIS merupakan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pencatatan warisan di Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat komunikasi antar kelurahan dan kecamatan, memperlancar proses penyerahan dan verifikasi berkas warisan. Aplikasi E-SURPRAIS di Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun, merupakan langkah strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Aplikasi E-SURPRAIS sebagai peningkatan kualitas pelayanan serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung implementasinya. Menggunakan pendekatan kualitatif, data diperoleh lewat dokumentasi, observasi, dan wawancara. Hasilnya memperlihatkan Aplikasi E-SURPRAIS mempermudah proses pencatatan dimana petugas layanan mencatat dan mendokumentasikan informasi terkait ahli waris dengan cara yang lebih terstruktur dan mudah diakses. E-SURPRAIS juga lebih efisiensi dan akurasi karena dengan sistem yang otomatis, aplikasi ini bisa meminimalkan kesalahan pencatatan yang bisa terjadi jika dilakukan secara manual. Keamanan dan privasi data tentang ahli waris yang disimpan dalam aplikasi juga dapat dilindungi dengan keamanan yang tinggi, sehingga mengurangi risiko kebocoran atau kehilangan data penting. Selain itu aksesibilitasi aplikasi E-SURPRAIS memungkinkan akses informasi warisan kapan saja dan di mana saja, asalkan ada koneksi internet, memudahkan pencataan ahli waris oleh petugas layanan. Namun, implementasinya menghadapi kendala seperti kurangnya pemahaman Hukum Waris, kendala masyarakat dalam adaptasi teknologi, kurangnya kepercayaan pada teknologi serta ketidakstabilan jaringan internet.

Dengan upaya yang berkelanjutan, termasuk penguatan infrastruktur teknologi melalui perbaikan kualitas jaringan internet dan Integrasi data dengan Sistem Hukum dan Pemerintah, perningkatan sosialisasi tentang pemahaman Hukum Waris, dan peningkatan pelatihan SDM petugas layanan, Aplikasi E-SURPRAIS mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pencatatan, Ahli Waris

Abstract

E-SURPRAIS is an application designed to facilitate heritage recording in Oro-Oro Ombo Village, Kartoharjo District, Madiun City. This application functions as a communication tool between sub-districts and sub-districts, facilitating the process of submitting and verifying heritage files. The E-SURPRAIS application in Oro-Oro Ombo Village, Kartoharjo District, Madiun City, is a strategic step in improving the quality of technology-based public services.

This research aims to evaluate the effectiveness of the E-SURPRAIS application to improve service quality and identify inhibiting and supporting factors for its implementation. Using a qualitative approach, data was obtained through documentation, observation and interviews. The results show that the E-SURPRAIS application simplifies the recording process where service officers record and document information related to heirs in a more structured and easily accessible way. E-SURPRAIS is also more efficient and accurate because with an automatic

system, this application can minimize recording errors that could occur if done manually. The security and privacy of data about heirs stored in the application can also be protected with high security, thereby reducing the risk of leakage or loss of important data. In addition, the accessibility of the E-SURPRAIS application allows access to inheritance information anytime and anywhere, as long as there is an internet connection, making it easier for service officers to record heirs. However, its implementation faces obstacles such as a lack of understanding of Inheritance Law, societal obstacles in adapting technology, lack of trust in technology and instability of the internet network.

With continuous efforts, including strengthening technological infrastructure through improving the quality of the internet network and data integration with the Legal and Government Systems, increasing socialization regarding understanding of Inheritance Law, and increasing HR training for service personnel, the E-SURPRAIS Application is able to improve the quality of public services in Oro-Oro Ombo Village, Kartoharjo District, Madiun City.

Keywords: Public Services, Registration, Heirs

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala Puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda-pertandanya, manusia diberikan pengetahun dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara ciptaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya Tugas Akhir, berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung tanpa lelah baik secara moril maupun materil, sehingga kiranya ucapan terima kasih bisa kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan terima kasih ini kami sampaikan kepada :

1) Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo Ayub Dwi Anggoro, Ph.D
2) Kaprodi Ilmu pemerintahan Dr. Robby Darwis Nasution, M.A
3) Dosen Pembimbing Irvan Nur Ridho,S.AP.,M.Si
4) Dosen dan tenaga pendidik yang ada di RPL Ilmu Pemerintahan 2022 FISIP Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Demikianlah ucapan terima kasih ini kami ucapkan, apabila ada salah-salah kata kami mohon maaf sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

EVI DIASTUTI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR GAMBAR iii
BAB I. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 5
E. Definisi Konsep..... 6
F. Kajian Teori 7
G. Metode Penelitian 14
BAB II. PEMBAHASAN
A. Deskripsi Umum 20
B. Pembahasan. 26
BAB III. PENUTUP
A. Kesimpulan 36
B. Saran 37
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tehnik Analisis Data Pengumpulan Data..... 29
Gambar 2.1 Peta Kota Madiun..... .32
Gambar 2.2 Peta Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun..... 34
Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Kelurahan 36
Gambar 2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)Legalisasi Surat Pernyataan Ahli Waris Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun 38
Gambar 2.5 Tampilan Aplikasi E-SURPRAIS.....41
Gambar 2.6 Tampilan Data Tercatat Ahli Waris Aplikasi E-SURPRAIS. 42

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO