



## Optimalisasi Pengelolaan Data Surat Pernyataan Ahli Waris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Asih Rahayu Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta <a href="mailto:asihrahayu1976@gmail.com">asihrahayu1976@gmail.com</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>
Roy T. Pakpahan Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta <a href="mailto:RoyT.Pakpahan@gmail.com">RoyT.Pakpahan@gmail.com</a>	
Harry Nenobais Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta <a href="mailto:HarryNenobais@gmail.com">HarryNenobais@gmail.com</a>	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Rahayu, A., Pakpahan, R. T., & Nenobais, H. (2025). Optimalisasi Pengelolaan Data Surat Pernyataan Ahli Waris Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),4201-4207.

### **Abstrak**

Salah satu bentuk layanan yang cukup penting dan sering diminta masyarakat adalah penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris (SW) atau juga disebut Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW). Namun layanan tersebut pada Kecamatan Mampang Prapatan masih dilakukan manual. Dengan demikian penelitian ini ingin mengetahui optimalisasi pengelolaan data SPAW dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivis. Narasumber yang dipilih antaralain: Camat Kecamatan Mampang Prapatan, Petugas Pelayanan, dan wakil masyarakat yang pernah mengurus SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan. Hasil penelitian menunjukkan (1) Pelayanan SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan telah memenuhi elemen-elemen kualitas pelayanan dan tatakelola yang baik. Namun pelayanannya masih manual meskipun berbagai sarana prasarana infrastruktur berbasis digital sudah cukup memadai. (2) Layanan SPAW yang belum sepenuhnya digital karena mengacu kepada aturan hukum, sehingga Kecamatan Mampang Prapatan tidak memiliki kewenangan untuk mengubah atau memodifikasi dengan memodifikasi layanan SPAW agar sepenuhnya digital. (3) Mengenai solusi dari permasalahan layanan SPAW selama ini, antaralain sosialisasi kepada masyarakat dengan majalah dinding atau melalui WhatsApp, Memperkuat kapasitas sumber daya manusia, dengan pelatihan.

**Kata kunci:** Optimalisasi Pengelolaan Data, Surat Pernyataan Ahli Waris, Kualitas Pelayanan Publik

### Abstract

One of the important services that is often requested by the community is the issuance of a Certificate of Inheritance or also known as a Statement of Heir (SPAW) and is still manually. This research aims to understand the optimization of SPAW data management in improving the quality of public services at that office. This research uses a qualitative method with a constructivist paradigm. The selected informants include: the Head of Mampang Prapatan District, service officers, and representatives of the citizens who have dealt with SPAW in Mampang Prapatan District. The research results show (1) SPAW services in Mampang Prapatan District have fulfilled the elements of service quality and good governance. However, the services are still manual even though various digital-based infrastructure facilities are quite sufficient. (2) The SPAW services that are not yet fully digital because they refer to legal regulations, so Mampang Prapatan District does not have the authority to change or modify the SPAW services to be fully digital. (3) Regarding the solutions to the issues with the SPAW services so far, among other things, socialization to the public through bulletin boards or via WhatsApp, strengthening human resource capacity through training.

**Keywords:** Data Management Optimization, Inheritance Certificate, Heir Statement, Quality of Public Service

### A. Pendahuluan

Mengutip dari Rahmatullah dan Zaini (2021) bahwa dalam “Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dan juga tugas pembantuan”. Termasuk pada wilayah Mampang Prapatan, Jakarta Selatan, bahwa kehadiran kantor Kecamatan sebagai unit pemerintahan yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan publik memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin kepastian, kecepatan, dan ketepatan layanan administrasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan yang cukup penting dan sering diminta masyarakat adalah penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW). Surat ini menjadi syarat utama dalam proses pengalihan hak atas tanah, pencairan dana warisan, serta pengurusan aset yang ditinggalkan oleh pewaris. Disampaikan oleh Camat Mampang Prapatan, Jazuri, bahwa “layanan Surat Pernyataan Ahli Waris sudah mulai dilayani secara resmi di Kecamatan Mampang Prapatan sejak sekitar tahun 2018”.

