

**ANALISIS KUALITAS APLIKASI SISTEM ELEKTRONIK TERPADU DAERAH
ONLINE (SEDUDO) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NGANJUK**

Doni Putro Cahyono¹⁾, Yusuf Hariyoko²⁾, Eddy Wahyudi³⁾

^{1) 2) 3)}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Correspondence

Email: quramanaruto@gmail.com¹⁾,
yusufhari@untag-sby.ac.id²⁾,
eddywahyudi@untag-sby.ac.id³⁾

No. Telp:

Submitted: 15 Juni 2024

Accepted: 21 Juni 2024

Published: 22 Juni 2024

ABSTRAK

Kebutuhan pelayanan publik ialah hak bagi setiap warga negara yang mana setiap orang berhak memperoleh pelayanan dari pemerintah mengenai urusan publik. Dalam konsep E-government, setiap pelayanan yang disediakan juga harus mencakup dimensi dimensi supaya bisa menghasilkan kualitas layanan yang baik. Aplikasi Sedudo merupakan salah satu inisiatif pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini berfokus pada kualitas aplikasi Sedudo dilihat dari segi *E-GovQual* yang mana terdapat 5 indikator yaitu Kemudahan penggunaan, Tampilan informasi, *Reliability*, Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 5 Indikator, terdapat 2 Indikator yang masih belum cukup atau maksimal yaitu indikator *Reliability* dan Dukungan Masyarakat. Untuk indikator kemudahan penggunaan, tampilan informasi, dan kepercayaan sudah cukup maksimal.

Kata Kunci : E-GovQual, Pelayanan publik, Kualitas, Sedudo.

ABSTRACT

The need for public services is a right for every citizen where everyone has the right to obtain services from the government regarding public affairs. In the E-government concept, every service provided must also include dimensions in order to produce good service quality. The Sedudo application is one of the Nganjuk Regency government initiatives to encourage the use of information technology to improve the quality of services to the community. This research focuses on the quality of the Sedudo application in terms of E-GovQual, where there are 5 indicators, namely Ease of Use, Information Display, Reliability, Trust, and Community Support. The results of this research show that of the 5 indicators, there are 2 indicators that are still not sufficient or optimal, namely the Reliability and Community Support indicators. The indicators for ease of use, display of information and trust are quite optimal.

Keywords: E-GovQual, Public Service, Quality, Sedudo.

PENDAHULUAN

Kebutuhan pelayanan publik ialah hak bagi setiap warga negara yang mana setiap orang berhak memperoleh pelayanan dari pemerintah mengenai urusan publik. Pelayanan publik yaitu salah satu bentuk kewajiban pemerintah yang pelaksanaannya wajib dilakukan oleh instansi pemerintah tanpa terkecuali pemerintah daerah sebagai pembantu pelayanan publik dalam membantu kebutuhan umum yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan pilar tata kelola sistem pelaksana yang teratur (Muaddad et al., 2020).

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Dalam konsep E-government, setiap pelayanan yang disediakan juga harus mencakup dimensi dimensi supaya bisa menghasilkan kualitas layanan yang baik. E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, 2012. Instrumen E-GovQual dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan E-Government berdasarkan 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (ease of use), dimensi kepercayaan (trust), dimensi fungsi dan interaksi formulir (functionality of the interaction environment), dimensi keandalan (reliability), dimensi isi dan tampilan informasi (content and appearance of information) dan dimensi pendukung (citizen support). (Septa et al., 2019)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik menjelaskan tentang pemenuhan kebutuhan publik, yaitu kumpulan tindakan mengenai pemberian pelayanan berdasarkan kepentingan pelayanan berlandaskan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pemenuhan kebutuhan administratif yang dilayankan oleh pelaksana pemenuh kebutuhan semua orang. Dari jumlah 38 pemkab/pemkot dan 1 pemprov di Jawa Timur, yang menerima pemeringkatan wilayah hijau atau ketaatan paling baik pemenuhan ukuran pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009 (skor 81-100) hanya enam kabupaten dan tiga kota. Lalu, yang menerima peringkat wilayah merah alias ketaatan buruk terdapat dua kabupaten.

