

Analisis Kualitas Pelayanan Melalui SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Fadea Emelia Agustin

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email: fadeaemelia.22024@mhs.unesa.ac.id

Indonesia

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan melalui SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, khususnya pada pelayanan Kartu Keluarga. Kajian ini penting karena digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya menuntut kemudahan akses, tetapi juga konsistensi waktu penyelesaian, keandalan sistem, perlindungan data, dan respons aparaturnya terhadap kendala pengguna. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi Kepala Sekretariat, staf pelayanan/operator SEDUDO, serta sembilan masyarakat pengguna layanan. Analisis dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan tujuh dimensi e-service quality, yaitu efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEDUDO tergolong cukup baik karena mampu mempermudah masyarakat mengajukan layanan administrasi kependudukan secara digital, menyediakan fitur pemantauan status layanan, serta menghadirkan kanal pengaduan melalui website dan WhatsApp. Namun demikian, kualitas tersebut belum sepenuhnya optimal. Kendala yang masih muncul meliputi keterlambatan penyelesaian layanan saat terjadi lonjakan permohonan, gangguan sistem atau server, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sosialisasi berbasis desa dan media digital, pemeliharaan sistem secara berkala, pengawasan ketepatan waktu layanan sesuai SOP, serta optimalisasi pembagian tugas operator agar pelayanan digital lebih konsisten, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci—*pelayanan publik, kualitas pelayanan, e-service quality, SEDUDO, administrasi kependudukan, Kartu Keluarga*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian mendasar dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan warga negara. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif untuk menerbitkan dokumen, tetapi juga sebagai cerminan kapasitas negara dalam menghadirkan layanan yang mudah, cepat, transparan, dan dapat dipercaya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1]. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi ukuran penting untuk menilai apakah penyelenggara layanan telah bekerja sesuai prinsip kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalisme, partisipasi, dan akuntabilitas.

Dalam praktik pemerintahan daerah, tuntutan terhadap pelayanan yang berkualitas semakin meningkat seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Masyarakat tidak lagi hanya menilai pelayanan dari ada atau tidaknya produk layanan, melainkan juga dari kecepatan proses, kejelasan prosedur, keramahan aparaturnya, keamanan data, dan kepastian hasil. Kondisi tersebut membuat instansi pemerintah dituntut tidak berhenti pada pemenuhan standar minimum, tetapi juga melakukan inovasi berkelanjutan agar pelayanan lebih adaptif terhadap dinamika sosial dan perkembangan teknologi. Pelayanan publik yang baik harus mampu menghubungkan kepentingan masyarakat dengan kapasitas birokrasi secara adil, efektif, dan efisien [4], [5].

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi faktor penting dalam reformasi pelayanan publik. Pemerintah pusat maupun daerah didorong untuk mengembangkan e-government sebagai strategi transformasi tata kelola pemerintahan. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan

Strategi Nasional Pengembangan E-Government menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi perlu diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan [2]. Melalui pendekatan ini, pelayanan yang sebelumnya cenderung manual dan berbasis tatap muka mulai bergeser ke layanan elektronik yang dapat diakses secara fleksibel oleh masyarakat. Dalam bidang administrasi kependudukan, digitalisasi menjadi sangat relevan karena layanan seperti Kartu Keluarga, KTP, KIA, akta, dan perpindahan penduduk memiliki intensitas permintaan yang tinggi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu instansi yang menerapkan pelayanan berbasis elektronik melalui SEDUDO atau Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online. SEDUDO diluncurkan pada April 2021 untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis online yang terhubung dengan desa, kecamatan, rumah sakit, dan pusat pelayanan kabupaten. Keberadaan SEDUDO juga berkaitan dengan Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik [3]. Layanan ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Pada laman SEDUDO, masyarakat dapat mengakses layanan akta, layanan Kartu Keluarga, layanan KTP dan KIA, serta layanan pindah tempat.