Dasar hukum pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris di Indonesia mengacu kepada Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama, yang mengatur kewenangan peradilan agama dalam menyelesaikan sengketa waris bagi umat Islam. Selain itu Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2016 yang mengatur tentang prosedur penetapan ahli waris dalam kaitannya dengan pertanahan. Dasar hukum lainnya yang mengatur waris di Indonesia yaitu hukum perdata Barat (Burgelijk Wetboek/BW), hukum Islam, dan hukum adat.

Dalam praktiknya, pengelolaan data surat pernyataan ahli waris di kantor Kecamatan masih menghadapi berbagai persoalan. Disampaikan Camat Mampang Prapatan, Jazuri bahwa “layanan belum berbasis digital (pelayanan belum online), jadi berkas surat pernyataan ahli waris yang sudah ditandatangani discan dan disimpan di USB”. Dengan digital dapat menjadi celah optimalisasi layanan SPAW. Seperti disampaikan Humanize Lawyer (2024), “dengan sistem manual, data sulit ditelusuri kembali, dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Belum lagi, ketidakakuratan data dapat menimbulkan konflik antara ahli waris atau penyalahgunaan surat waris”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan dasar hukum untuk mengatur pelayanan publik. Undang-Undang tersebut sebagai bagian dari perwujudan reformasi birokrasi di Indonesia serta ketentuan tentang prinsip-prinsip Kepemerintahan yang baik (Good Governance). Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut juga menegaskan mengenai ketentuan dan kewajiban yang diberikan kepada entitas pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik. Undang-Undang tersebut sebagai penegas bahwa para pelaku pelayanan publik perlu beradaptasi dengan penggunaan trend teknologi dan informasi komunikasi terkini. Dengan hal tersebut diharapkan pemerintah Kecamatan Mampang Prapatan dapat mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayanan publik. Sehingga tujuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dapat

tercapai. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan data SPAW belum optimal dan belum sepenuhnya mendukung prinsip pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, murah, transparan, dan akuntabel.

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori maupun konsep untuk memperkuat analisis. Diantaranya mengutip pendapat Carson, dalam Wijaya, Nurcahyanto, dan Marom (2023) "optimasi merupakan proses untuk menentukan nilai terbaik dari suatu penerapan. Tujuan dari optimasi sendiri yaitu meminimalkan memaksimalkan kerugian proses dan mengenai penerapan yang telah dilakukan agar mencapai tujuan dengan baik dalam tenggat waktu tertentu". Kemudian mengutip dari Gioh (2020), "pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Selanjutnya dalam mengukur kualitas pelayanan, menurut Parasurman dkk (Hisage, 2021) "ada 5 (lima) standar atau dimensi kualitas pelayanan, yaitu (1) Terwujud (Tangible); Artinya, perusahaan menunjukkan wujud fisik keberadaannya kepada dunia luar Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. (2) Keandalan (Reability); Artinya, kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan. (3) Respon atau Tanggapan (Responsiveness); Yaitu kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. (4) Jaminan (Assurance); Yaitu kemampuan dan keramahan. Serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. (5) Empati (Empathy); Yaitu merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan cepat".