Kabupaten Nganjuk mempunyai angka atau nilai yang masih rendah terkait pelayanan publik. Masih dijumpai masyarakat yang memprotes mengenai pelayanan publik yang diberikan. Banyak yang mengatakan pelayanannya lama, ribet, tidak efisien, dan lainnya. banyaknya laporan dan keluhan dari masyarakat membuat pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk belum optimal. Jadi, bisa dikatakan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk masih kurang bagus sehingga orang-orang banyak memprotes kualitas pelayanan yang diberikan. Hal penting yang menjadi bentuk pelayanan yang membuat faktor utama untuk diperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat Kabupaten Nganjuk yaitu administrasi kependudukan.

Melalui permasalahan Pemerintah Kabupaten Nganjuk terkait Pelayanan Publik, Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk membuat suatu dobrakan layanan berbasis situs web dan aplikasi yang bisa digunakan secara online. Inovasi Pelayanan Publik tersebut yaitu Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* atau yang disingkat menjadi “Sedudo” untuk meringankan pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk. Sedudo merupakan salah satu aplikasi berbasis *web* yang dipakai masyarakat guna mengurus dokumen informasi yang bersumber pada desa/kelurahan serta dokumen kependudukan (A’ini & Fanida, 2023).

Aplikasi Sedudo merupakan salah satu inisiatif pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pengimplementasi Sedudo ini di dukung dengan adanya Keputusan Bupati Nganjuk Nomor 188/93/K/411.013/2023 Tentang Sistem Elektronik terpadu Daerah Online Dan Penerapan Program Kampung Digital Anjuk Ladang Dalam Sedudo, Ada 21 layanan tunggal dan 5 layanan paket yang dapat di akses oleh seluruh masyarakat Kab. Nganjuk.

Meskipun aplikasi Sedudo telah diluncurkan dan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain keterbatasan fungsionalitas aplikasi, kurangnya keterlibatan aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi, sulitnya untuk mengakses masuk, serta potensi masalah teknis yang dapat menghambat penggunaan aplikasi dengan optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih dalam terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Sedudo guna mengidentifikasi kekurangan-kekurangan tersebut dan mencari solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi Sedudo.

Dari permasalahan yang ada, alternatif pemerintah kabupaten Nganjuk yaitu Sedudo masih belum mencakup dimensi dimensi *E-government Quality*. Dari warga Kabupaten Nganjuk yang sering mengeluh mengenai kemudahan penggunaan, keandalan, dan kualitas informasi yang disediakan oleh Sedudo masih belum bisa memberikan pelayanan yang baik secara online terhadap masyarakat. Berdasarkan E-GovQual pelayanan berbasis elektronik yang baik harus mencakup ke lima dimensi atau indikator yang mana dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan *e-government* yang telah dibuat oleh pemerintah. Dengan melihat permasalahan yang ada dan ditemukan, Sedudo ini masih sangat relevan untuk di teliti mengenai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan di lihat dari sisi E-GovQual dengan fokus menggunakan beberapa dimensi yaitu Kemudahan penggunaan, Tampilan Informasi, *Reliability* (Keandalan), Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja pada sektor publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang menggunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini memiliki tujuan agar terwujudnya hubungan yang jelas mengenai hak, kewajiban, tanggung jawab seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu juga adanya komponen standar pelayanan yang layak, meliputi: Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, Jangka waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk pelayanan, Sarana, Kompetensi pelaksana, Pengawasan internal, Jaminan pelayanan, Jaminan keamanan, Evaluasi kinerja pelaksana.