Fokus artikel ini diarahkan pada pelayanan Kartu Keluarga karena layanan tersebut merupakan salah satu kebutuhan administratif yang sering diajukan masyarakat. Kartu Keluarga memiliki fungsi penting sebagai dasar pengurusan berbagai layanan lain, baik layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, maupun kebutuhan administratif lainnya. Karena itu, keterlambatan atau kendala pada layanan Kartu Keluarga dapat berdampak pada keterlambatan akses masyarakat terhadap layanan publik lain. Pada titik ini, SEDUDO tidak cukup hanya dilihat sebagai inovasi digital, tetapi perlu dikaji sebagai instrumen pelayanan publik yang kualitasnya harus dapat dipertanggungjawabkan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik hingga sangat baik, tetapi terdapat kecenderungan penurunan pada sejumlah unsur pelayanan tahun 2025. Data IKM memperlihatkan bahwa unsur waktu penyelesaian turun dari 90,20 pada 2024 menjadi 81,72 pada 2025. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur turun dari 90,59 menjadi 85,47, sedangkan sarana dan prasarana turun dari 90,12 menjadi 85,63. Di sisi lain, unsur biaya/tarif tetap memperoleh nilai sangat tinggi sebesar 99,53 dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan

memperoleh 97,19. Kondisi ini menunjukkan bahwa walaupun aspek tertentu telah kuat, persoalan waktu, prosedur, dan sarana pendukung masih membutuhkan evaluasi serius.

Tabel 1. Data Indeks Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk

Unsur Pelayanan	2023	2024	2025
Persyaratan	88,28	90,12	86,56
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,66	90,59	85,47
Waktu Penyelesaian	83,78	90,20	81,72
Biaya/Tarif	100	100	99,53
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,78	89,81	86,88
Kompetensi Pelaksana	89,34	89,35	85,94
Perilaku Pelaksana	90,55	89,81	85,78
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95,88	100	97,19
Sarana dan Prasarana	91,45	90,12	85,63

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Nganjuk (2025).

Selain data IKM, jumlah pengguna SEDUDO juga menunjukkan peningkatan yang sangat besar, yaitu dari sekitar 7,29 ribu pengguna pada 2024 menjadi 55,53 ribu pengguna pada 2025. Peningkatan ini mengindikasikan semakin luasnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Namun, peningkatan penggunaan juga berpotensi menimbulkan tekanan baru terhadap kapasitas sistem dan aparatur, terutama apabila pertumbuhan pengguna tidak diikuti stabilitas server, kesiapan operator, dan sosialisasi yang merata. Observasi awal penelitian menemukan beberapa persoalan, yaitu sebagian masyarakat belum mengetahui SEDUDO, pengajuan layanan mengalami keterlambatan persetujuan hingga dua minggu, proses pelayanan tidak selalu selesai dalam 1x24 jam, serta dokumen yang dinyatakan selesai masih memerlukan waktu tambahan untuk dikirim melalui WhatsApp.

Berdasarkan persoalan tersebut, artikel ini menggunakan perspektif e-service quality yang menilai kualitas layanan elektronik melalui tujuh dimensi, yakni efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak [7]. Perspektif ini dipilih karena SEDUDO bukan hanya layanan administratif biasa, melainkan layanan berbasis website yang kualitasnya ditentukan oleh kombinasi antara desain sistem, stabilitas teknologi, kejelasan informasi, kemampuan aparatur, serta pengalaman pengguna dalam menyelesaikan kebutuhan layanan. Dengan demikian, rumusan masalah dalam artikel ini adalah bagaimana kualitas pelayanan melalui SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk pada pelayanan Kartu Keluarga. Tujuan artikel ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan tersebut secara kritis berdasarkan pengalaman penyedia layanan dan masyarakat pengguna.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami kualitas pelayanan SEDUDO berdasarkan kondisi nyata di lapangan, bukan sekadar menghitung tingkat kepuasan secara numerik. Metode kualitatif memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, kendala, dan penilaian informan

secara lebih mendalam. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami tidak hanya dari keluaran layanan, tetapi juga dari proses interaksi antara sistem digital, aparatur pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna.