Dalam melaksanakan tatakelola yang baik, terdapat prinsip-prinsip good governance yang terdiri dari 5 (lima) unsur berdasarkan maklumat Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) dalam Hidayah (2023). Adapun "kelima unsur tersebut (1) Transparansi (Transparency), dimana pemerintah wajib memberikan informasi yang relevan secara tepat dan jelas kepada para pemangku kepentingan sesuai dengan peraturan yang berlaku. (2) Akuntabilitas (Accountability), meliputi kepastian ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat dan memperhatikan apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. (3) Responsibilitas (Responsibility), dimana pemerintahan harus mematuhi peraturan Perundang-Undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat berjalan dengan baik dan pemerintahan dapat dikelola dengan baik dan benar. (4) Independen (Independent), adalah suatu keadaan dimana lembaga pemerintah dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh / tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan peraturan Perundang-Undangan. (5) Kesetaraan dan Kewajaran (Fairness), sebagai perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku" (Hidayah, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang peneliti sarikan, terdapat kebaruan dalam penelitian ini. Jika pada penelitian terdahulu obyek yang diteliti adalah Analisis yuridis Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW) sebagai alat bukti (Pramana, Suhariningsih, Boedion, 2014), Peningkatan Kapasitas Kader Kesehatan Dalam Rangka Optimalisasi Kegiatan Integrasi Layanan Primer Di Desa Ternyang (Kusumawati, Suhita, Khasanah, Mendieta, Ambarsari, Sucipto, 2024), Optimalisasi Peran E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Wijaya, Nurcahyanto, Marom, 2023), Penerapan Kebijakan E-Government dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan (Aprianty, 2016) dan Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah (Juliarso, 2019). Sedangkan dalam penelitian ini menganalisis lebih dalam mengenai optimalisasi pengelolaan data Surat Pernyataan Ahli Waris dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Mampang Prapatan.

Tulisan ini berpendapat bahwa dengan mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayan SPAW, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian mendalam untuk mengevaluasi sistem yang berjalan dan merumuskan strategi optimalisasi pengelolaan data, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh di tingkat Kecamatan. Sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana optimalisasi pengelolaan data surat pernyataan ahli waris dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Mampang Prapatan, faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pengelolaannya serta untuk menganalisis upaya apa saja yang dilakukan untuk mencapai optimalisasi pengelolaan data surat pernyataan ahli waris dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan.

## **B. Metodologi**

Dalam penelitian ini menganalisis lebih dalam mengenai optimalisasi pengelolaan data Surat Pernyataan Ahli Waris dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Mampang Prapatan. Maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah pengelolaan data surat pernyataan ahli waris di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan dan bagaimana strategi optimalisasi terhadap pengelolaan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu pada penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode kualitatif guna memperoleh analisis yang mendalam mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui optimalisasi pengelolaan data Surat Pernyataan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Mampang Prapatan.

Paradigma menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2016) adalah “kumpulan longgar dari sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir dan penelitian”. Sedangkan Menurut Mohajan (2018) “penelitian kualitatif adalah pendekatan yang aplikabel terhadap fenomena yang sedang dikaji, hal tersebut didasari oleh kebutuhan untuk menguraikan masalah secara baik”.

Terdapat beberapa kriteria dalam menetapkan informan menurut Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2013), yaitu “(1) Mengetahui dan memahami secara benar sesuatu hal melalui proses enkulturasi atau tidak hanya sekedar mengetahui, namun juga harus menghayati proses tersebut. (2) Ada keterlibatan dalam permasalahan penelitian. (3) Bersedia menyempatkan waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti. (4) Tidak memberikan informasi yang cenderung berdasarkan pendapat pribadi. (5) Peneliti tidak memiliki hubungan spesial dengan informan, sehingga dapat menjadi seperti guru atau pembimbing”. Dengan demikian narasumber yang dipilih antarlain: Camat Kecamatan Mampang Prapatan, Petugas Pelayanan SPAW Kecamatan Mampang Prapatan, dan wakil masyarakat yang pernah mengurus SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW) adalah dokumen penting dalam proses pembagian warisan di Indonesia. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti sah siapa saja yang berhak menerima warisan dan diperlukan dalam berbagai proses administratif. Prosedur pembuatan SPAW melibatkan pengumpulan dokumen pendukung, penyusunan surat pernyataan ahli waris, pengesahan oleh pejabat berwenang, dan penerbitan SPAW resmi. Meskipun proses pembuatan SPAW bisa menghadapi berbagai tantangan, dengan persiapan yang baik dan pemahaman yang mendalam mengenai prosedur yang harus diikuti, SPAW dapat diperoleh secara sah dan efektif. Bagi masyarakat Indonesia, memahami pentingnya SPAW dan prosedur pembuatannya adalah langkah penting dalam memastikan pembagian warisan yang adil dan sesuai hukum.