E-Government

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien. Untuk mengetahui Kualitas layanan publik berbasis digital dapat menggunakan 5 indikator E-GovQual yang relevan dengan penelitian ini yaitu Kemudahan penggunaan, Tampilan Informasi, *Reliability* (Keandalan), Kepercayaan, dan Dukungan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka namun data tersebut berasal naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen lainnya. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis mengenai kualitas layanan aplikasi Sedudo Kabupaten Nganjuk. Apakah aplikasi Sedudo sudah dikatakan baik

dalam memberikan layanan atau masih belum baik dalam memberikan layanan. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Sedudo, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti hanya terfokus pada analisis kualitas layanan aplikasi Sedudo dengan menggunakan 5 indikator yang relevan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Sedudo. 5 indikator tersebut yaitu Kemudahan Penggunaan, Tampilan Informasi, *Reliability* (Kehandalan), Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah Kabupaten Nganjuk yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang terletak di Jl. Dermojoyo No.30, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas layanan publik adalah ukuran efektivitas, efisiensi, dan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya. Teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan teori E-Govqual yaitu Kemudahan Penggunaan, Tampilan Informasi, Reliabilitas (Kehandalan), Kepercayaan, dan Dukungan Masyarakat.

1. Kemudahan Penggunaan

Indikator kemudahan penggunaan berkaitan dengan mudah tidaknya suatu aplikasi yang digunakan supaya pelayanan yang diberikan bisa digunakan dengan mudah oleh masyarakat pengguna layanan. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Indikator ini mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan dan berinteraksi dengan aplikasi e-government. Hal ini berkaitan dengan kemudahan saat digunakan, kemudahan layanan dan kemudahan akses bagi pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang mengatakan bahwa indikator kemudahan penggunaan suatu aplikasi pelayanan publik berkaitan dengan pengaksesan yang mudah bagi semua masyarakat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Maulani, 2020) mengatakan bahwa kemudahan penggunaan menunjukkan apabila masyarakat pengguna dapat dengan mudah untuk mendapatkan serta menggunakan layanan suatu aplikasi. Pendapat tersebut tentunya sejalan dengan Sedudo karena Sedudo ini sudah sangat mudah dalam penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat dikatakan bahwa aplikasi Sedudo ini sudah baik dan bagus serta mudah digunakan. Hal ini dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang merasa puas dengan aplikasi Sedudo. Aplikasi yang mudah digunakan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dokumen kependudukan secara online melalui Sedudo. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (A'ini & Fanida, 2023) yang mengatakan bahwa aplikasi Sedudo ini sudah efektif saat digunakan. Dalam aplikasi sedudo terdapat langkah-langkah atau tutorial yang tersedia sehingga sangat memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sedudo. Bagi masyarakat yang pertama kali menggunakan aplikasi Sedudo, dalam aplikasi tersebut sudah tersedia cara mendaftar akun sehingga sangat membantu agar bisa menggunakan layanan dalam aplikasi Sedudo. Sedudo dukcapil ini bisa diakses oleh masyarakat melalui aplikasi Sedudo dan juga website sedudo.nganjukkab.go.id jadi bisa diakses melalui aplikasi dan juga *website*.

Selain itu masyarakat juga dipermudah dengan tidak harus datang lagi ke kantor untuk mendapatkan layanan cukup di rumah sudah bisa melakukan pengurusan pembuatan dokumen melalui aplikasi Sedudo. Pada setiap kecamatan dan desa sudah diberikan user dan akun Sedudo yang bisa digunakan oleh masyarakat untuk memudahkan mendapatkan layanan online. Hal tersebut tentunya sangat memudahkan masyarakat

untuk menerima dan menggunakan layanan online sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dan bingung. Dalam web sedudo.nganjukkab.go.id dan aplikasi Sedudo juga telah tersedia tutorial mengenai mendaftar akun dan juga cara menggunakan layanan *adminduk* secara mandiri yang mana hal ini sangat memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sedudo dalam mengurus dokumen kependudukan. Kemudahan untuk pengaksesan tersebut tentunya sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sholicha & Oktariyanda, 2023) yang mengatakan bahwa dalam aplikasi pelayanan publik perlu adanya tutorial atau langkah-langkah yang bisa dilihat dan dilakukan oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak akan merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi layanan publik.

