

Analisis Kualitas Layanan Program Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Analysis Of The Quality Of The Sedudo Program (Integrated Electronic Village Online System) From The Department Of Population And Civil Registration Of Nganjuk Regency

Romzi Abimanyu Qothrunnada¹, Agus Prastyawan²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya (10pt)

email: romzi.20072@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya (10pt)

email: agusprastyawan@unesa.ac.id

Abstrak

Peningkatan kualitas layanan publik melalui implementasi E-Government merupakan fokus utama, sebagaimana diamanatkan oleh Keputusan Presiden No. 01 Tahun 2014. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nganjuk mengimplementasikan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) sebagai upaya transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam kualitas layanan elektronik SEDUDO berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna serta petugas. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci (petugas teknis dan manajerial) serta informan pendukung (masyarakat pengguna), dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan) dengan kerangka dimensi *e-SERVQUAL* (Efisiensi, Reliabilitas, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Reliabilitas (keandalan sistem dan akurasi data) telah terwujud secara optimal. Namun, dimensi Ketanggapan dan Empati ditemukan sebagai tantangan utama, di mana pengguna sering mengeluhkan lambatnya respons petugas helpdesk daring dan kurangnya komunikasi personal dalam penanganan kendala. Disimpulkan, Program SEDUDO berhasil menciptakan layanan yang reliable, tetapi perlu penguatan pada aspek humanware (SDM) untuk mencapai kualitas layanan yang optimal dalam konteks pelayanan publik digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *E-Government*, SEDUDO, Kualitatif, *e-SERVQUAL*.

Abstract

The improvement of public service quality through E-Government implementation is a primary focus, as mandated by Presidential Decree No. 01 of 2014. The Civil Registration and Population Office (Disdukcapil) of Nganjuk Regency implemented the SEDUDO (Integrated Online Village Electronic System) program as part of the digital transformation of population administration services. This study aims to conduct an in-depth analysis of the quality of SEDUDO's electronic services based on the experiences and perceptions of users and officials. The method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data collection was performed through in-depth interviews with key informants (technical and managerial staff) and supporting informants (community users), supplemented by observation and documentation. Data analysis used the interactive model of Miles and Huberman (data reduction, data display, and conclusion drawing) within the framework of the e-SERVQUAL dimensions (Efficiency, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy). The results indicate that the Reliability dimension (system trustworthiness and data accuracy) has been optimally achieved. However, the Responsiveness and Empathy dimensions were identified as key challenges, where users frequently complained about the slow response time of online helpdesk staff and the lack of personal communication in handling technical issues. It is concluded that the SEDUDO Program successfully created a reliable service, but requires strengthening in the humanware (HR) aspect to achieve optimal service quality in the context of digital public services.

