

## EFEKTIVITAS SISTEM ELEKTRONIK TERPADU DAERAH *ONLINE* (SEDUDO) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK

**Binthi Nur A'ini**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[binthi.19067@mhs.unesa.ac.id](mailto:binthi.19067@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

### Abstrak

Seiring berkembangnya teknologi, pemerintah menerapkan *e-government* yang diharapkan mampu untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Tentunya, pemerintah di berbagai daerah Indonesia turut serta dalam penyelenggaraannya, seperti Pemerintah Kabupaten Nganjuk dengan dibuatnya Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo). Fungsi Sedudo untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas pelayanan *online* menurut Xuetao Guo dan Jie Lu, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas kesediaan *web* dan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan kuantitatif deskriptif. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *probability sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 dari jumlah pengguna Sedudo yang berjumlah 150.669. Teknik pengumpulan data berupa kuisioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Kabupaten Nganjuk dapat dinyatakan efektif. Perhitungan akhir dari variabel efektivitas berdasarkan empat indikator yang digunakan adalah sebesar 75,7%. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain perlu memperbaiki sistem, meningkatkan kecepatan respon, memberikan kepastian mengenai informasi jangka waktu dan meningkatkan kelengkapan pelayanan.

**Kata Kunci:** efektivitas, pelayanan publik, sistem elektronik

### Abstract

Along with the development of technology, the government implements e-government which is expected to be able to provide better public services. Of course, governments in various regions of Indonesia participate in its implementation, such as the Nganjuk Regency Government with the creation of the Online Regional Integrated Electronic System (Sedudo). The function of Sedudo is to facilitate the community in making population administration documents. Thus, this study aims to measure and describe the effectiveness of the Online Regional Integrated Electronic System (Sedudo) at the Nganjuk Regency Population and Civil Registration Office. This study uses measurements of the effectiveness of online services according to Xuetao Guo and Jie Lu, namely system quality, information quality, web availability quality and user satisfaction. The method used is quantitative descriptive. The sampling technique used is the probability sampling technique. The sample was taken as many as 100 from the number of Sedudo users totaling 150,669. Data collection techniques in the form of questionnaires, documentation and literature studies. Data analysis techniques use quantitative data analysis and descriptive analysis. The results showed that the effectiveness of the Online Regional Integrated Electronic System (Sedudo) in Nganjuk Regency could be declared effective. The final calculation of the effectiveness variable based on the four indicators used is 75.7%. Suggestions that can be given by researchers include the need to improve the system, increase the speed of response, provide certainty about the information period and improve the completeness of services.

**Keywords:** effectiveness, public services, electronic systems

### PENDAHULUAN

Saat ini dalam kehidupan manusia dapat dikatakan tidak dapat terlepas dari teknologi. Salah satu contoh dari teknologi yang dimaksud yaitu teknologi informasi. Teknologi tersebut menyediakan alat dan infrastruktur

yang diperlukan untuk mengumpulkan, mengirim, memproses, menafsirkan, menyimpan, mengatur dan menggunakan data dengan cara yang bermanfaat. Oleh karena itu, teknologi informasi telah memberikan banyak kemudahan untuk mengelola informasi seperti menyimpan, mengambil dan memperbarui informasi.

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi, teknologi informasi dapat digunakan untuk mengolah, mengambil, menyusun, menyimpan dan memanipulasi data dengan berbagai cara. Hal tersebut dijelaskan oleh Wardana (dalam Warsita, 2011). Dapat dilihat dalam kegiatan sehari-hari bahwa teknologi informasi memiliki dampak yang signifikan pada banyak aspek kehidupan. Dampak tersebut salah satunya terdapat dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan yang dibutuhkan oleh individu atau komunitas yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut sejalan dengan aturan dan prosedur yang telah ditentukan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018). Selain itu, definisi pelayanan publik juga dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaranya dilakukan dalam instansi pemerintahan dan memiliki hakekat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat berupa kegiatan melayani pelanggan dalam lingkungan publik seperti masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberi manfaat bagi masyarakat dengan tersedianya pelayanan terbaik sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Namun, Sinambela (dalam Kartika, 2020) memberi pendapat bahwa saat ini pelayanan yang diberikan sangat sulit dan rumit, sehingga hal ini menyebabkan apa yang didapatkan masyarakat selalu tidak sesuai dengan yang diinginkannya. Sehingga, pemerintah menerapkan *e-government* yang diharapkan mampu untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik dari sebelumnya. Menurut Indrajit (dalam Saputro dkk, 2017) *e-government* adalah konsep komunikasi baru antara pemerintah dan konstutienya yang sebenarnya memerlukan penggunaan teknologi informasi, khususnya internet dan media elektronik, dengan tujuan meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, dalam buku *Electronic Government* (Fanida dan Pradana, 2018) mendefinikan *electronic government* atau disebut dengan *e-government* sebagai bentuk dalam sistem pemerintahan yang memanfaatkan kekuatan teknologi digital untuk mengatur dan mengendalikan semua pekerjaan dalam satu sistem

seperti administrasi, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan, keuangan dan lain sebagainya. Adanya *e-government* merupakan upaya untuk peningkatan pelayanan publik sehingga lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Penerapan *e-government* dalam sistem pemerintahan merupakan hal yang perlu diperhatikan dan menarik untuk dikaji (Nugraha, 2018). Salah satu *e-government* yang saat ini diterapkan adalah pelayanan publik menggunakan sistem elektronik. Pemerintah di berbagai daerah Indonesia tentu turut serta dalam menyelenggarakan *e-government*, salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Nganjuk Jawa Timur dengan dibuatnya Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* atau yang disingkat menjadi Sedudo guna memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil.