Aplikasi Sedudo ini sudah cukup optimal mengenai kemudahan penggunaan. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan aplikasi sedudo karena sudah tersedia tutorial atau langkah-langkah mengenai cara mendaftar akun dan juga cara mengurus *adminduk* secara mandiri.

2. Tampilan Informasi

Tampilan Informasi (*Information Access*) Indikator ini mengevaluasi ketersediaan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna melalui aplikasi e-government. Informasi yang relevan, akurat, dan terbaru harus tersedia untuk pengguna dengan mudah serta tampilan yang mudah sehingga tidak menyulitkan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang mengatakan bahwa tampilan informasi suatu aplikasi pelayanan publik harus relevan dan akurat serta memiliki tampilan yang menarik sehingga memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Syaepudin et al., 2022) menunjukkan bahwa dalam suatu aplikasi pelayanan publik tampilan yang tersedia harus bagus serta lengkap sehingga masyarakat yang menggunakan tidak kebingungan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa tampilan aplikasi Sedudo ini sudah cukup baik dan mudah digunakan oleh semua pengguna. Tampilan yang sederhana dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan berbagai pelayanan dokumen kependudukan. Desain visual yang cukup ringan dan juga tidak membingungkan menjadikan tampilan aplikasi Sedudo ini sudah cukup jelas dan mudah. Dalam halaman awal sudah tersedia tahapan sejauh mana dokumen yang telah diajukan dan juga tampilan halaman profil dari pengguna. Menu menu yang tersedia juga sudah cukup tertata dengan rapi dan jelas sehingga tidak membingungkan pengguna. Tampilan yang intuitif yang memudahkan pengguna serta navigasi yang jelas juga menjadi faktor aplikasi Sedudo sudah cukup mudah untuk digunakan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Ardelia & Pradana, 2022) yang mengatakan bahwa suatu aplikasi harus menyediakan kebutuhan yang tepat kepada pengguna serta memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan layanan.

Selain itu, aplikasi Sedudo ini sudah cepat dalam merespon pengajuan dari masyarakat serta pelayanan dalam aplikasi Sedudo sudah lengkap sehingga masyarakat bisa melakukan semua jenis layanan kependudukan. Dari pihak *Dispendukcapil* juga terus mengupayakan dengan selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan serta selalu memperbaiki sistem sehingga tampilan yang disediakan dapat membantu pengguna dalam menggunakan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (A'ini & Fanida, 2023) yang mengatakan bahwa tampilan kualitas *web* yang tersedia sudah cukup efektif yang mana masyarakat bisa merasa mode tampilan yang tersedia dalam sedudo memiliki kualitas yang baik.

Dalam aplikasi Sedudo juga sudah termuat layanan yang lengkap yang bisa digunakan oleh masyarakat dan juga tampilan yang sangat mudah juga terbukti dalam aplikasi

Sedudo yang mana sangat memudahkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Sedudo. Tersedia berbagai layanan yang lengkap yang berjumlah 25 layanan yang bisa digunakan oleh masyarakat pengguna aplikasi Sedudo. Tampilan informasi yang disediakan juga cukup bagus sehingga tidak membingungkan masyarakat dalam memakai aplikasi Sedudo. Navigasi yang terdapat dalam aplikasi Sedudo sudah cukup jelas dan mudah untuk dimengerti oleh pengguna.

Aplikasi Sedudo ini sudah lengkap menampilkan semua jenis pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu juga tampilan Sedudo ini sudah bagus sehingga masyarakat bisa menggunakan dengan mudah dan tidak kesulitan dalam menggunakan aplikasi Sedudo serta kualitas informasi yang tersedia juga sudah baik

3. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (Kehandalan) sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan. Reliabilitas ini dapat mengetahui sejauh mana kelayakan yang diberikan suatu aplikasi pelayanan adminduk online yang meliputi kecepatan dalam mengakses, menerima layanan, dan penggunaan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang mengatakan bahwa suatu aplikasi layanan publik harus berfungsi secara baik dan konsisten. Suatu aplikasi layanan publik harus cepat dalam pengaksesan sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Setiap daerah pastinya memiliki koneksi jaringan yang berbeda beda sehingga mempengaruhi kinerja suatu aplikasi. Hal tersebut menjadi tantangan untuk pemerintah untuk selalu memberikan fasilitas yang memadai sehingga penerapan aplikasi layanan publik dapat berjalan dengan lancar. Dalam (Along, 2020) menyebutkan bahwa suatu aplikasi layanan publik bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat serta merespon permohonan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa reliabilitas atau kehandalan aplikasi Sedudo ini belum optimal dalam penggunaan layanan. Masih ada kendala yang di alami oleh pengguna mengenai akses dan loading yang cukup lama. Hal tersebut dikarenakan kendala jaringan setiap daerah yang berbeda-beda yang sangat berpengaruh saat pengaksesan ke dalam aplikasi Sedudo. Dalam (Rianti et al., 2019) mengatakan bahwa pada suatu aplikasi pelayanan publik seharusnya bisa mempermudah pelayanan dan memberika pelayanan yang cepat serta mudah sehingga masyarakat menjadi terbantu. Dari pihak pemerintah juga untuk selalu melakukan pengembangan aplikasi layanan publik sehingga aplikasi tersebut bisa cepat dan mudah dalam melakukan pelayanan.

Selain itu, terdapat masyarakat yang mengalami keterlambatan pelayanan yang mana layanan yang diterima tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari (Suwarni et al., 2022) yang mengatakan bahwa dari operator desa saat menggunakan Sedudo sering mengalami gangguan sinyal sehingga loadingnya cukup lama dan untuk masuk juga menunggu lama. Hal ini menjadi suatu hal yang harus di tingkatkan lagi kedepannya. Selain itu, dari penyedia layanan yaitu Dinas Dukcapil juga sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui aplikasi Sedudo sehingga semua layanan bisa digunakan dengan cepat.

Untuk masyarakat pengguna aplikasi Sedudo bisa melihat pelayanan atau permohonan yang sedang diajukan pada halaman awal aplikasi Sedudo. Pada halaman awal termuat beberapa tahapan yaitu mulai dari menunggu, diproses, selesai, dan ditolak. Untuk tahap menunggu, berkas persyaratan sedang diperiksa kelengkapan dan kebenaran oleh petugas Dispendukcapil. Untuk tahap diproses berarti persyaratan telah lengkap dan benar sehingga permohonan akan di proses oleh petugas Dispendukcapil. Untuk tahap selesai

berarti permohonan yang diajukan telah selesai diproses. Untuk tahap ditolak berarti persyaratan tidak lengkap atau salah dan tidak terbaca, pemohon bisa memperbaiki dan mengupload ulang. Nantinya pemohon yang menggunakan layanan akan mendapatkan notifikasi *Whatsapp* pada setiap tahapan menunggu, diproses, selesai, dan di tolak.

Aplikasi sedudo ini masih belum optimal terkait kehandalan. Masyarakat pengguna sering mengalami loading yang lama pada saat digunakan. Selain itu terdapat layanan yang diberikan tidak sesuai atau mengalami keterlambatan yang mana seharusnya sesuai dengan estimasi yang telah diberikan. Untuk masyarakat pengguna aplikasi Sedudo bisa melihat pelayanan atau permohonan yang sedang diajukan pada halaman awal aplikasi Sedudo. Pada halaman awal termuat beberapa tahapan yaitu mulai dari menunggu, diproses, selesai, dan ditolak. Untuk kedepannya supaya ditingkatkan lagi mengenai proses layanan yang diberikan mulai dari jangka waktu permohonan yang diproses dan kecepatan akses yang sangat perlu untuk lebih ditingkatkan lagi