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan melalui website SEDUDO dalam pelayanan Kartu Keluarga. Analisis menggunakan tujuh indikator e-service quality, yaitu: efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Efisiensi digunakan untuk melihat kemudahan akses dan kecepatan layanan; keandalan untuk melihat konsistensi sistem; pemenuhan untuk melihat kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna; privasi untuk melihat keamanan data; responsivitas untuk melihat kecepatan tanggapan terhadap masalah; kompensasi untuk melihat bentuk tanggung jawab penyedia layanan; dan kontak untuk melihat kemudahan pengguna berkomunikasi dengan petugas.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kepala Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, staf pelayanan atau operator SEDUDO, serta sembilan masyarakat pengguna layanan SEDUDO. Data sekunder diperoleh dari dokumen peraturan, data IKM, data jumlah pengguna, standar operasional prosedur penerbitan Kartu Keluarga, dokumentasi website, jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung informan dalam penyelenggaraan maupun penggunaan layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat kondisi pelayanan dan tampilan fitur SEDUDO. Wawancara digunakan untuk menggali informasi dari pihak dinas, operator, dan masyarakat mengenai pengalaman layanan, kendala teknis, kecepatan proses, respons petugas, serta efektivitas kanal pengaduan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui arsip, gambar tampilan website, SOP, dan dokumen pendukung lainnya. Analisis data dilakukan melalui empat tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana lazim digunakan dalam penelitian kualitatif [10].

III. HASIL DAN DISKUSI

A. Gambaran Umum SEDUDO

SEDUDO merupakan aplikasi berbasis website yang dikembangkan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk. Melalui website ini, masyarakat dapat mengajukan layanan secara digital dengan mengisi data,

mengunggah persyaratan, dan memantau status permohonan. Fitur dashboard menampilkan status pengajuan, seperti menunggu, diproses, selesai, dan ditolak. Keberadaan status tersebut penting karena memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai tahapan layanan yang sedang berjalan. Selain itu, tersedia menu pengajuan administrasi kependudukan, data layanan administrasi, profil pengguna, ubah password, dan pengaduan.

Dari sisi pelayanan Kartu Keluarga, SOP penerbitan KK menunjukkan bahwa proses pelayanan dimulai dari pemohon melengkapi persyaratan administrasi, petugas atau operator melakukan verifikasi dan validasi, hingga Kepala Dinas melakukan tanda tangan elektronik dan dokumen KK diterbitkan. Dalam kondisi persyaratan lengkap dan tidak terdapat kendala, total waktu pelayanan berdasarkan SOP diperkirakan sekitar 36 menit. Namun, hasil lapangan menunjukkan bahwa waktu ideal dalam SOP belum selalu tercapai dalam praktik, terutama ketika terjadi lonjakan permohonan, gangguan sistem, atau keterbatasan operator. Hal inilah yang menjadi titik kritis dalam menilai kualitas pelayanan SEDUDO.

B. Efisiensi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan SEDUDO berada pada kategori cukup baik. Dari sisi gagasan layanan, SEDUDO jelas memberikan nilai tambah karena masyarakat dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor. Kepala Sekretariat Dispendukcapil menyatakan bahwa layanan ini memang diadakan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dari rumah atau dari tempat mana pun. Staf pelayanan juga menyampaikan bahwa masyarakat yang memiliki kendala tetap dapat memperoleh bantuan melalui kantor dinas, kantor desa, atau kanal WhatsApp.

Dari sisi pengguna, sebagian besar masyarakat menilai SEDUDO memudahkan pengurusan Kartu Keluarga. Masyarakat merasa terbantu karena pengajuan dapat dilakukan melalui perangkat digital, dokumen dapat dikirim secara online, dan pertanyaan dapat disampaikan melalui petugas. Namun, efisiensi tersebut belum sepenuhnya optimal karena waktu penyelesaian belum selalu sesuai harapan. Beberapa informan menyampaikan bahwa dokumen baru selesai setelah beberapa hari bahkan sampai satu minggu. Ada pula yang menyebut pelayanan tidak selesai dalam 1x24 jam karena antrean dan banyaknya permohonan.