Sedudo ialah sebuah aplikasi berbasis *web* yang digunakan masyarakat untuk membuat surat keterangan yang berasal dari desa/kelurahan dan dokumen kependudukan. Selain itu, Sedudo juga berguna untuk Kepala Desa dalam menyusun laporan kinerja Pemerintah Desa. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah karena dilakukan melalui ponsel dan komputer yang terhubung dengan internet, tidak memerlukan waktu yang lama dan hemat tenaga. Selain itu, dengan menggunakan Sedudo maka tidak perlu mengeluarkan banyak biaya karena dalam prosesnya tidak memerlukan transportasi, makan dan minum.

Aplikasi Sedudo diluncurkan pada tanggal 07 April 2021. Dalam *website* ([nganjukkab.go.id](http://nganjukkab.go.id)) terdapat keterangan bahwa diadakannya layanan Sedudo ialah sebagai bentuk untuk menindaklanjuti kebijakan Pemerintah yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selain itu, Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) juga merupakan tindaklanjut dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanan paling sedikit, meliputi:

- a. KK;
- b. KTP-el;
- c. Akta Kelahiran;
- d. Akta Perkawinan;

- e. Akta Kematian; dan
- f. Surat Keterangan Pindah.

Sebelum adanya aplikasi atau *web* Sedudo, sering timbul keluhan dari masyarakat saat mengurus dokumen adminduk. Dilansir dari *website* ([www.surya.co.id](http://www.surya.co.id)), masyarakat mengeluhkan tentang persoalan antrian, blangko sering kosong dan berbagai masalah lainnya. Keluhan masyarakat juga dapat dilihat dalam *website* ([lapor.go.id](http://lapor.go.id)). Berbagai laporan atau keluhan disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan Kabupaten Nganjuk, terkhusus untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, antara lain:

“Saya kehilangan e-KTP dan mengurusnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Nganjuk. Saya sudah melengkapi dokumen yang diminta. Ternyata isu blangko e-KTP kosong itu tak selamanya benar, karena oknum Dispendukcapil Nganjuk menyimpan blangko e-KTP dan diperjual belikan dengan harga Rp.150.000,- korban tidak hanya saya. Padahal saya memerlukan sekali e-KTP tersebut untuk pembuatan e-paspor dan visa”.

Laporan tersebut disampaikan oleh Anonim pada tanggal 04 Mei 2017 pukul 02:51 WIB atas dugaan jual beli blanko e-KTP di Kabupaten Nganjuk. Selain itu, ada keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang kurang maksimal. Keluhan tersebut disampaikan oleh 628578562xxxx pada tanggal 26 Juni 2018 pukul 07:37 WIB. Ia mengatakan:

“Saya merasakan dalam pemberian layanan di kantor catatan sipil dapat dikatakan sangat tidak baik. Mulai dari banyaknya orang yang terlantar karena lama menunggu dan juga proses pembuatan ktp sangat tidak memuaskan”.

Keluhan lain disampaikan oleh Anonim pada tanggal 16 Agustus 2019 pukul 14:19 WIB. Ia hendak mengurus kartu keluarga dan akta kelahiran. Ia menyayangkan sikap petugas yang dirasa kurang profesional karena petugas menanyakan nama ibu kandung yang sudah jelas tercantum pada surat pindah. Selain itu, pengurusan KK memerlukan waktu yang lama, tidak bisa sehari jadi. Ada kesalahan juga pada jenis kelamin padahal sudah tercatat jelas di surat keterangan lahir dan data pekerjaan. Kesalahan tersebut karena kecerobohan petugas dalam input data. Jika dibandingkan dengan kabupaten x asal pelapor, kualitas pelayanan sangat berbeda. Pelapor sempat mengurus 4 administrasi yang berkaitan dengan KK dan KTP di Kabupaten x. Pengurusan tersebut berlangsung cepat, yaitu hanya dalam waktu setengah hari sudah selesai dan tidak ada kesalahan. Menurut pelapor, yang perlu diawasi ialah adanya calo yang masih berkeliaran.

Laporan yang masuk dalam [lapor.go.id](http://lapor.go.id) bukan hanya tentang masyarakat yang mengeluhkan buruknya pelayanan, namun juga memberi saran yang bertujuan agar pelayanan di Kabupaten Nganjuk lebih berkualitas. Salah satunya seperti yang disampaikan oleh Anonim pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 13:54 WIB. Ia mengatakan:

“Saat ini banyak pelayanan pemerintahan yang terhambat, dikarenakan pandemic corona yang sampai saat ini belum berakhir. Salah satunya pembuatan e-KTP. Untuk mengurangi dampak corona dan memperlancar pelayanan, bagaimana kalau pengurusan e-KTP dibuat secara online”.