4. Kepercayaan

Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi. Data yang tersimpan harus mendapatkan keamanan sehingga tidak akan terjadi kebocoran data. Keamanan suatu data sangat diperlukan dalam hal penerapan suatu aplikasi layanan publik. Masyarakat akan percaya dan mau menggunakan layanan dari aplikasi apabila terdapat jaminan keamanan data dari penyedia. Dalam (Indrayani, 2023) menyebutkan bahwa keamanan data menjadi salah satu tantangan yang paling penting. Perlindungan data pribadi harus lebih diutamakan dalam penerapan aplikasi layanan publik sehingga tidak akan ada resiko pelanggaran keamanan dan kebocoran data. Selain itu dalam (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020) juga mengatakan bahwa dalam penerapan suatu aplikasi pelayanan publik hal yang paling utama yaitu tingkat keamanan data. Hal tersebut mempengaruhi kepercayaan masyarakat yang ingin menggunakan suatu inovasi digital dari pemerintah karena dengan data yang terjamin aman maka masyarakat akan percaya dan mau menggunakan aplikasi layanan publik tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa keamanan data pribadi setiap pengguna aplikasi Sedudo sudah dijamin oleh Dinas Dukcapil selaku operator Sedudo. Data yang tersimpan akan terpusat pada SIAK yang mana akan terjamin keamanannya sehingga tidak mengalami kebocoran data. Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (A'ini & Fanida, 2023) yang mengatakan Sedudo ini memiliki sistem keamanan yang bersifat *reliable* (konsisten) Jadi masyarakat bisa tenang dan aman mengenai data data yang sudah digunakan pada saat pelayanan dalam aplikasi Sedudo. Dari dinas dukcapil juga akan mengambil langkah langkah yang dilakukan untuk menjaga keamanan data dengan melakukan pemantauan aktivitas dalam aplikasi Sedudo. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sherissa & Akbarsyah Anza, 2022) menyebutkan bahwa pemerintah harus membangun kepercayaan masyarakat saat mengimplementasikan layanan digital berbasis aplikasi sehingga data yang tersimpan di dalamnya terjamin aman dari penyalahgunaan data serta kebocoran data.

Aplikasi sedudo ini sudah optimal mengenai keamanan data. Sedudo dirasa cukup dipercaya oleh masyarakat terkait keamanan data pribadi pengguna aplikasi Sedudo. Dari pihak dinas dukcapil juga memberikan keamanan yang cukup tinggi sehingga data dari setiap pengguna aplikasi Sedudo bisa aman dan tidak mudah untuk mengalami kebocoran.

5. Dukungan Masyarakat

Dukungan Masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, partisipasi masyarakat terhadap penerapan Aplikasi pelayanan online. Saat ini pemerintah diharuskan untuk membuat sebuah inovasi teknologi mengenai pelayanan karena saat ini sudah era teknologi. Setiap masyarakat juga harus bisa menerima dobrakan atau inovasi dari pemerintah untuk tercapainya kemudahan pelayanan. penerapan suatu aplikasi tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya pengguna yang mana pengguna tersebut yaitu masyarakat. Dalam hal ini masyarakat juga harus mempunyai SDM yang memadai sehingga bisa menerima inovasi yang sedang diimplementasikan oleh pemerintah. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Puji Lestari et al., 2022) menyebutkan bahwa masalah yang hampir semua dihadapi dalam penerapan layanan berbasis digital yaitu kurangnya partisipasi dari masyarakat karena beberapa faktor seperti budaya, karakter masyarakat, dan keterbatasan pemahaman teknologi. Penerapan aplikasi Sedudo ini banyak masyarakat yang belum mengetahui, kebanyakan daerah yang ada di pinggiran atau perbatasan. Selain itu keterbatasan akses jaringan yang menjadikan susah untuk menggunakan aplikasi Sedudo sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih untuk mengajukan layanan dengan datang langsung. Dalam (Hadiana & Nasution, 2023) menyebutkan bahwa partisipasi masyarakat yang rendah disebabkan karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah khususnya penyedia aplikasi layanan publik yaitu Dispendukcapil. Hal tersebut tentunya menjadi suatu prioritas utama dalam menerapkan suatu inovasi digital dengan menyebarluaskan informasi melalui berbagai media.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa dukungan masyarakat mengenai di terapkannya pelayanan online melalui aplikasi sedudo masih dikatakan belum optimal. Terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Sedudo untuk mengurus administrasi kependudukan. Tetapi ada beberapa masyarakat yang antusias dan mengetahui di terapkannya aplikasi Sedudo ini dalam memudahkan pelayanan kependudukan secara online. Dari jumlah penduduk yang ada di kabupaten Nganjuk sebanyak 1.144.508 jiwa hanya ada 74.501 pengguna yang menggunakan aplikasi Sedudo. Hal tersebut menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi Sedudo untuk mengurus dokumen kependudukan. Dari masyarakatnya juga belum sepenuhnya mengetahui adanya aplikasi Sedudo karena terbatasnya SDM yang dimiliki untuk menggunakan teknologi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Kamiati et al., 2021) menyebutkan bahwa faktor faktor seperti komunikasi dalam penerapan penggunaan aplikasi layanan publik yang kurang serta pemahaman masyarakat mengenai cara menggunakan suatu aplikasi layanan publik.