Analisis kritis terhadap indikator ini menunjukkan adanya jarak antara efisiensi akses dan efisiensi penyelesaian. Dari sisi akses, SEDUDO sudah efisien karena mengurangi kebutuhan datang langsung ke kantor. Akan tetapi, dari sisi penyelesaian, efisiensi masih dipengaruhi kapasitas sistem, jumlah permohonan, dan ketersediaan sumber daya manusia.

Dengan kata lain, digitalisasi belum otomatis menghasilkan layanan cepat apabila proses di belakang sistem belum cukup kuat. Efisiensi SEDUDO harus dilihat sebagai capaian yang bersifat progresif, bukan sebagai kondisi final yang sudah sepenuhnya mapan.

C. Keandalan

Keandalan SEDUDO secara umum tergolong cukup baik. Pihak dinas dan staf pelayanan menyatakan bahwa sistem masih dapat diandalkan untuk mendukung pelayanan online, meskipun terdapat kendala teknis seperti error website, gangguan jaringan, atau server yang bermasalah. Ketika terjadi kendala teknis, Dispendukcapil melakukan koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pihak yang mengelola aspek teknis sistem. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan SEDUDO tidak hanya bergantung pada Dispendukcapil sebagai pengguna layanan pemerintahan, tetapi juga pada koordinasi antarorganisasi perangkat daerah.

Sebagian masyarakat menyatakan SEDUDO cukup dapat diandalkan karena dapat digunakan untuk mengurus Kartu Keluarga dan layanan administrasi lain tanpa datang langsung ke kantor. Namun, beberapa masyarakat juga mengalami website sulit diakses, error, atau lambat sehingga memilih datang ke kantor untuk memperoleh bantuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan SEDUDO belum merata dirasakan oleh seluruh pengguna. Keandalan tidak hanya diukur dari apakah sistem tersedia, tetapi juga dari konsistensi pengalaman pengguna pada berbagai waktu penggunaan.

Dari perspektif e-service quality, keandalan merupakan dimensi penting karena berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital [7]. Apabila masyarakat beberapa kali mengalami error, maka kepercayaan terhadap layanan online dapat menurun dan masyarakat kembali memilih layanan tatap muka. Oleh karena itu, kendala teknis yang tampak sederhana sesungguhnya memiliki dampak institusional: ia dapat melemahkan legitimasi inovasi digital. SEDUDO sudah cukup andal sebagai sarana pelayanan, tetapi stabilitas sistem perlu diperkuat agar pelayanan dapat berjalan konsisten saat jumlah pengguna meningkat.

D. Pemenuhan

Pada indikator pemenuhan, SEDUDO telah mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan Kartu Keluarga. Masyarakat menilai layanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan pengajuan administrasi kependudukan. Staf pelayanan juga menyampaikan bahwa apabila terdapat kendala pada pengajuan, petugas berupaya merespons dan membantu pengguna sampai proses selesai. Keberadaan fitur pengajuan, dashboard, data layanan, dan pengaduan memperlihatkan bahwa SEDUDO tidak hanya menjadi

media pendaftaran, tetapi juga menjadi sarana pemantauan dan komunikasi layanan.

Meskipun demikian, pemenuhan layanan belum sepenuhnya optimal karena adanya ketidaksesuaian antara janji layanan dan pengalaman sebagian pengguna. SOP penerbitan Kartu Keluarga menggambarkan proses yang relatif cepat apabila seluruh persyaratan lengkap, tetapi praktik lapangan menunjukkan masih adanya penundaan saat sistem error, server lambat, atau antrean permohonan meningkat. Tiga informan secara khusus menyampaikan perlunya perbaikan agar website tidak sering error dan pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama.