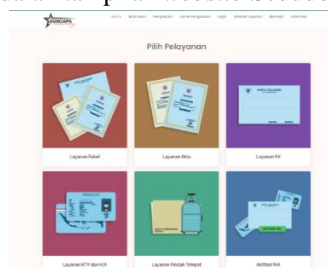
Berdasarkan penjelasan tersebut, maka Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang sedang dikeluhkan. Berikut ini adalah tampilan aplikasi Sedudo yang dapat diunduh melalui *play store*:



**Gambar 1.1 Aplikasi Sedudo**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Selain dapat diakses melalui aplikasi, Sedudo juga dapat diakses melalui *website* [sedudo.nganjukkab.go.id](http://sedudo.nganjukkab.go.id). Berikut ini adalah tampilan *website* Sedudo:



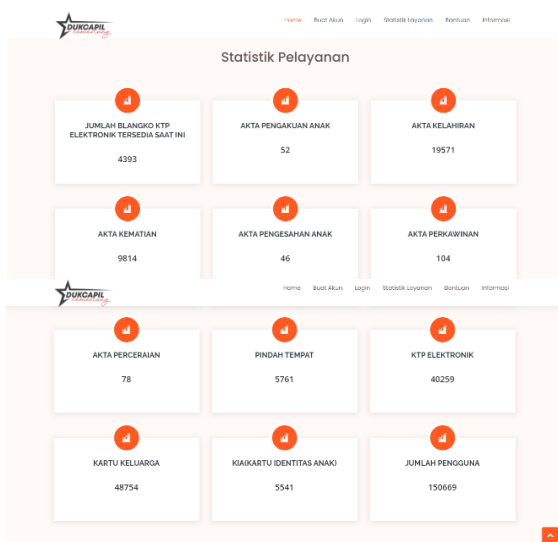
**Gambar 1.2 Website Sedudo**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Masyarakat tidak perlu khawatir ataupun bingung saat mengurus adminduk menggunakan *web/aplikasi* Sedudo. Dalam *website* [sedudo.nganjukkab.go.id](http://sedudo.nganjukkab.go.id) disediakan detail informasi mengenai adminduk online di desa/kelurahan, pengumuman mengenai pengambilan pencetakan KTP, adanya berbagai layanan seperti konsultasi Dukcapil pusat, layanan selama PPKM darurat, solusi cemerlang Dukcapil dan berbagai tutorial seperti tutorial mengaktifkan NIK KK, memproses akta kelahiran *online*, mengganti KTP-el yang rusak dan tutorial mendaftar akun Sedudo. Jika masyarakat masih

mengalami masalah atau kendala, maka dapat menghubungi kontak yang tersedia dalam *web* atau aplikasi.

Sejak adanya aplikasi atau *website* Sedudo, banyak masyarakat yang telah memanfaatkannya. *Website* Sedudo juga menampilkan statistik pelayanan yang setiap hari bahkan jam akan diperbarui. Pada tanggal 10 Mei 2022 tercatat jumlah pengguna sebanyak 150.669 orang dan jumlah tersebut terus bertambah. Berikut ini adalah tampilan statistik pelayanan yang dapat dilihat dalam *website* Sedudo:



**Gambar 1.3 Statistik Pelayanan Sedudo**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berbagai tanggapan diberikan masyarakat yang telah menggunakan aplikasi atau *website* Sedudo, mulai dari tanggapan baik hingga tidak baik. Beberapa masyarakat mengungkapkan masih mengalami kendala dalam mengoperasikan Sedudo, namun banyak juga masyarakat yang merasa puas dengan hasil pelayanan melalui Sedudo. Seperti yang ada dikolom komentar aplikasi Sedudo dalam *play store*, diungkapkan oleh Santi Utami pada tanggal 20 September 2022. Ia mengatakan:

“Sama sekali tidak membantu, malah bikin makin runyam. Enak pelayanan biasa daripada *online*. Tidak memudahkan sama sekali.”

Berbeda dengan Santi Utami, Pudjianto memberikan tanggapan yang baik terkait pelayanan yang ia rasakan ketika menggunakan Sedudo. Ia mengatakan: “Aplikasi yang betul-betul sangat membantu kebutuhan kecepatan pelayanan adminduk. Mulai daftar akun sampai penerbitan adminduk paling lama 3 hari.”

Saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Nganjuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan dalam Sistem Elektronik Terpadu Daerah

*Online* (Sedudo). Dalam *website* ([www.tribunjatim.com](http://www.tribunjatim.com)) terdapat penjelasan bahwa penyempurnaan aplikasi Sedudo merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi. Penyempurnaan tersebut dilakukan dengan melihat kekurangan atau kelemahan yang ada dalam aplikasi Sedudo.

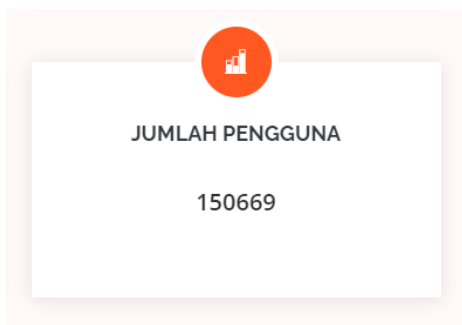
Dari penjelasan tersebut, terfokus mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi atau *website* Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Kabupaten Nganjuk. Sehingga peneliti memperoleh rumusan masalah yaitu “Bagaimana Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk?”.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), metode kuantitatif disebut metode positivistik karena memiliki landasan filosofis positivisme. Kemudian, metode kuantitatif dijelaskan sebagai metode ilmiah yang memenuhi prinsip-prinsip ilmiah yaitu konkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Sugiyono (dalam Savinatanazah, 2019) juga menjelaskan mengenai penelitian deskriptif, yaitu gambaran secara sistematis tentang teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih untuk melakukan penelitian ini karena aplikasi atau *website* Sedudo merupakan solusi dari permasalahan yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Selain itu, Sedudo juga sudah beroperasi lebih dari 1 tahun namun belum ada yang mengkaji mengenai tingkat efektivitas Sedudo di Kabupaten Nganjuk.