Keywords: *Service Quality, E-Government, SEDUDO, Qualitative, e-SERVQUAL.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah paradigma pelayanan publik di seluruh dunia, mendorong pemerintah untuk mengadopsi konsep *E-Government* (Pemerintahan Elektronik). Sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Presiden No. 01 Tahun 2014, *E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan TIK dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan mewujudkan *Good Governance* melalui peningkatan kualitas layanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nganjuk merespons tantangan ini dengan meluncurkan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online). Program ini dirancang untuk memfasilitasi pengajuan dokumen kependudukan secara daring, melibatkan partisipasi aktif pemerintah desa sebagai garda terdepan verifikasi data. Meskipun inisiatif digital ini menjanjikan, keberhasilan implementasi *E-Government* tidak hanya diukur dari tersedianya sistem, tetapi juga dari kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna akhir (masyarakat) dan tantangan operasional yang dihadapi petugas. Jika kualitas layanan digital tidak mampu menghadirkan pengalaman yang baik bagi pengguna, risiko ketidakpercayaan publik akan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi krusial untuk mengevaluasi sejauh mana Program SEDUDO telah berhasil memberikan layanan publik yang berkualitas, serta mengidentifikasi faktor-faktor kualitatif yang menjadi penghambat dan pendorong dalam implementasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan tiga masalah utama: (1) Bagaimana proses implementasi Program SEDUDO memengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk? (2) Bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna layanan serta petugas terhadap Program SEDUDO berdasarkan dimensi-dimensi *e-SERVQUAL*? (3) Apa saja tantangan kualitatif utama (teknis dan non-teknis) yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas layanan Program SEDUDO? Tujuan dari penelitian ini sejalan dengan rumusan masalah tersebut, yakni untuk mendeskripsikan secara mendalam kualitas layanan, menganalisis tantangan implementasi, dan memberikan rekomendasi strategis kualitatif kepada Disdukcapil Kabupaten Nganjuk untuk peningkatan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya khazanah ilmu Administrasi Publik pada studi *E-Government*, serta kontribusi praktis sebagai masukan yang konkret bagi Disdukcapil Kabupaten Nganjuk dalam merumuskan kebijakan yang berbasis pengalaman lapangan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas layanan SEDUDO dari perspektif pengguna dan petugas, serta menemukan makna dibalik tindakan dan pengalaman mereka. Desain studi kasus tunggal diterapkan pada Program SEDUDO di Disdukcapil Kabupaten Nganjuk. Penelitian dilaksanakan dari Juni 2025 hingga Agustus 2025.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al. (1996), yang meliputi aspek *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil penelitian disajikan sebagai berikut.

1. *Tangibles* (Berwujud)

A. Kenyamanan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan SEDUDO berdampak positif terhadap kenyamanan pelayanan. Peralihan sistem pelayanan dari offline ke online mengurangi antrean masyarakat di kantor Disdukcapil Kabupaten Nganjuk, sehingga suasana pelayanan menjadi lebih tertata dan nyaman. Pemohon yang mengambil dokumen cukup membawa bukti pengambilan dan menyerahkannya kepada petugas resepsionis.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, petugas berupaya menjaga kebersihan lingkungan kantor serta menerapkan sikap ramah kepada masyarakat. Responden pengguna layanan menyatakan bahwa sistem online mampu meminimalkan kerumunan dan mempercepat proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan teori Zeithaml et al. (1996) yang menekankan bahwa aspek fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan.

B. Fasilitas, Sarana, dan Prasarana

Layanan SEDUDO menyediakan fasilitas pengajuan dokumen kependudukan secara daring, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan KIA. Informasi persyaratan dan formulir permohonan dapat diakses dan diunduh secara langsung oleh masyarakat. Hal ini mempermudah pemohon dalam mempersiapkan berkas tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

Namun, hasil penelitian juga menemukan adanya kendala teknis, khususnya terkait ketentuan ukuran file yang harus diunggah. Sebagian pemohon mengalami kesulitan karena harus menyesuaikan ukuran dan format dokumen. Meskipun demikian, secara umum fasilitas dan sarana prasarana SEDUDO telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, karena memberikan kemudahan dan aksesibilitas bagi masyarakat.

C. Proses Pelayanan

Proses pelayanan melalui SEDUDO dilaksanakan sepenuhnya secara online. Masyarakat dapat mengajukan permohonan secara mandiri melalui aplikasi atau website. Akan tetapi, masih terdapat kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam pemahaman teknologi.

Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Nganjuk bekerja sama dengan pemerintah desa dalam membantu masyarakat mengajukan permohonan. Masyarakat yang mengalami kesulitan diarahkan untuk memperoleh pendampingan di kantor desa. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan telah menyesuaikan kondisi dan kemampuan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip kondisional dalam pelayanan publik.