Pemenuhan layanan dalam konteks digital harus dipahami secara komprehensif. Layanan dianggap terpenuhi bukan hanya ketika dokumen akhirnya diterima, tetapi ketika seluruh proses dari pengajuan, verifikasi, pemantauan status, sampai pengiriman hasil berjalan sesuai ekspektasi. Dengan demikian, SEDUDO telah memenuhi kebutuhan substantif masyarakat, tetapi masih perlu memperkuat kepastian waktu dan konsistensi proses. Kualitas pemenuhan akan semakin tinggi apabila standar penyelesaian layanan yang tertulis dalam SOP benar-benar dapat dirasakan oleh pengguna dalam praktik sehari-hari.

E. Privasi

Privasi menjadi aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan karena data yang diproses merupakan data pribadi yang sensitif, seperti NIK, nomor Kartu Keluarga, alamat, nomor WhatsApp, email, serta dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator privasi pada SEDUDO tergolong cukup terpenuhi. Pengguna harus melakukan pendaftaran dan verifikasi akun sebelum mengajukan layanan. Sistem juga menerapkan mekanisme login sehingga akses terhadap layanan tidak terbuka secara bebas kepada pihak yang tidak berwenang.

Dari sisi masyarakat, tidak ditemukan keluhan serius mengenai kebocoran data pribadi. Pengguna cenderung merasa aman karena data yang dimasukkan digunakan untuk keperluan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keamanan data tidak boleh hanya dinilai dari ketiadaan keluhan. Dalam layanan digital pemerintah, privasi harus terus dijaga melalui kebijakan perlindungan data yang jelas, pembatasan akses petugas sesuai kewenangan, pengamanan server, dan edukasi kepada masyarakat agar tidak sembarangan membagikan kode pengajuan atau data akun.

Secara kritis, privasi SEDUDO perlu ditempatkan sebagai isu strategis, bukan sekadar aspek teknis. Semakin banyak pengguna yang mengakses layanan, semakin besar pula volume data pribadi yang dikelola. Apabila tata kelola data tidak diperkuat, risiko penyalahgunaan atau kebocoran data dapat meningkat. Karena itu, perlindungan privasi harus menjadi agenda

berkelanjutan melalui audit keamanan, penguatan autentikasi, dan transparansi prosedur pengelolaan data.

F. Responsivitas

Responsivitas SEDUDO menunjukkan hasil yang cukup baik. Pihak dinas menyampaikan bahwa sistem terus mengalami pengembangan, termasuk pembaruan ke SEDUDO versi dua. Pembaruan tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan fitur dengan kebutuhan masyarakat dan memperbaiki kendala dari versi sebelumnya. Ketika terjadi error atau gangguan teknis, Dispendukcapil berkoordinasi dengan Kominfo agar sistem dapat kembali digunakan. Selain itu, tersedia fitur pengaduan dan kanal WhatsApp untuk menampung keluhan pengguna.

Masyarakat menilai staf pelayanan cukup tanggap dalam membantu ketika terjadi kendala. Beberapa informan menyatakan bahwa petugas cepat merespons, membantu menjelaskan alur, dan memberikan solusi ketika pengguna bingung. Staf pelayanan juga menyampaikan bahwa keluhan melalui WhatsApp atau fitur pengaduan diusahakan ditangani dalam 1x24 jam apabila tidak ada kendala lain. Namun, respons terhadap keluhan tetap bergantung pada jenis masalah. Jika masalah berkaitan dengan perubahan berkas atau verifikasi yang membutuhkan pemeriksaan fisik, pengguna tetap perlu datang langsung ke kantor.

Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas SEDUDO bersifat hibrida: sebagian masalah dapat diselesaikan secara digital, sedangkan sebagian lain masih memerlukan interaksi langsung. Kondisi ini tidak selalu menunjukkan kelemahan, karena administrasi kependudukan memang menuntut verifikasi tertentu. Namun, agar responsivitas semakin baik, perlu ada pemetaan jenis pengaduan yang dapat diselesaikan online dan jenis pengaduan yang membutuhkan tatap muka. Informasi tersebut perlu disampaikan secara jelas agar masyarakat memahami alasan mengapa beberapa masalah tidak dapat diselesaikan sepenuhnya melalui website.