Terdapat populasi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu masyarakat Kabupaten Nganjuk yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi/*website* Sedudo untuk mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan data statistik pelayanan Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo), pada tanggal 10 Mei 2022 tercatat jumlah pengguna sebanyak 150.669 orang.



**Gambar 1.4 Jumlah Pengguna Sedudo**

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan jenis teknik *simple random sampling*, menggunakan rumus slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan nilai  $e = 10\%$ , sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketidakteelitian (10%)

Dengan menggunakan rumus tersebut, dapat diketahui jumlah sampel, yaitu :

$$n = \frac{150.669}{1 + 150.669(0,1)^2} = 99,99 = 100 \text{ Orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 99,99 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Sehingga, penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 100 responden dengan kriteria yang ditentukan.

Dalam penelitian Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) memiliki satu variabel, yaitu variabel efektivitas. Efektivitas digambarkan memiliki dampak (akibatnya, efeknyanya) dan potensi untuk mendapatkan hasil. Hal ini juga dapat merujuk pada suatu tindakan dan menandakan bahwa suatu undang-undang atau peraturan itu sah. Jadi, efektivitas adalah aktif, cepat dan tepat ketika melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mingkid dkk, 2017).

Untuk mengukur variabel efektivitas, peneliti menggunakan model pengukuran efektivitas pelayanan *online* menurut Xuetao Guo dan Jie Lu (dalam Sinaga dkk, 2021), yang meliputi:

a. Kualitas Sistem

Bagian ini mendeskripsikan mengenai kualitas sistem pada aplikasi atau *website* Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* di Kabupaten Nganjuk yang dapat dilihat dari tiga unsur, yaitu:

- 1) *Accessibility*, mengarah kepada kenyamanan dan kemudahan akses. Menurut Sheth dan Sisodia (dalam Prawira dan Pranitasari, 2020) aksesibilitas adalah untuk melihat sejauh mana pengguna memperoleh produk dan menggunakannya dengan mudah.
- 2) *Feedback speed*, mengarah pada kesediaan dan kecepatan sistem dalam merespon. Rink dan Judit E (dalam Wan, 2019) memberikan pendapat bahwa umpan balik adalah respon yang diterima oleh seseorang yang dapat berupa sebuah informasi.
- 3) *Security*, mengarah pada keamanan sistem yang ada bersifat reliable atau tidak. Suryani (dalam Nurmuchtar, 2019) memberikan definisi keamanan, yaitu sebagai suatu kemampuan untuk melakukan kontrol dan menjaga data ketika adanya transaksi data.

b. Kualitas Informasi

Bagian ini mendeskripsikan mengenai kualitas informasi pada aplikasi atau *website* Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Kabupaten Nganjuk yang dapat dilihat dari tiga unsur, yaitu:

- 1) *Information currency*, mengarah pada jangka waktu informasi. *Information* yang berarti informasi memiliki definisi seperti yang dikemukakan oleh Hutahean (dalam Sasmita Susanto dkk, 2019) yaitu suatu data yang diolah dengan sebaik mungkin hingga menjadi bentuk yang lebih bermanfaat dan berarti untuk penggunaannya. Selanjutnya, *currency* memiliki definisi sebagai suatu kriteria yang berkaitan dengan waktu, seperti halnya ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang akan berpengaruh kepada penggunaannya (Faja Ripanti dan Hadari Nawawi, 2020).
- 2) *Functionality*, mengarah pada fungsi aplikasi Sedudo dan kelengkapan informasi yang mendukung dalam pelaksanaan layanan Sedudo. Menurut Suryanto (dalam Alhasanah, 2014) kegunaan merupakan pengalaman yang didapatkan pengguna saat mengoperasikan sebuah aplikasi atau *website* hingga dapat digunakan dengan mudah dan cepat oleh pengguna.
- 3) *Content importance*, mengarah pada relevansi, kelengkapan dan keakuratan informasi. Menurut Simarmata (dalam Mahmudah dan Rahayu, 2020) definisi konten adalah semua hal yang dapat dikelola dalam format elektronik.

## c. Kualitas Ketersediaan Web

Bagian ini mendeskripsikan mengenai kualitas ketersediaan web pada aplikasi atau *website* Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online (Sedudo) di Kabupaten Nganjuk yang dapat dilihat dari tiga unsur, yaitu:

- 1) *User friendly*, mengarah pada kemampuan dalam menarik perhatian pengguna. Menurut Santosa (dalam Nurlifa dkk, 2014) penggunaan istilah *user friendly* ini merujuk pada program yang mudah untuk dioperasikan dan memiliki beberapa kemampuan lain.
- 2) *Display format*, mengarah pada mode tampilan pada *web*. Doll dan Torkzadeh (dalam Alfiansyah dkk. 2020) mengatakan bahwa format tampilan yang menarik dan mudah untuk dipahami serta menggunakan antar muka dapat membantu meningkatkan rasa kepuasan pada pengguna.
- 3) *Navigation efficiency*, mengarah pada kemudahan pengguna dalam menelusuri *web*. *Navigation* atau navigasi memiliki kata lain, yaitu petunjuk. Sedangkan, *efficiency* atau efisiensi menurut Dearden (dalam Mahardita, 2017) merupakan suatu kemampuan dari unit organisasi dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan.