Di samping itu, kesiapan masyarakat untuk menerima layanan kependudukan secara online ini dirasa masih belum siap secara keseluruhan karena penerapan layanan online ini perlu adanya persiapan yang matang antara penyedia dan pengguna supaya dapat tercapainya pelayanan publik secara digital. Hal ini menjadi tantangan bagi Dispendukcapil kabupaten Nganjuk untuk menyebarluaskan mengenai penerapan pelayanan kependudukan secara online.

Aplikasi Sedudo ini masih banyak orang yang belum tahu, hal tersebut menjadikan Sedudo ini jarang digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan sehingga dari jumlah penduduk yang ada di kabupaten Nganjuk hanya sedikit saja yang menggunakan layanan kependudukan secara online melalui aplikasi Sedudo. Dari Dispendukcapil harus melakukan sosialisasi secara berkala mengenai penerapan pelayanan online melalui aplikasi Sedudo supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari semua hasil penelitian dan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Sedudo terdapat 2 Indikator yang belum sepenuhnya maksimal yakni indikator *Reliability* dan Dukungan Masyarakat. Indikator *Reliability* dikatakan belum maksimal karena beberapa masyarakat mengatakan bahwa sering mengalami loading yang cukup lama dan pada saat masuk ke aplikasi juga cukup lama. Selain itu terdapat masyarakat yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan tidak sesuai atau mengalami keterlambatan yang mana seharusnya sesuai dengan estimasi atau jangka waktu yang telah diberikan. Untuk Indikator Dukungan masyarakat dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui diterapkannya aplikasi Sedudo untuk mengurus layanan kependudukan secara online. Sedangkan untuk Indikator Kemudahan penggunaan, Tampilan Informasi, dan Kepercayaan dapat dikatakan sudah maksimal karena aplikasi Sedudo ini sudah bisa digunakan oleh masyarakat dengan mudah dan tidak menyulitkan. Di samping itu, tampilan yang tersedia juga sudah bagus dalam menyajikannya dan lengkap juga semua jenis pelayanan kependudukan ada di aplikasi Sedudo. Terkait keamanan data, sudah terjamin aman karena pihak dinas dukcapil memastikan keamanan data pribadi setiap pengguna aplikasi Sedudo.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian terdapat beberapa saran bagi peneliti terhadap aplikasi Sedudo, yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan sistem secara berkala untuk mencegah terjadinya kelemahan dari proses aplikasi Sedudo pada saat menggunakan layanan dan penerimaan layanan.
2. Meningkatkan lagi terkait estimasi waktu atau jangka waktu yang diberikan sehingga masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam pengurusan dokumen.
3. Melakukan proaktif sosialisasi penggunaan program Sedudo Dukcapil ke masyarakat dan ke sekolah sekolah khususnya sekolah menengah pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) mengenai tata cara menggunakan aplikasi Sedudo dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga dapat membantu orang tua dalam menggunakan aplikasi Sedudo.
4. Melakukan peningkatan untuk lebih konsisten dalam pengaksesan bagi masyarakat sehingga masyarakat yang ingin menggunakan layanan tidak terkendala dalam mengurus dokumen kependudukan.
5. Membuat anggaran dana yang dikhususkan untuk meningkatkan dan pengembangan aplikasi Sedudo sehingga bisa lebih baik lagi kedepannya.
6. Memberikan fasilitas berupa koneksi jaringan yang bagus kepada desa desa yang ada di pinggiran sehingga bisa melakukan pelayanan online melalui aplikasi Sedudo.
7. Menambah jumlah kuota permohonan dalam satu hari sehingga masyarakat bisa melakukan permohonan tanpa harus berebutan.