2. Reliability (Kehandalan)

A. Aksesibilitas Layanan SEDUDO

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SEDUDO memiliki tingkat aksesibilitas yang cukup baik. Layanan ini dapat diakses melalui browser dengan kata kunci tertentu serta telah terintegrasi dalam aplikasi Nganjuk Smart City yang tersedia pada platform Android dan iOS. Integrasi ini

memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus menggunakan aplikasi terpisah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas SEDUDO telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

B. Kemampuan Pegawai

Kehandalan layanan juga ditunjukkan melalui kemampuan pegawai Disdukcapil dalam mengoperasikan sistem SEDUDO. Pegawai telah memperoleh pelatihan khusus terkait pengelolaan layanan digital dan penanganan keluhan masyarakat. Apabila terjadi kendala teknis, pegawai melakukan klasifikasi masalah dan berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola sistem.

Pengguna layanan menilai bahwa pegawai memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan arahan dan informasi yang jelas, sehingga proses pengajuan dokumen menjadi lebih mudah dan efisien.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

A. Kesiapan Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Disdukcapil telah memiliki pembagian tugas yang jelas dalam menangani berbagai jenis permohonan. Setiap pegawai bertanggung jawab pada jenis layanan tertentu, sehingga proses verifikasi data dapat dilakukan secara lebih terstruktur.

Namun demikian, masih terdapat keluhan dari pengguna layanan terkait lamanya proses verifikasi data yang memerlukan waktu beberapa hari. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketanggapan belum sepenuhnya memenuhi karakteristik pelayanan publik yang cepat dan tepat sebagaimana dikemukakan oleh Kasmir.

B. Respons terhadap Keluhan

SEDUDO menyediakan fitur pengaduan serta layanan bantuan melalui WhatsApp. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa respons terhadap keluhan masyarakat masih tergolong lambat. Beberapa aduan baru ditanggapi satu hingga tiga hari setelah dilaporkan.

Pihak Disdukcapil menjelaskan bahwa keterbatasan jam operasional dan tingginya jumlah aduan menjadi penyebab utama keterlambatan respons. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas masih belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait ketepatan waktu pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

A. Waktu Penyelesaian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian dokumen belum memiliki kepastian yang jelas. Lamanya proses sangat bergantung pada jumlah permohonan dan kendala teknis. Pengguna layanan mengeluhkan tidak adanya informasi estimasi waktu penyelesaian dokumen.

Kondisi ini belum sepenuhnya selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 yang menekankan kepastian waktu dan transparansi pelayanan.

B. Biaya Pelayanan

Dalam aspek biaya, seluruh layanan administrasi kependudukan melalui SEDUDO diberikan secara gratis. Hal ini ditegaskan melalui informasi resmi dan fitur pengaduan terkait pungutan liar. Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan praktik pungutan biaya dalam proses pelayanan.

Dengan demikian, aspek biaya telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan memberikan jaminan pelayanan yang adil kepada masyarakat.

5. Empathy (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil menerapkan sikap ramah, sopan, dan santun dalam melayani masyarakat dengan menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Pelayanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang sosial, ekonomi, maupun status pemohon.

Selain itu, penggunaan Bahasa Indonesia yang sederhana dan komunikatif dalam layanan SEDUDO memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan. Namun, layanan ini belum menyediakan opsi bahasa daerah seperti Bahasa Jawa. Meskipun demikian, penggunaan Bahasa Indonesia dinilai masih relevan dengan kebutuhan mayoritas pengguna layanan.

Penutup

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk secara umum telah memenuhi indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml et al., yang meliputi aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Pada indikator *Tangibles* (berwujud), penerapan sistem layanan berbasis online membawa perubahan positif terhadap kenyamanan, ketersediaan fasilitas, serta efisiensi proses pelayanan. Meskipun demikian, masih diperlukan perbaikan teknis, khususnya

terkait pembatasan ukuran unggahan dokumen dan peningkatan pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital agar layanan dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Pada indikator *Reliability* (kehandalan), layanan SEDUDO telah menunjukkan keandalan yang baik dari sisi aksesibilitas dan kompetensi pegawai. Integrasi SEDUDO dengan aplikasi Nganjuk Smart City memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Selain itu, pegawai telah memiliki kemampuan dan pelatihan yang memadai dalam mengoperasikan sistem serta menangani keluhan masyarakat secara sistematis, sehingga mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepercayaan publik.