## d. Kepuasan Pengguna

Bagian ini mendeskripsikan mengenai bagaimana respon dan dampak bagi pengguna aplikasi atau *website* Sistem Elektronik Terpadu daerah Online (Sedudo) di Kabupaten Nganjuk yang dapat dilihat dari dua unsur, yaitu:

- 1) Kepuasan pengguna internal
- 2) Kepuasan pengguna eksternal

Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas ketersediaan web.

Untuk mengukur penelitian ini, maka peneliti menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran. Berikut ini adalah tabel kategori dan skor untuk mengukur penelitian, meliputi:

Tabel 1.1

## Kategori dan skor untuk mengukur penelitian

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu - Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data yang diolah, 2022

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Kemudian, dilakukan pengujian data berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Rumus yang digunakan untuk uji validitas, yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dengan keterangan:

r = indeks korelasi

n = jumlah responden

x = skor keseluruhan yang dapat dicapai responden

$\sum y$  = jumlah skor item

$\sum x$  = jumlah skor keseluruhan

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal konsistensi menggunakan teknik Alpha Cronbach, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum Si^2}{\sum St^2} \right]$$

Keterangan:

r11 = Reabilitas instrumen

n = Jumlah butir pertanyaan

$Si^2$  = Variasi butir

$St^2$  = Variasi total

Untuk mengolah data, peneliti menggunakan bantuan *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS). Terdapat dua teknik analisis data yang akan dilakukan, meliputi:

1. Analisis data kuantitatif, yaitu dengan pengolahan data dan pengorganisasian data.
2. Analisis deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuisioner yang dibagikan, pertanyaan mengenai pernah menggunakan Sedudo atau tidak mendapatkan hasil sebanyak 100 responden menjawab iya dan 15 responden menjawab tidak. Untuk 100 responden tersebut terdiri dari 62 perempuan dan 38 laki-laki. Usia responden yang mengisi kuisioner telah peneliti rangkum seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2

## Usia Responden

Usia	Jumlah Responden
11-20	16
21-30	64
31-40	10
41-50	6
51-60	4
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>

Sumber: Data yang diolah, 2023



Dalam tabel tersebut, maka diketahui usia dengan jumlah responden terbanyak adalah 21 tahun hingga 30 tahun dengan jumlah 64 responden. Sedangkan, usia 51 tahun hingga 60 tahun memiliki 4 responden dan merupakan jumlah terendah. Selain itu, diketahui juga bahwa responden yang mengisi kuisioner penelitian ini cukup beragam dari usia muda hingga tua.

Kuisioner penelitian ini terdiri dari 20 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketika data kuisioner yang dibutuhkan telah terkumpul, tahap pertama yang dilakukan adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan reliabilitas tiap pernyataan yang menjadi alat ukur penelitian. Selanjutnya, dilakukan pengolahan data kuisioner dan akan ditemukan hasil berupa sejauh mana tingkat keefektifannya.

#### A. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila hasil dari nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen dinyatakan tidak valid. Berdasarkan dari responden yang berjumlah 100, maka  $r$  tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0.195 dengan signifikansi 5%. Dari uji validitas yang dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS versi 24 dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang diuji memiliki hasil lebih dari 0.195 sehingga dinyatakan valid.

Begitu pula dengan uji reliabilitas, jika berdasarkan jumlah responden, maka dapat diketahui besar dari  $r$  tabel yaitu 0.195 dengan signifikansi 5%. Dari dilakukannya uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan IBM SPSS versi 24 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 0.842 dengan jumlah pernyataan sebanyak 20 item. Nilai tersebut akan dibandingkan dengan  $r$  tabel sebesar 0.195. Dengan begitu, hasil akhir dari uji reliabilitas ini adalah  $0.842 > 0.195$  sehingga dinyatakan reliabel.

#### B. Hasil Pengolahan Data Tiap Indikator

##### 1. Kualitas Sistem

Indikator pertama adalah kualitas sistem dengan jumlah item pernyataan sebanyak 6 item. Dari perhitungan berdasarkan tiap item pernyataan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.3**

**Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 1-6**

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
Adanya kemudahan dan kenyamanan saat menggunakan Sedudo	387	77,4%	Efektif
Sedudo menyediakan transaksi-transaksi yang dibutuhkan untuk diisi dan dilengkapi secara <i>online</i>	415	83%	Sangat Efektif
Akses informasi Sedudo dapat dilakukan dengan cepat	373	74,6%	Efektif
Sedudo dapat diakses setiap saat	299	59,8%	Cukup Efektif
Respon yang diberikan sudah cepat	342	68,4%	Efektif
Sistem memiliki keamanan yang bersifat <i>reliable</i> (konsisten)	380	76%	Efektif
<b>Total Skor</b>	<b>2196</b>		

Sumber: Data yang diolah, 2023

Terdapat satu item pernyataan yang dinyatakan cukup efektif, empat dinyatakan efektif dan satu dinyatakan sangat efektif. Dalam tabel tersebut, persentase tertinggi sebesar 83% diperoleh item pernyataan Sedudo menyediakan transaksi-transaksi yang dibutuhkan untuk diisi dan dilengkapi secara *online*. Sedangkan, persentase terendah sebesar 59,8% diperoleh item pernyataan Sedudo dapat diakses setiap saat.