G. Kompensasi

Indikator kompensasi menunjukkan bahwa SEDUDO belum memiliki bentuk kompensasi berupa ganti rugi langsung. Hal ini dapat dipahami karena layanan administrasi kependudukan melalui SEDUDO tidak memungut biaya dari masyarakat. Pihak dinas dan staf pelayanan menjelaskan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan lebih berupa penanganan keluhan, perbaikan dokumen apabila terjadi kesalahan, dan prioritas terhadap pengaduan yang masuk. Jika terdapat dokumen yang salah, pengguna dapat menyampaikan komplain dan petugas memperbaiki tanpa mengharuskan pengguna mengunggah ulang seluruh berkas.

Dari sisi masyarakat, mayoritas informan menyatakan belum pernah menerima kompensasi khusus karena tidak mengalami kendala serius. Bagi

mereka, respons cepat dan bantuan langsung dari petugas sudah dipahami sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan. Dengan demikian, kompensasi dalam konteks SEDUDO lebih bersifat pemulihan layanan daripada ganti rugi material. Bentuk ini relevan untuk layanan publik yang tidak berbayar, tetapi tetap perlu diformalkan agar masyarakat mengetahui haknya ketika terjadi kesalahan layanan.

Secara kritis, belum adanya mekanisme kompensasi tertulis dapat menjadi celah dalam akuntabilitas layanan. Kompensasi tidak harus selalu berbentuk materi. Dalam pelayanan publik digital, kompensasi dapat berupa prioritas penyelesaian ulang, pemberitahuan resmi, perbaikan tanpa pengajuan baru, jaminan waktu penyelesaian setelah gangguan, atau surat keterangan apabila keterlambatan berdampak pada kebutuhan administratif masyarakat. Mekanisme semacam ini akan memperkuat rasa keadilan dan menunjukkan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab terhadap kegagalan sistem.

H. Kontak

Indikator kontak menunjukkan bahwa saluran komunikasi SEDUDO sudah tersedia dan cukup mudah diakses masyarakat. Pihak dinas menyediakan nomor pengaduan, WhatsApp aktif, media sosial, serta fitur pengaduan pada website. Staf pelayanan juga menyampaikan bahwa masyarakat dapat datang langsung ke kantor apabila membutuhkan penjelasan atau pendampingan. Sebagian besar informan masyarakat mengetahui adanya WhatsApp dan fitur pengaduan serta merasa petugas mudah ditemui ketika membutuhkan bantuan.

Ketersediaan kanal kontak menjadi faktor penting karena tidak semua pengguna memiliki literasi digital yang sama. Sebagian masyarakat baru mengetahui SEDUDO setelah datang ke kantor dinas atau kantor desa. Artinya, meskipun SEDUDO merupakan layanan digital, keberadaan petugas tetap penting sebagai jembatan antara teknologi dan masyarakat. Kontak yang baik tidak hanya berarti banyaknya kanal komunikasi, tetapi juga kemampuan kanal tersebut memberikan jawaban yang jelas, cepat, dan ramah.

Dari perspektif pelayanan publik, dimensi kontak menunjukkan bahwa digitalisasi tidak boleh menghapus sisi manusiawi layanan. SEDUDO membutuhkan dukungan operator, petugas front office, perangkat desa, dan kanal komunikasi yang responsif agar masyarakat tidak merasa ditinggalkan oleh sistem. Dengan demikian, kualitas layanan digital tidak hanya terletak pada website, tetapi juga pada ekosistem komunikasi yang mengelilinginya.

I. Sintesis Hasil Penelitian

Tabel II. Sintesis kualitas pelayanan SEDUDO berdasarkan tujuh indikator e-service quality

Indikator	Temuan Utama	Catatan Kritis
Efisiensi	Akses layanan lebih mudah dan dapat dilakukan tanpa selalu datang ke kantor.	Kecepatan penyelesaian belum konsisten, terutama saat permohonan meningkat.

