

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.)*. California: Sage Publishing
- Gunawan, Imam (2015). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mahmudi (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pustaka
- Miles, M. B. & A. Michael Huberman (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moenir (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- Saefullah (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Sugiyono (2010). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alpha Bheta

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Walikota Madiun Nomor : 050-401.204/93/2022 tentang Inovasi Daerah Di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun

SUMBER INFORMASI DARI MEDIA ELEKTRONIK

Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/9236/4/7.%20BAB%20II.pdf> tanggal 29 Mei 2017 jam 15.52 WIB

Diakses dari <http://ngobrolinhukum.wordpress.com/2013/04/25/ahli-waris-menurut-hukum-waris-perdata> tanggal 1 Mei 2017 jam 11.05 WIB

Pemanfaatan E-SURPRAIS dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Ahli Waris di Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun

LATAR BELAKANG

E-SURPRAIS merupakan aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pencatatan ahli waris 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 merupakan langkah strategis dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji penerapan E-SURPRAIS dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang pencatatan ahli waris serta unsur-unsur yang memudahkan dan menghambat dalam pelaksanaan E-SURPRAIS di Kelurahan Oro-Oro Ombo, Kecamatan Kartoharjo, Kota Madiun.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan kualitatif, proses pengumpulan data diperoleh lewat observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian memperlihatkan E-SURPRAIS lebih efisiensi dan akurasi karena dengan sistem yang otomatis, aplikasi ini bisa meminimalkan kesalahan pencatatan Ahli Waris.

KESIMPULAN

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