Perlu adanya perbaikan dari indikator kualitas sistem yaitu dalam pernyataan Sedudo dapat diakses setiap saat karena memiliki hasil yang cukup efektif dan persentase terendah. Hal ini dapat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna Sedudo dan kelancaran proses administrasi kependudukan.

Berdasarkan Tabel 4.45, dapat diketahui bahwa total skor pada indikator kualitas sistem adalah sebesar 2196. Selanjutnya, untuk skor ideal pada indikator ini yaitu  $5 \times 6 \times 100 = 3000$ . Setelah didapatkan total skor dan skor ideal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan skor jawaban dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{2196}{3000} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 73,2\%$$

Hasil persentase skor jawaban pada indikator kualitas sistem yang didapatkan dari perhitungan tersebut adalah sebesar 73,2%. Kesimpulan yang didapatkan adalah indikator kualitas sistem yang terdiri dari 6 item pernyataan dinyatakan Efektif.

## 2. Kualitas Informasi

Indikator kedua adalah kualitas informasi dengan jumlah item pernyataan sebanyak 5 item. Dari perhitungan berdasarkan tiap item pernyataan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 7-11**

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
Informasi mengenai jangka waktu yang diberikan sudah sesuai	334	66,8%	Efektif
Sedudo menyediakan informasi mengenai tahapan proses pelayanan secara lengkap	410	82%	Sangat Efektif
Sedudo memiliki fungsi dan kelengkapan yang mendukung dalam penyelenggaraan layanan	406	81,2%	Sangat Efektif
Sedudo menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	425	85%	Sangat Efektif
Sedudo memberikan informasi secara lengkap dan akurat	406	81,2%	Sangat Efektif
<b>Total Skor</b>	<b>1981</b>		

Sumber: Data yang diolah, 2023

Item pernyataan indikator kualitas informasi memiliki hasil yang meliputi empat dinyatakan sangat efektif dan satu dinyatakan efektif. Dalam tabel tersebut, persentase tertinggi sebesar 85% diperoleh item pernyataan Sedudo menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan, persentase terendah sebesar 66,8% diperoleh item pernyataan informasi mengenai jangka waktu yang diberikan sudah sesuai. Meskipun terendah, namun hasil ini masih termasuk kedalam kategori efektif. Sehingga, pengelola aplikasi atau *website* Sedudo harus mempertahankan kualitas informasi yang diberikan atau disediakan saat pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat diketahui bahwa total skor pada indikator kualitas informasi adalah sebesar 1981. Selanjutnya, untuk skor ideal pada indikator ini yaitu  $5 \times 5 \times 100 = 2500$ . Setelah didapatkan total skor dan skor ideal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan skor jawaban dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1981}{2500} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 79,2\%$$

Hasil persentase skor jawaban pada indikator kualitas informasi yang didapatkan dari perhitungan

tersebut adalah sebesar 79,2%. Kesimpulan yang didapatkan adalah indikator kualitas informasi yang terdiri dari 5 item pernyataan dinyatakan Efektif.

## 3. Kualitas Kesiediaan Web

Indikator ketiga adalah kualitas kesiediaan *web* dengan jumlah item pernyataan sebanyak 4 item. Dari perhitungan berdasarkan tiap item pernyataan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Perhitungan Skor Total Pernyataan 12-14**

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
Sistem memiliki kemampuan dalam menarik perhatian pengguna	376	75,2%	Efektif
Mode tampilan yang tersedia dalam Sedudo memiliki kualitas yang baik	395	79%	Efektif
Layanan Sedudo sudah tersedia lengkap pada satu halaman	268	53,6%	Cukup Efektif
Sedudo mudah untuk ditelusuri oleh pengguna	402	80,4%	Efektif
<b>Total Skor</b>	<b>1441</b>		

Sumber: Data yang diolah, 2023

Dari empat item pernyataan indikator kualitas kesiediaan *web* mendapatkan hasil berupa tiga dinyatakan efektif dan satu cukup efektif. Dalam tabel tersebut, persentase tertinggi sebesar 80,4% diperoleh item pernyataan Sedudo mudah untuk ditelusuri oleh pengguna. Sedangkan, persentase terendah sebesar 53,6% diperoleh item pernyataan layanan Sedudo sudah tersedia lengkap pada satu halaman. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya peningkatan dalam indikator kualitas kesiediaan *web*, tepatnya dalam item pernyataan layanan Sedudo sudah tersedia lengkap pada satu halaman.

Berdasarkan Tabel 1.4, dapat diketahui bahwa total skor pada indikator kualitas kesiediaan *web* adalah sebesar 1441. Selanjutnya, untuk skor ideal pada indikator ini yaitu  $5 \times 4 \times 100 = 2000$ . Setelah didapatkan total skor dan skor ideal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan skor jawaban dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1441}{2000} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 72\%$$

Hasil persentase skor jawaban pada indikator kualitas kesiediaan *web* yang didapatkan dari



perhitungan tersebut adalah sebesar 72%. Kesimpulan yang didapatkan adalah indikator kualitas kesediaan *web* yang terdiri dari 4 item pernyataan dinyatakan Efektif.

