

## Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Annisa Qothrun Nada<sup>1</sup>, Deby Febriyan Eprilianto<sup>2</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

#### Kata kunci:

Administrasi Kependudukan; Efektivitas Pelayanan; Sahaja Online

#### Keywords:

Population Administration; Service Effectiveness; Sahaja Online



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik terus berkembang guna meningkatkan efisiensi dan kualitas e-government, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan. Dispendukcapil Kabupaten Kediri menghadirkan inovasi melalui aplikasi Sahaja Online sebagai upaya digitalisasi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sahaja Online dan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas kualitas layanan online dari Sá et al. (2017), meliputi kualitas manajemen, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas teknis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sahaja Online cukup efektif dalam memberikan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini memiliki manajemen pelayanan yang sesuai SOP, layanan yang cepat dan aman, informasi yang jelas dan terkini, serta fitur teknis yang memudahkan akses pengguna. Namun, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan

SDM, kuota layanan harian, aksesibilitas perangkat, dan kurang meratanya sosialisasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan aplikasi lintas platform, peningkatan kapasitas petugas, serta optimalisasi penyebaran informasi melalui peran desa dan tokoh masyarakat.

### ABSTRACT

*The use of technology in public services continues to evolve to enhance the efficiency and quality of e-government, particularly in population administration services. The Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Kediri Regency introduced the Sahaja Online application as an innovation to digitalize administrative services. This study aims to describe the effectiveness of population administration services through the Sahaja Online application using a descriptive method with a qualitative approach. The focus of the study refers to the theory of online service quality effectiveness by Sá et al. (2017), which includes management quality, service quality, information quality, and technical quality. Data collection techniques involved interviews, observation, documentation, and literature review. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that the Sahaja Online application is fairly effective in facilitating population administration services. The application demonstrates management in accordance with SOPs, reliable and secure services, clear and up-to-date information, and technical features that ease user access. However, several challenges remain, such as limited human resources, daily service quotas, device accessibility issues, and uneven dissemination of information. Therefore, it is necessary to develop a cross-platform application, enhance the capacity of service personnel, and optimize information dissemination through the involvement of local governments and community leaders.*

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam, terutama dalam pelayanan publik. Penting bagi penyelenggara negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2014). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk produk, jasa, maupun layanan administrasi, yang bertujuan membangun hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai

\*Corresponding author

Email: [annisaqothrun.21077@mhs.unesa.ac.id](mailto:annisaqothrun.21077@mhs.unesa.ac.id) [debyepriyanto@unesa.ac.id](mailto:debyepriyanto@unesa.ac.id)

penerima layanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Suri et al., 2022).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan berkaitan langsung dengan kehidupan masyarakat yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil artinya pencatatan berkala dari keseluruhan peristiwa yang terjadi di masyarakat yang dilakukan sebagai bentuk legalitas identitas pendudukan dan menciptakan kemutakhiran dan kevalidan data kependudukan (Firdasari dan Hardjati. Susi, 2023). Akan tetapi, pada pelaksanaannya pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat masih minim dari kata efektif. Hal ini didorong oleh laporan masyarakat berdasarkan Ombudsman Republik Indonesia Triwulan 1 tahun 2024 telah tercatat 2849 laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan publik. Dugaan adanya maladministrasi pada kegiatan pelayanan publik merujuk pada kecurigaan ataupun keyakinan masyarakat mengenai adanya pelanggaran yang terjadi terhadap prinsip atau norma yang telah ditetapkan oleh penyelenggaraan pelayanan publik (Nurkumala dan Eprilianto, 2024). Berdasarkan substansi laporan Ombudsman Republik Indonesia Triwulan 1 tahun 2024 terdapat 10 peringkat teratas sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi Laporan**

| No  | Suptansi dan Pokok Permasalahan     | Jumlah Laporan |
|-----|-------------------------------------|----------------|
| 1.  | Kepengawaaian                       | 672            |
| 2.  | Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang) | 418            |
| 3.  | Perhubungan dan Insfrastruktur      | 291            |
| 4.  | Hak sipil dan Politik               | 164            |
| 5.  | Pendidikan                          | 153            |
| 6.  | Kepolisian                          | 138            |
| 7.  | Administrasi Kependudukan           | 134            |
| 8.  | Perdesaan                           | 109            |
| 9.  | Kesejahteraan social                | 83             |
| 10. | Pemukiman dan Perumahan             | 72             |

Sumber : Data Triwulan I Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa laporan masyarakat pada bidang administrasi kependudukan menduduki peringkat ke-7 dari 39 dengan jumlah 134 pelapor pada substansi laporan. Hal ini membuktikan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal dan masih terdapat permasalahan sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengawasan untuk ke depannya oleh pemerintah. Masalah ini mencerminkan rendahnya efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan, serta kurangnya kualifikasi sumber daya manusia yang terlibat. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk segera menanggapi keluhan masyarakat dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, terutama penyelenggaraan layanan di setiap daerah.

Upaya yang harus dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pada kualitas pelayanan publik ialah dengan membuat terobosan mengenai inovasi pelayanan (Setyowati dan Meirinawati, 2021). Salah satu bentuk inovasi ialah dengan pemanfaatan digitalisasi pada pelayanan publik atau biasa disebut dengan e-Government. E-Government juga merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan pemerintah yang baik atau good governance, serta menjadi inovasi digitalisasi yang dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan serta kepuasan masyarakat dalam mengakses berbagai macam informasi dan pelayanan publik lainnya. Berdasarkan data dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tercatat terdapat 27.400 aplikasi pemerintahan yang telah dibuat, baik di tingkat pusat maupun daerah dan kemungkinan jumlah tersebut masih terus bertambah mencapai lebih dari 50.000 aplikasi (Nugroho, 2024).