DAFTAR PUSTAKA

- A'ini, B. N., & Fanida, E. H. (2023). Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (Sedudo) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika*, 11, 1–4. [Www.Surya.Co.Id](http://www.surya.co.id)
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Jurnal Publika*, 9, 309–322.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).

- Halaris, C., Magoutas, B., Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2007). Classification And Synthesis Of Quality Approaches In E-Government Services. *Internet Research*, 17(4), 378–401. <https://doi.org/10.1108/10662240710828058>
- Hadiana, I., & Nasution, M. S. (2023). Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Secara Online (Silawo)). *Journal Of Social Science Research*, 3.
- Indrayani, E. (2023). *INTEGRASI SISTEM LAYANAN DIGITAL* (Karmila, Ed.). Cendekia Press.
- Ismail, Irianto, H., & Arizar, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Satu Atap Graha Mojokerto Service City (Studi Kasus Di Dispenduk Capil Kota Mojokerto). *INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research*, 4.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 11, 1747–1762.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *As Siyasa*, 5(2).
- Muaddad, A. A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK 04. *Jurnal Syntax Transformation*, 1, 1–3.
- Novriando, A., Purnomo, P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 68–75.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/Vol9iss2pp157-164>
- Supriyanto, E. E. (2016). Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1.
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan : Adopsi Inovasi Pelayanan Administratif Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1, 1–2.
- Muaddad, A. A., Ahzani, F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Inovasi Pelayanan Publik 04. *Jurnal Syntax Transformation*, 1, 1–3.
- Mukamurenzi, S., Grönlund, Å., & Islam, S. M. (2019). Improving Qualities Of E-Government Services In Rwanda: A Service Provider Perspective. *Electronic Journal Of Information Systems In Developing Countries*, 85(5). <https://doi.org/10.1002/isd2.12089>
- Puji Lestari, I., Moh Nazar Fajri, L., & Penelitian Abstrak, A. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JURNAL SIKAP (Solusi Ilmiahkebijakan Dan Administrasi Publik)*, 8. www.lomboktimurkab.go.id
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Sherissa, L., & Akbarsyah Anza, F. (2022). Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 Di DKI Jakarta. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI PUBLIK*, 7(1), 26–36. <https://doi.org/10.26905>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Publika*, 11.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar.

- Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/Pjia.9.1.55-65.2020>
- Suwarni, Sumantri, B. A., & Leksono, P. Y. (2022). Pengembangan Pola Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sedudo Desa Sidoharjo Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.
- Syaepudin, B., Dwiyanto Nurlukman, A., Muhammadiyah Tangerang, U., Perintis Kemerdekaan, J. I., & Tangerang, K. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui E-Government Dengan Aplikasi Tangerang Gemilang Quality Of Public Services Through E-Government With The Tangerang Gemilang Application. *Jurnal Pekommas Vol. 7 No. 1*, 7, 53–62. <https://doi.org/10.30818/Jpkm.2022.2070106>
- Kamiati,), Sapri,), Sahar,), Fakultas,), Sosial, I., Politik, D., Muhammedia, U., & Rappang, S. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Web Desa Aka-Akae Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Praja*, 9.