#### 4. Kepuasan Pengguna

Indikator keempat adalah kepuasan pengguna dengan jumlah item sebanyak 5 item. Dari perhitungan berdasarkan tiap item pernyataan, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.6**

**Perhitungan Skor Total Item Pernyataan 15-20**

Item Pernyataan	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
Pengguna mengunjungi Sedudo lebih dari satu kali saat proses pelayanan	380	76%	Efektif
Adanya kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan	411	82,2%	Sangat Efektif
Pengguna merasa puas dengan kualitas sistem	375	75%	Efektif
Pengguna merasa puas dengan kualitas informasi Sedudo	390	78%	Efektif
Pengguna merasa puas dengan kualitas kesediaan <i>web</i> atau aplikasi Sedudo	401	80,2%	Efektif
<b>Total Skor</b>	<b>1957</b>		

Sumber: Data yang diolah, 2023

Pada indikator kepuasan pengguna terdapat empat item dinyatakan efektif dan satu dinyatakan sangat efektif. Dalam tabel tersebut, persentase tertinggi sebesar 82,2% diperoleh item pernyataan adanya kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan, persentase terendah sebesar 75% diperoleh item pernyataan pengguna merasa puas dengan kualitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya Sedudo, pengguna merasa terbantu dalam memproses dokumen administrasi kependudukan.

Berdasarkan Tabel 4.51, dapat diketahui bahwa total skor pada indikator kepuasan pengguna adalah sebesar 1957. Selanjutnya, untuk skor ideal pada indikator ini yaitu  $5 \times 5 \times 100 = 2500$ . Setelah didapatkan total skor dan skor ideal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan skor jawaban dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{1957}{2500} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 78,2\%$$

Hasil persentase skor jawaban pada indikator kepuasan pelanggan yang didapatkan dari perhitungan tersebut adalah sebesar 78,2%. Kesimpulan yang didapatkan adalah indikator kepuasan pengguna yang terdiri dari 5 item pernyataan dinyatakan Efektif.

#### C. Hasil Pengolahan Data Variabel

Perhitungan variabel Efektivitas berguna untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Hasil perhitungan variabel efektivitas disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1.7**

**Hasil Skor Variabel Efektivitas**

No.	Indikator	Skor yang diperoleh	Skor ideal	Persentase
1.	Kualitas Sistem	2196	3000	73,2%
2.	Kualitas Informasi	1981	2500	79,2%
3.	Kualitas Kesediaan <i>Web</i>	1441	2000	72%
4.	Kepuasan Pengguna	1957	2500	78,2%
<b>Total</b>		<b>7575</b>	<b>10000</b>	

Sumber: Data yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.53, dapat diketahui hasil skor variabel efektivitas pada skor yang diperoleh adalah sebanyak 7489. Kemudian, untuk hasil skor ideal adalah sebanyak 10000. Setelah diketahui skor masing-masing, langkah selanjutnya adalah memasukkan skor-skor tersebut kedalam rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{Jumlah skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{7575}{10000} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 75,7\%$$

Hasil persentase skor jawaban pada variabel efektivitas yang didapatkan dari perhitungan tersebut adalah sebesar 75,7%. Kesimpulan yang didapatkan adalah variabel Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dinyatakan Efektif.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

1. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat sabar dan banyak meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing, memberikan saran dan mengarahkan dengan baik hingga skripsi ini selesai.

2. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun sehingga sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun sehingga sangat berguna bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan mendukung peneliti hingga penelitian ini dapat terselesaikan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dinyatakan efektif. Hal ini dapat diketahui dari hasil perhitungan kuisioner berdasarkan tiap item pernyataan. Kemudian, dilakukan perhitungan berdasarkan tiap indikator dan yang terakhir perhitungan berdasarkan variabel efektivitas.

Dari perhitungan tersebut, hasil yang diperoleh jika dimasukkan dalam kelas interval yaitu mulai dari cukup efektif hingga sangat efektif. Sehingga, tidak ada hasil dalam perhitungan yang menyatakan tidak efektif atau sangat tidak efektif. Item pernyataan yang tertinggi adalah Sedudo menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dengan persentase 85%. Sedangkan, item pernyataan yang terendah adalah layanan Sedudo sudah tersedia lengkap pada satu halaman dengan persentase sebesar 53,6%.

Jika dilihat dari hasil perhitungan berdasarkan tiap indikator, maka hasil persentase tertinggi adalah indikator kualitas informasi dengan persentase sebesar 79,2%. Sedangkan, hasil persentase terendah adalah indikator kualitas kesediaan *web* dengan persentase sebesar 72%. Tahap terakhir, diperoleh hasil perhitungan variabel efektivitas berdasarkan empat indikator yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas kesediaan *web* dan kepuasan pengguna sebesar 75,7% sehingga penelitian ini dinyatakan Efektif.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Efektivitas Sistem Elektronik Terpadu Daerah *Online* (Sedudo) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, peneliti ingin memberikan beberapa saran dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Sedudo. Saran ini diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang

diinginkan masyarakat. Beberapa saran yang dapat diberikan peneliti, antara lain:

1. Memperbaiki sistem agar mudah diakses oleh seluruh pengguna Sedudo sehingga tidak ada lagi keluhan dan dapat diakses dengan cepat.
2. Memaksimalkan respon dari petugas yang diberikan kepada seluruh pengguna agar pengguna tidak menunggu lama untuk mendapatkan respon atau jawaban.
3. Memberikan kepastian terkait informasi jangka waktu dalam proses dokumen administrasi kependudukan. Jika terjadi tumpukan antrian atau kendala lain, maka segera beritahu pengguna melalui akun sosial media atau *WhatsApp*.
4. Meningkatkan kelengkapan pelayanan dan diletakkan dalam satu halaman. Seperti disediakannya layanan transfer uang atau pembayaran via *online* untuk jasa pengiriman contohnya pengiriman Kartu Tanda Penduduk (KTP). Hal tersebut dapat dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan pihak bank