Dalam pengurusan Surat Pernyataan Ahli Waris, terdapat beberapa personil dan bagian yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Karena prosesnya menyangkut verifikasi data, pengecekan dokumen, dan penandatanganan resmi. Secara umum, pihak-pihak yang terlibat adalah Unit PTSP kecamatan, Staf Seksi Pemerintahan Kecamatan, Kasi Pemerintahan Kecamatan, Camat, dan Arsiparis / Petugas Administrasi Umum. Disampaikan Camat Mampang Prapatan, Jazuri bahwa “layanan belum berbasis digital. Jadi berkas surat pernyataan ahli waris yang sudah ditandatangani discan dan disimpan di USB. Namun meskipun belum sepenuhnya digital, saat ini, dalam mendukung pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris, kantor telah menggunakan berbagai perangkat pendukung fisik maupun digital yang sudah cukup memadai” . Ditambahkan oleh Mirna, Personil/staf/tenaga Layanan Surat Pernyataan Ahli Waris di kantor Kecamatan Mampang Prapatan, bahwa “secara umum, perangkat pendukung pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris (SPAW) di kantor Kecamatan sudah cukup memadai, namun masih bisa ditingkatkan di beberapa aspek untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan modern”.

Berdasarkan oservasi dan wawancara, untuk menuju digitalisasi sebetulnya Kecamatan Mampang Prapatan, sudah ada kesiapan. Diawali dengan infrastruktur yang dapat digunakan untuk peralihan sistem manual menjadi sepenuhnya digital. Hal tersebut diperkuat oleh Camat

Mampang Prapatan, Jazuri, bahwa “saat ini perangkat pelayanan di Kecamatan Mampang Prapatan sudah cukup memadai, meskipun tentu masih ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan. Untuk pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris, kami sudah memiliki komputer, printer, scanner, jaringan internet, yang mendukung proses input, verifikasi, dan pengarsipan dokumen. Juga telah disediakan loket khusus dan area pelayanan yang dilengkapi dengan sistem antrean manual dan semi-digital, serta layanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat). Oleh karena itu sebagai optimalisasi, maka layanan dapat didorong agar bertransformasi menuju digital. Disampaikan Amir, warga Kecamatan Mampang Prapatan, bahwa “untuk peningkatan layanan Surat Pernyataan Ahli Waris di kantor Kecamatan Mampang Prapatan diusahakan berbasis online/digital. Agar lebih cepat dan efisien waktu dan tenaga” .

Pada kualitas pelayanan SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan telah memenuhi elemen-elemen yang disampaikan menurut Parasurman dkk. (dalam Hisage, 2021) antaralain “Terwujud (Tangible), Keandalan (Reability), Respon atau Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy)”. Namun apa yang seharusnya dilakukan pemerintah bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal, di antaranya sesuai amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan mengenai ketentuan dan kewajiban yang diberikan kepada entitas pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik.

Pada pelayanan SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan belum berbasis digital sepenuhnya. Penggunaan teknologi hanya sebatas disaat berkas-berkas surat pernyataan ahli waris yang sudah ditandatangani discan dan disimpan di USB. Meski belum sepenuhnya digital, saat ini dalam mendukung pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris, Kecamatan Mampang Prapatan menggunakan berbagai perangkat pendukung fisik maupun digital yang sudah cukup memadai. Sehingga bisa ditingkatkan di beberapa aspek termasuk transformasi digital untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan modern.

