

**Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik  
Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

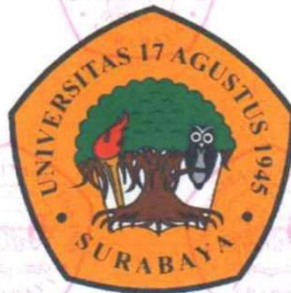
**DONI PUTRO CAHYONO**  
**NBI 1112000153**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2024**

**Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik  
Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

**DONI PUTRO CAHYONO**  
**NBI 1112000153**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**Nama : Doni Putro Cahyono**

**Nim : 1112000153**

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

**Surabaya, 3 Juli 2024**

**Mengetahui,  
Dekan**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.**  
**NPP.20120.87.0103**



**Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP.**  
**NPP.20110.17.0735**



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 3 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP  
Ketua

(  )

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.SI  
Anggota I

(  )

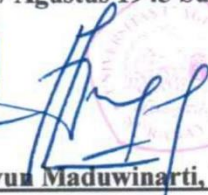
3. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.SI  
Anggota II

(  )

Mengesahkan,  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



  
Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP. 20120.87.0103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Doni Putro Cahyono  
NBI : 1112000153  
Program Studi : Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik  
Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 3 Juli 2024  
Yang membuat Pernyataan



Doni Putro Cahyono



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Doni Putro Cahyono  
NBI : 1112000153  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 3 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Doni Putro Cahyono

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Doni Putro Cahyono  
Tempat, Tanggal Lahir : Nganjuk, 13 Desember 2001  
Alamat : Dsn. Bulak Ds. Tirtobinangun Kec.  
Patianrowo Kab. Nganjuk  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Email : [guramanaruto@gmail.com](mailto:guramanaruto@gmail.com)  
No. Telp/HP : 085940988153

### Riwayat Pendidikan

1. SDN 2 Tirtobinangun (2008-2014)
2. SMPN 2 Patianrowo (2014-2017)
3. SMAN 1 Kertosono (2017-2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020-2024)

### Pengalaman Organisasi

1. Sekretaris Ekstrakurikuler SKI SMAN 1 Kertosono (2018-2019)
2. Divisi Perlengkapan UKM Bola Voli UNTAG Surabaya (2021-2022)
3. Ketua Panitia Idul Adha SMAN 1 Kertosono 2019

## RINGKASAN

Doni Putro Cahyono, 2024, **Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk**

---

Kebutuhan pelayanan publik ialah hak bagi setiap warga negara yang mana setiap orang berhak memperoleh pelayanan dari pemerintah mengenai urusan publik. Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. *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. Sedudo merupakan salah satu inisiatif pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi guna memperbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Dengan semakin berkembangnya teknologi, pemerintah daerah berupaya untuk memanfaatkannya guna mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Salah satu upaya tersebut adalah dengan menghadirkan aplikasi Sedudo, yang bertujuan untuk memberikan informasi dan pelayanan dokumen kependudukan secara online. Inovasi modern ini diterapkan lewat sebuah aplikasi Sedudo. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Sedudo Dukcapil Kabupaten Nganjuk. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori E-GovQual dari Papamedochelaki dan Mentzas yang terdapat 5 indikator yaitu kemudahan penggunaan, tampilan informasi, *reliability*, kepercayaan, dan dukungan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengambilan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 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 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.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, E-Government, Sedudo, Kualitas**



## SUMMARY

Doni Putro Cahyono, 2024, **Analysis of the Service Quality of the Online Regional Integrated Electronic System (Sedudo) Applications at the Nganjuk Regency Population and Civil Registration Service**

---

*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 relation to the realization of good governance public services, the government is required to adapt to technological developments so as not to be left behind. E-government is the use and utilization of information technology by the government to create communication between the government, society, the business world and other interested parties to provide services quickly and precisely. The Sedudo application is one of the Nganjuk Regency government's initiatives to encourage the use of information technology to improve the quality of services to the community. As technology continues to develop, local governments are trying to use it to facilitate public access to public services. One of these efforts is by presenting the Sedudo application, which aims to provide information and online population document services. This modern innovation is implemented through an Online Regional Integrated Electronic System (Sedudo) application. The aim of this research is to determine the quality of the Sedudo Dukcapil application service in Nganjuk Regency. The theory used in this research is the E-GovQual theory from Papamedochelaki and Mentzas which contains 5 indicators, namely ease of use, information display, reliability, trust and community support. This research uses a descriptive qualitative method with data collection methods in the form of interviews, observation and documentation. The results of this research show that there are 2 indicators for the quality of the Sedudo application service that are not fully optimal, namely the Reliability and Community Support indicators. It is said that the Reliability Indicator is not optimal because some people say that they often experience quite long loading times and it also takes quite a long time to enter the application. Apart from that, there are people who say that the services provided are not appropriate or experience delays when they should be in accordance with the estimates that have been given. The community support indicator is because there are still many people who are not fully aware of the application of the Sedudo application to manage population services online. Meanwhile, the Ease of Use, Information Display and Trust indicators can be said to be optimal because the Sedudo application can be used by the public easily and without any difficulties. Apart from that, the display available is also good in presenting it and all types of population services are complete in the Sedudo application. Regarding data security, it is guaranteed to be safe because the dukcapil service ensures the security of the personal data of every user of the Sedudo application.*