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiansyah, Gamasiano, Andar Sifa'il Fajeri, Maya Weka Santi, and Selvia Juwita Swari. 2020. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Electronic Health Record (EHR) Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Di Unit Rekam Medis Pusat RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo." *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")* 11(3):258. doi: 10.33846/sf11307.
- Alhasanah, Jihan Ulya. 2014. "Pengaruh Ke Dan Kualitas Interaksi Layanan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online ( Survei Pada Konsumen Wwww.Getscoop.Com)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 15(2):1–10.
- Arya Bagus Saputro, Fachri Adnan dan Zikri Alhadi. 2017. "PELAKSANAAN LAYANAN E-PUSKESMAS DI PUSKESMAS AMBACANG KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG." *Journal of Public Sector Innovations* 2:33–38.
- Faja Ripanti, Eva, and Jl H. Hadari Nawawi. 2020. "JEPIN (Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika) Pengembangan Model Evaluasi Pada Integrated Information Systems Di Universitas: Systematic Literature Review." *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika* 6(2):224–35.
- Fanida, Eva Hany, and Galih Wahyu Pradana. 2018. *Electronic Government*. Surabaya: UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Kartika, R. 2020. "Efektivitas Pelayanan Administrasi 30 Detik Di Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik." *Publika* (15).

- LAPOR! - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat, (Online), (<https://www.lapor.go.id/>), diakses tanggal 27 Juni 2022).
- Mahardita, Hayuning Rizki. 2017. "Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Aparatur Sipil Negara Di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur." *EJournal Ilmu Pemerintahan* 5(1):133-44.
- Mahmudah, Siti Muslichatul, and Muthia Rahayu. 2020. "Pengelolaan Konten Media Sosial Korporat Pada Instagram Sebuah Pusat Perbelanjaan." *Jurnal Komunikasi Nusantara* 2(1):1-9. doi: 10.33366/jkn.v2i1.39.
- Mingkid, Gary Jonathan, Daud Liando, and Johny Lengkong. 2017. "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara)." *Jurnal Eksekutif* 2(2):2-11.
- Nugraha, Joko Tri. 2018. "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2(1):32-42.
- Nurlifa, Alfian, Sri Kusumadewi, and Kariyam. 2014. "Analisis Pengaruh User Interface Terhadap Kemudahan Penggunaan Sistem Pendukung Keputusan Seorang Dokter." *Prosiding SNATIF Ke-1 Tahun 2014* 333-40.
- Nurmuchtar, Hafiz. 2019. "Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab Bike (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Feb Umsu)." *Jurnal Ilmiah Universitas Sumatera Utara* 1-66.
- Oktariyanda, Trena Aktiva, and Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Prawira, S. A., and D. Pranitasari. 2020. "Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta." *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia* 1-15.
- Pusat Informasi Pemkab Nganjuk, *Disdukcapil Nganjuk Siapkan Layanan Online Terintegritas*, (Online), (<https://www.nganjukkab.go.id/home/detail-kabar/disdukcapil-nganjuk-siapkan-layanan-online-terintegrasi>), diakses tanggal 27 Juni 2022).
- Sasmita Susanto, Eri, Yana Karisma, and Susi Isnaeni. 2019. "Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Jilbab Rjs Kabupaten Sumbawa Berbasis Web." *Jurnal Informatika, Teknologi Dan Sains* 1(2):97-103. doi: 10.51401/jinteks.v1i2.414.
- Savinatunazah V. 2019. "Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6(2):70-77.
- Sinaga, Felix Ezekiel, Rd Ahmad Buchori, and Imanudin Kudus. 2021. "Efektivitas Pelayanan Bursa Kerja Online Melalui Aplikasi Bimma Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung." (*JANE*) *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2):51.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Edisi Ke-2. edited by Sutopo. Bandung: ALFABETA.
- Surya.co.id, *Ratusan Desa Di Nganjuk Sudah Online, Warga Bisa Mengurus Adminduk Dari Rumah*, (Online), (<https://surabaya.tribunnews.com/2021/08/08/ratusan-des-a-di-nganjuk-sudah-online-warga-bisa-mengurus-adminduk-dari-rumah>), diakses tanggal 25 Mei 2022.
- Tribun Jatim, *Dispendukcapil Nganjuk Terus Sempurnakan Aplikasi Sedudo*, (Online), (<https://jatim.tribunnews.com/2022/03/03/dispendukcapil-nganjuk-terus-sempurnakan-aplikasi-sedudo>), diakses tanggal 27 Juni 2022).
- Wan, Iwan Iwan. 2019. "Umpan Balik Sistem Pakar Sebagai Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. Multistrada Arah Sarana, Tbk." *BMAJ: Business Management Analysis Journal* 2(1):52-67. doi: 10.24176/bmaj.v2i1.3211.
- Warsita, Bambang. 2011. "Landasan Teori Dan Teknologi Informasi Dalam Pengembangan Teknologi Pembelajaran." *Jurnal Teknodik* 15(1):84-96.

#### **Peraturan perundang-undangan:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Nomor 7(2):44-68.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Nomor 65(879):2004-6.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