Indikator	Temuan Utama	Catatan Kritis
Keandalan	Sistem cukup membantu pelayanan online dan dapat digunakan untuk pengurusan KK.	Gangguan server, jaringan, dan keterbatasan SDM mempengaruhi konsistensi layanan.
Pemenuhan	Layanan sesuai kebutuhan masyarakat dan fitur cukup lengkap.	Janji waktu layanan belum selalu sama dengan pengalaman pengguna.
Privasi	Data pengguna dinilai cukup terlindungi melalui akun dan verifikasi.	Perlu penguatan tata kelola perlindungan data seiring pertumbuhan pengguna.
Responsivitas	Pengaduan dapat disampaikan melalui website dan WhatsApp; petugas cukup tanggap.	Perlu pemetaan jenis pengaduan online dan offline agar pengguna tidak bingung.
Kompensasi	Tanggung jawab diberikan melalui perbaikan layanan dan penanganan keluhan.	Belum ada mekanisme kompensasi nonmaterial yang tertulis dan diketahui pengguna.
Kontak	WhatsApp, fitur pengaduan, media sosial, dan layanan langsung tersedia.	Sosialisasi kanal komunikasi dan pendampingan literasi digital perlu diperluas.

Sumber: Diolah penulis berdasarkan hasil penelitian (2026).

Berdasarkan keseluruhan indikator, SEDUDO dapat dinilai sebagai inovasi pelayanan publik digital yang telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat Kabupaten Nganjuk. Layanan ini meningkatkan kemudahan akses, mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka, dan menyediakan kanal pengaduan yang lebih praktis. Namun, capaian tersebut belum menutup fakta bahwa transformasi digital masih menghadapi tantangan implementatif. Tantangan utama bukan hanya pada keberadaan website, tetapi pada kemampuan sistem dan organisasi pelayanan untuk menjaga kualitas secara konsisten.

Salah satu temuan penting adalah bahwa digitalisasi pelayanan tidak otomatis menghilangkan kebutuhan terhadap aparatur. Masyarakat tetap membutuhkan petugas untuk menjelaskan alur, membantu mengatasi error, memverifikasi berkas, dan memastikan hasil layanan diterima. Dengan demikian, kualitas SEDUDO sangat ditentukan oleh integrasi antara teknologi dan kapasitas birokrasi. Apabila sistem digital berkembang tetapi sumber daya manusia, SOP, dan sosialisasi tidak diperkuat, maka pelayanan digital berpotensi menghasilkan bentuk baru dari keterlambatan dan kebingungan pengguna.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kendala sosialisasi masih menjadi masalah mendasar. Sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan SEDUDO sebelum datang ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital belum sepenuhnya inklusif. Inklusivitas layanan tidak hanya berarti website dapat diakses melalui internet, tetapi juga berarti masyarakat mengetahui keberadaan layanan, memahami cara penggunaannya, dan memperoleh pendampingan ketika mengalami hambatan. Karena itu, keberhasilan SEDUDO perlu diukur bukan hanya dari jumlah pengguna yang meningkat, tetapi juga dari pemerataan pemahaman dan pengalaman layanan yang baik di seluruh kelompok masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kualitas pelayanan melalui SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk pada pelayanan Kartu Keluarga tergolong cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Pada indikator efisiensi, SEDUDO telah memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi

kependudukan secara digital tanpa harus selalu datang ke kantor, namun kecepatan penyelesaian belum konsisten karena masih terdapat keterlambatan saat permohonan meningkat. Pada indikator keandalan, sistem cukup dapat diandalkan untuk mendukung pelayanan online, tetapi masih ditemukan gangguan teknis seperti error, server lambat, dan kendala jaringan yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Pada indikator pemenuhan, layanan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pengurusan Kartu Keluarga, meskipun kepastian waktu penyelesaian belum selalu sesuai dengan standar yang diharapkan. Pada indikator privasi, data pengguna dinilai cukup terlindungi, tetapi penguatan tata kelola keamanan data tetap diperlukan seiring meningkatnya jumlah pengguna. Pada indikator responsivitas, petugas cukup tanggap melalui fitur pengaduan, WhatsApp, dan bantuan langsung, namun perlu kejelasan alur penanganan untuk masalah yang dapat diselesaikan secara online maupun offline. Pada indikator kompensasi, bentuk tanggung jawab layanan lebih berupa penanganan keluhan dan perbaikan dokumen, bukan ganti rugi material, sehingga mekanisme kompensasi nonmaterial perlu dirumuskan lebih jelas. Pada indikator kontak, ketersediaan kanal komunikasi sudah cukup baik melalui WhatsApp, fitur pengaduan, media sosial, dan layanan langsung di kantor, tetapi sosialisasi kepada masyarakat masih perlu diperluas.

Secara umum, SEDUDO merupakan inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang memiliki kontribusi penting dalam memperkuat digitalisasi administrasi kependudukan di Kabupaten Nganjuk. Namun, keberhasilan inovasi ini perlu ditopang oleh perbaikan berkelanjutan pada stabilitas sistem, ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan operator, dan edukasi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk disarankan memperkuat sosialisasi penggunaan SEDUDO melalui perangkat desa, media sosial, dan video edukasi; melakukan pemeliharaan sistem secara rutin bersama Kominfo; mengawasi penyelesaian layanan agar sesuai SOP; serta mengoptimalkan pembagian tugas dan monitoring operator. Dengan langkah tersebut, SEDUDO dapat berkembang bukan hanya sebagai website pelayanan, tetapi sebagai ekosistem pelayanan publik digital yang lebih responsif, inklusif, dan dapat dipercaya masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, informan penelitian, masyarakat pengguna layanan SEDUDO, serta Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara Fakultas Vokasi Universitas Negeri Surabaya yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen

pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.

REFERENSI

- [1] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009.
- [2] Republik Indonesia, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, 2003.
- [3] Pemerintah Kabupaten Nganjuk, Peraturan Bupati Nganjuk Nomor 11 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2022.
- [4] F. D. Aryani, A. K. Hastuti, W. Rohmawati, A. N. Kasiwi, dan A. S. Winarsih, "Inovasi E-Lampid sebagai implementasi New Public Service dalam meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya," *NeoRepublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 2, no. 2, hlm. 178, 2021.
- [5] M. R. Anshari, "Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara," *Cross-Border*, vol. 6, no. 1, hlm. 28–41, 2023.
- [6] R. Ramdhan dan A. Bintari, "Kualitas e-service dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi E-Open," *Jurnal Governance*, vol. 11, 2025.
- [7] A. Wardhana, *Service Quality & E-Service Quality in the Digital Edge: Edisi Indonesia*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2024.
- [8] B. N. A'ini, "Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (SEDUDO) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk," 2023.
- [9] D. K. S. Wibowo, N. U. Ati, dan H. Anadza, "Efektivitas sosialisasi e-government dalam penggunaan SEDUDO di Kabupaten Nganjuk," 2023.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [11] N. M. Alfariza, S. Muchsin, dan T. R. Ilyas, "Strategi peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik pada aparatur sipil di Kelurahan Samaan," *Respon Publik*, vol. 18, no. 1, hlm. 82–89, 2024.
- [12] G. A. Cendana, "Analisis kualitas pelayanan publik pemerintah desa," *Jurnal Publika*, vol. 10, no. 4, hlm. 1089–1100, 2022.
- [13] M. S. Chaitra, I. Anisa, dan Y. Febrian, "Penerapan e-government dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung," vol. 1, no. 11, hlm. 685–693, 2023.
- [14] N. R. Sellfia, U. Dayat, dan L. Aryani, "Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi Sampurasun Purwakarta," vol. 18, no. 4, hlm. 590–598, 2021.
- [15] I. Nurmanah dan E. S. Nugroho, "Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan online terhadap keputusan pembelian online shop Bukalapak," vol. 5, no. 1, hlm. 11–21, 2021.