Pada indikator *Responsiveness* (ketanggapan), pegawai Disdukcapil telah menunjukkan kesiapan dan kecekatan dalam melayani permohonan administrasi kependudukan. Namun, proses verifikasi data dan penanganan keluhan masih membutuhkan waktu yang relatif lama, terutama akibat keterbatasan jam operasional dan tingginya volume permohonan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan verifikasi serta optimalisasi mekanisme penanganan aduan menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pada indikator *Assurance* (jaminan), aspek biaya pelayanan telah terpenuhi dengan baik karena seluruh layanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis. Namun, pada aspek waktu, masih terdapat ketidakpastian mengenai estimasi penyelesaian dokumen. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem informasi pelayanan yang mampu memberikan kepastian dan transparansi waktu penyelesaian kepada masyarakat.

Pada indikator *Empathy* (empati), pelayanan SEDUDO telah diterapkan dengan baik melalui sikap petugas yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif. Penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta penggunaan bahasa yang sederhana dan komunikatif mampu menciptakan kenyamanan dan rasa keadilan bagi masyarakat. Ke depan, pengembangan aksesibilitas bahasa dapat dipertimbangkan untuk memperluas jangkauan dan inklusivitas layanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud)
 - a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk disarankan untuk meningkatkan infrastruktur layanan digital, khususnya dalam mengatasi kendala teknis seperti batasan ukuran maksimal unggahan file. Upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan memperluas kapasitas sistem serta meningkatkan kompatibilitas terhadap berbagai format dan ukuran dokumen.
 - b. Perlu diselenggarakan program pendampingan literasi digital bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan SEDUDO, baik melalui pelatihan di tingkat desa maupun penyediaan pos bantuan langsung di kantor Disdukcapil.

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Disdukcapil Kabupaten Nganjuk disarankan untuk terus meningkatkan pelatihan teknis dan kompetensi pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- b. Selain itu, pemeliharaan sistem SEDUDO secara berkala serta koordinasi yang intensif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika perlu terus dilakukan guna memastikan kendala teknis dapat ditangani secara cepat dan efektif.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Diperlukan peningkatan kecepatan dalam proses verifikasi data agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih efisien. Hal ini dapat dilakukan melalui penambahan sumber daya manusia maupun penerapan otomatisasi dalam sistem verifikasi dokumen.
- b. Dalam penanganan pengaduan masyarakat, Disdukcapil disarankan untuk memperluas jam operasional layanan pengaduan atau menyediakan fitur chatbot yang mampu memberikan respons awal secara cepat sebelum ditindaklanjuti oleh petugas terkait.

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Disdukcapil perlu menyediakan informasi estimasi waktu penyelesaian dokumen secara transparan dan real-time melalui aplikasi SEDUDO agar masyarakat memperoleh kepastian dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.
- b. Meskipun seluruh layanan administrasi kependudukan telah diberikan secara gratis, informasi mengenai kebijakan bebas biaya perlu terus dipublikasikan secara luas untuk mencegah praktik pungutan liar.

5. *Empathy* (Empati)

- a. Penerapan budaya pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) perlu terus dijaga dan diawasi secara konsisten agar kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat tetap optimal.
- b. Disarankan untuk menambahkan opsi bahasa daerah, seperti Bahasa Jawa, dalam layanan digital SEDUDO guna meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas pelayanan bagi masyarakat yang kurang fasih menggunakan Bahasa Indonesia formal.

Referensi

- Haryani, G. S. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah dengan *e-SERVQUAL*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 121-135.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2014 tentang Percepatan Pelaksanaan *E-Government*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Meidiansyah, S., Suhardi, R., & Wibowo, S. (2019). *E-Government: Konsep dan Aplikasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

- Pradila, T., & Priyadi, P. (2022). Implementasi *E-Government* dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Kota X. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 10(1), 45-60.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.