Tantangan yang menjadi alasan sehingga layanan belum sepenuhnya digital adalah mengenai birokrasi. Belum ada instruksi dari pusat mengenai layanan berbasis digital. Maka Kecamatan Mampang Prapatan tidak memiliki kewenangan untuk mengubah atau memodifikasi aturan perundang-undangan secara langsung. Aturan ini ditetapkan oleh kementerian atau pemerintah daerah dengan proses yang melibatkan berbagai instansi terkait. Sehingga sampai penelitian ini dilakukan, layanan SPAW belum sepenuhnya digital. Namun Kecamatan dapat menginisiasi kepada Pemerintah Daerah DKI Jakarta mengenai usulan transformasi pelayanan ke dalam bentuk digital.

Namun demikian Kecamatan Mampang Prapatan tetap berupaya seoptimal mungkin melayani warga terutama dalam pengurusan dokumen SPAW. Diantaranya dengan program sosialisasi kepada masyarakat, dengan memberikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan dokumen yang harus disiapkan oleh pemohon. Selain itu memperkuat kapasitas sumber daya manusia, dengan mengikutkan berapa staf pelayanan dalam pelatihan internal, termasuk pelatihan terkait administrasi kependudukan dan verifikasi dokumen. Dan tentunya pengelolaan data dan arsip, beralih ke sistem pencatatan yang lebih rapi dan terstruktur.

Beragam kemajuan teknologi saat ini dapat disipkan pada layanan digital termasuk pada pengurusan SPAW Teknologi scanner, foto digital, sidik jari elektronik, tandatangan elektronik, hingga QR Code, tentunya memudahkan proses pemberkasan, validasi dan pengiriman. Wilayah Mampang Prapatan yang berada di jantung ibu kota negara, tentunya dukungan jaringan internet dan kemungkinan kepemilikan warga terhadap perangkat seperti telepon pintar menjadi nilai lebih dalam mendukung layanan digital tersebut. Penerapan layanan berbasis elektronik sekaligus sebagai perwujudan Jakarta Smart City, yang relevan dengan kondisi mobilitas warganya yang sangat tinggi. Melalui aplikasi ini proses surat-menyurat antar bagian/bidang di perangkat daerah menjadi lebih efektif sehingga proses monitoring surat dan pembuatan disposisi juga lebih cepat dan memenuhi harapan Good Governance. World Bank dalam Hidayah (2023) memberikan definisi “governance sebagai the way state power is used in managing economic and social resources for development of society, yakni cara kekuasaan negara digunakan dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat”. Maka penelitian ini merekomendasikan bahwa dalam mendukung tatakelola yang baik, optimalisasi pelayan publik dan agar sesuai harapan Pemerintah mengenai SPBE, maka layanan SPAW pada Kecamatan Mampang Prapatan dapat bertransformasi ke dalam bentuk digital

#### D. Kesimpulan

Pada kualitas pelayanan SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan telah memenuhi elemen-elemen yang disampaikan menurut Parasurman antaralain: Terwujud (Tangible), Keandalan (Reability), Respon atau Tanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy) dan juga telah memenuhi elemen-elemen tata Kelola yang baik (Good Governance) sebagaimana yang disampaikan berdasarkan maklumat Komite Nasional Kebijakan Governance, yakni: Transparansi (Transparency), Akuntabilitas (Accountability), Responsibilitas (Responsibility), Independen (Independent), Kesetaraan dan Kewajaran (Fairness). Namun pada pelayanan SPAW di Kecamatan Mampang Prapatan belum berbasis digital sepenuhnya, meskipun berbagai sarana prasarana infrastruktur berbasis digital sudah cukup memadai. Selain itu, layanan SPAW yang belum sepenuhnya digital yang saat ini diterapkan adalah mengacu kepada aturan hukum, antaralain: Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri), Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota Jakarta Selatan dan Surat Keputusan Camat Kecamatan Mampang Prapatan tentang Penetapan Standar Pelayanan Kecamatan Mampang.