**Keywords: Public Services, E-Government, Sedudo, Quality**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang beralamatkan di Jalan Dermojoyo No.30, Payaman, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan do'a dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP dan Bapak Eddy Wahyudi, SH., M.SI selaku Dosen Pembimbing Satu dan Dua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Kasmin dan Ibu Sukeni selaku kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan dan memberi dukungan setiap saat serta kasih sayangnya yang tak akan pernah padam sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.
7. Seluruh keluarga besar bapak saidi dan pakdhe, budhe, om, dan tante yang selalu memberikan dukungan serta do'anya kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Mejiku saya Arya Wibisono, Anggun Dea Pitaloka, M. Ali Fikri, Nadila Rizki Tri Rachmawati, Nunki Bias Nirwani, dan Velinda Ayu Sasmita yang telah menemani mulai dari awal kuliah sampai lulus serta selalu

memberikan dukungan, semangat, dan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan saya Muhammad Habibatuzzuhri dan Fiki Aldinonaza F.P yang telah memberikan dukungan, do'a, serta semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
11. Bapak Heru Purnomo dan Bapak Tjandra Gunawan selaku pegawai di Dispendukcapil yang telah meluangkan waktu dan membantu saya dalam mendapatkan informasi terkait penelitian saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang belum saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan do'a dan dukungan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu untuk segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi saya dan orang lain.

Surabaya, 3 Juli 2024

Penyusun,



Doni Putro Cahyono

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                          | <b>ii</b>   |
| <b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                 | <b>iv</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>            | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                     | <b>vii</b>  |
| <b>RINGKASAN .....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b><i>SUMMARY</i>.....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                           | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                          | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang.....                           | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                         | 6           |
| 1.3    Tujuan Penelitian .....                       | 6           |
| 1.4    Manfaat Penelitian.....                       | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                  | <b>9</b>    |
| 2.1    Penelitian Terdahulu .....                    | 9           |
| 2.2    Landasan Teori .....                          | 16          |
| 2.2.1    Pelayanan Publik .....                      | 16          |
| 2.2.2    Kualitas Pelayanan.....                     | 18          |
| 2.2.3 <i>E – Goverment</i> .....                     | 20          |
| 2.2.4    Kualitas <i>E-Government</i> .....          | 22          |
| 2.3    Kerangka Konseptual .....                     | 23          |



|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>               | <b>25</b> |
| 3.1    Jenis Penelitian .....                       | 25        |
| 3.2    Fokus Penelitian .....                       | 26        |
| 3.3    Lokasi Penelitian .....                      | 26        |
| 3.4    Sumber Data .....                            | 26        |
| 3.5    Pengumpulan Data .....                       | 27        |
| 3.6    Metode Analisis.....                         | 29        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>33</b> |
| 4.1    Hasil Penelitian .....                       | 33        |
| 4.1.1    Deskripsi Objek Penelitian .....           | 33        |
| 4.1.2    Penyajian data.....                        | 36        |
| 4.2    Pembahasan.....                              | 55        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                           | <b>65</b> |
| 5.1    Kesimpulan .....                             | 65        |
| 5.2    Saran.....                                   | 66        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>73</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| Tabel 1.1 Nilai Kepatuhan Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2021..... | 3 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Layanan Aplikasi SEDUDO .....                                          | 4  |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....                                   | 24 |
| Gambar 3.1 Analisis data dalam penelitian kualitatif (Miles & Huberman 2014) ...  | 29 |
| Gambar 4.2 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk ..... | 33 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk .....             | 36 |
| Gambar 4.4 Cara mendaftar akun Sedudo .....                                       | 37 |
| Gambar 4.5 Tampilan Download Aplikasi Sedudo .....                                | 39 |
| Gambar 4.6 Cara Mengurus Adminduk secara mandiri .....                            | 40 |
| Gambar 4.7 Halaman awal Pengguna aplikasi Sedudo.....                             | 42 |
| Gambar 4.8 Tampilan awal Sedudo .....                                             | 43 |
| Gambar 4.9 Jenis layanan aplikasi Sedudo.....                                     | 44 |
| Gambar 4.10 Berita tentang penyempurnaan layanan aplikasi Sedudo .....            | 45 |
| Gambar 4.11 Tampilan data permohonan warga .....                                  | 47 |
| Gambar 4.12 Laporan Permohonan seluruh Kecamatan.....                             | 48 |
| Gambar 4.13 Anggaran Dana Dispendukcapil.....                                     | 49 |
| Gambar 4.14 Berita tentang keamanan data .....                                    | 51 |
| Gambar 4.15 Berita warga nganjuk antusias sambut Sedudo .....                     | 53 |
| Gambar 4.16 Jumlah Pengguna Sedudo .....                                          | 54 |
| Gambar 4.17 Jumlah Penduduk Kabupaten Nganjuk .....                               | 54 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....                           | 73 |
| Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....                         | 75 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian .....                      | 83 |
| Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1 ..... | 86 |
| Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2 ..... | 87 |
| Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3 ..... | 88 |
| Lampiran 7. Surat Izin Penelitian .....                       | 89 |
| Lampiran 8. Surat Bebas Turnitin.....                         | 89 |
| Lampiran 9. Kartu Bimbingan.....                              | 91 |
| Lampiran 10. LOA Publikasi Artikel Ilmiah.....                | 92 |