Sehingga Kecamatan Mampang Prapatan tidak memiliki kewenangan untuk mengubah atau memodifikasi aturan perundang-undangan tersebut secara langsung, seperti memodifikasi layanan SPAW agar sepenuhnya digital. Dalam pelayanan SPAW selama ini hambatan-hambatan yang terjadi antaralain (1) Kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan dan proses penerbitan Surat Pernyataan Ahli Waris. (2) diakui masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun dari sisi kompetensi. (3) karena dilakukan manual, pengelolaan data dan arsip memerlukan bukti pendukung maka pengarsipan dan validasi data harus betul-betul teliti. (4) memakan waktu dalam proses verifikasi keabsahan dokumen atau hubungan keluarga, terutama kalau dokumen yang dibawa tidak sesuai dengan data di Disdukcapil, atau ada perubahan data yang belum diperbaharui. Perlu melakukan klarifikasi lebih lanjut secara manual dating ke Lembaga lain yang terkait, dan ini bisa menunda waktu pelayanan. Mengenai solusi dari permasalahan layanan SPAW selama ini, antaralain (1) Sosialisasi kepada masyarakat dengan majalah dinding atau melalui WhatsApp, dengan memberikan informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan dokumen yang harus disiapkan oleh pemohon. (2) Memperkuat kapasitas sumber daya manusia, dengan mengikutkan beberapa staf pelayanan dalam pelatihan internal, termasuk pelatihan terkait administrasi kependudukan dan verifikasi dokumen. (3) saling mensupervisi dalam hal pengelolaan data dan arsip, beralih ke sistem pencatatan yang lebih rapi dan terstruktur.

#### E. Referensi

- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4). <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2135>
- Catatan: Web harus mencantumkan tanggal akses bila konten berubah.
- Gioh, A. (2020). Pelayanan publik e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 1-14. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/politico/article/view/31787>
- Hidayah. (2023). 5 lima prinsip good governance dalam pengurusan piutang negara. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html> (Accessed July 1, 2025, 09:56 WIB)
- Hisage, Y. (2021). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar. <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1682/2021%20YONTRI%20HISAGE%204517021016.pdf?sequence=1>
- Juliarso, A. (2019). Analisis implementasi e-government dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah Kabupaten Ciamis. *CORE*, 10(1). <https://core.ac.uk/download/pdf/230957376.pdf>
- Kusumawati, P. D., Suhita, B. M., Khasanah, M., Mendieta, G., Ambarsari, F., & Sucipto, A. (2024). Peningkatan kapasitas kader kesehatan dalam rangka optimalisasi kegiatan integrasi layanan primer di Desa Ternyang. *Jurnal Locus: Penelitian & Pengabdian*, 3(12). <https://doi.org/10.58344/locus.v3i12.3472>
- Lawyer, H. (2024). Tentang surat pernyataan ahli waris di Indonesia: Dasar hukum dan prosedur. <https://www.jurnaladvokat.com/2024/06/tentang-surat-keterangan-waris->

[di.html](#)

(Accessed July 1, 2025, 10:48 WIB)

- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. UTC Journal of Economic Development, Environment and People. [https://mpr.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA\\_paper\\_85654.pdf](https://mpr.ub.uni-muenchen.de/85654/1/MPRA_paper_85654.pdf)
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Nomor 11 Tahun 2016 tentang prosedur penetapan ahli waris.
- Pramana, H. W. B., Suhariningsih, & Boediono, A. R. (2014). Analisis yuridis surat pernyataan ahli waris sebagai alat bukti. <https://media.neliti.com/media/publications/34936-ID-analisis-yuridis-surat-keterangan-waris-sebagai-alat-bukti.pdf>
- Rahmatullah, D., & Zaini, M. (2021). Peran kecamatan dalam pembinaan dan pengawasan pemerintahan desa: Studi kasus Kecamatan Panceng Kabupaten Gresik 2020. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2). (URL sebelumnya link Bing, diganti sesuai aturan APA — sebaiknya gunakan URL asli jurnal bila tersedia.)
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama.
- Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi peran e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppm/article/download/38459/28881>