Inovasi digital terdapat berbagai macam kategori pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan dalam administrasi kependudukan. Terdapat beberapa pemerintah daerah di Indonesia yang mulai menerapkan inovasi digital sebagai sarana penyelenggaraan pelayanan publik terutama dibidang administrasi kependudukan. Salah satunya di Provinsi Jawa Timur, yaitu di Kabupaten Kediri juga mengembangkan inovasi digital berupa aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang di sebut dengan Aplikasi Satu

Hari Jadi (Sahaja) Online. Aplikasi ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan sebagai jawaban atas tuntutan masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan publik di Kabupaten Kediri.

Salah satu alasan Pemerintah Kabupaten Kediri menciptakan inovasi digital adalah karena pertumbuhan penduduk yang terus meningkat setiap tahun. Kabupaten Kediri memiliki luas wilayah 1.386,05 km<sup>2</sup> dengan 26 kecamatan, satu kelurahan, dan 343 desa, serta jumlah penduduk sebanyak 1.635.294 jiwa berdasarkan data sensus BPS tahun 2020. Pemerintah berupaya melakukan percepatan pendataan administrasi kependudukan bagi penduduknya, yang berdampak pada perlunya pembaharuan dalam pelayanan publik. Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Kediri yang dikelilingi oleh beberapa kabupaten dan memiliki wilayah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan menyebabkan masyarakat, terutama di daerah perbatasan, mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan. Fenomena ini memunculkan tuntutan masyarakat untuk kemudahan pelayanan serta inisiatif dari pimpinan daerah dalam menciptakan terobosan baru. Oleh karena itu, Dispendukcapil Kabupaten Kediri terus berupaya melakukan pembaharuan serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan.

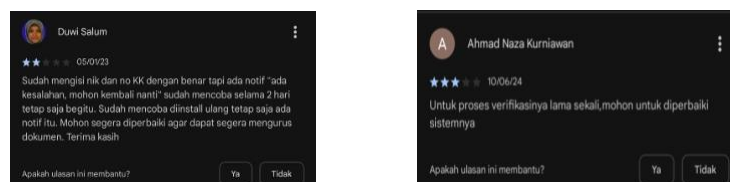


**Gambar 1. 1 Tampilan Home Aplikasi Sahaja Online Tahun 2024**

Sumber : Dinas Kominfo Kabupaten Kediri 2024

Aplikasi Sahaja Online ialah platform yang membantu pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Kediri dan diresmikan oleh Bupati Kediri pada 25 Agustus 2021. Aplikasi ini dapat diakses secara *online* melalui android yang tersedia gratis di *Google Playstore*. Inovasi ini dijelaskan dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor 470/1919/418.23/2021 dan mencakup layanan seperti permohonan KIA, KTP-EL, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta surat keterangan pindah. Aplikasi ini memudahkan masyarakat karena memungkinkan permohonan secara mandiri dari rumah dan proses penyelesaian dokumen hanya memerlukan waktu 24 jam jika tidak ada kendala. Seluruh layanan dilakukan secara *online* tanpa biaya. Peluncuran aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi hambatan pelayanan manual, mempercepat waktu pelayanan, mengurangi penumpukan dokumen, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.

Namun, dalam penerapannya layanan melalui Aplikasi Sahaja Online ini tidak lepas dari kendala-kendala yang dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat. Terdapat keluhan-keluhan dari pengguna layanan yang ditemukan pada menu ulasan Aplikasi Sahaja Online pada *google play store*. Ulasan yang diberikan pengguna terkait kendala yang terjadi baik pada saat proses pendaftaran sampai ke pengajuan berkas. Sebagaimana salah satu dalam pernyataan masyarakat dalam ulasan di *play store* Aplikasi Sahaja Online sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Tampilan Ulasan di Play store pada Aplikasi Sahaja Online Tahun 2024**

Sumber : Menu ulasan *play store*

Kendala server yang terjadi pada Aplikasi Sahaja Online mengakibatkan pemrosesan dokumen kependudukan mengalami kendala dan menyebabkan waktu penyelesaian tertunda. Selain kendala server, masyarakat juga mengeluhkan terkait masalah dalam akses yang terbatas yaitu hanya dibatasi satu akun dalam satu KK pada proses login. Sehingga tidak bisa login kembali apabila pengguna menghapus aplikasi. Seperti yang disampaikan salah satu dalam pernyataan pengguna aplikasi di ulasan play store, sebagai berikut :

“Aplikasi yang bagus. Tapi sayang sekali tidak ada logout pada fiturnya, dan hanya bisa menggunakan satu handphone dalam satu KK serta hanya satu login. Jadi kalau uninstall maka tidak bisa masuk lagi meskipun memakai gadget yang sama dan memakai akun KK yang sudah terdaftar pertama kali.” (Pakdhe Wahyu, Juli 2024).

Tidak hanya terkendala pada pengoperasian aplikasi, kendala lain yang dialami pengguna lainnya adalah pemrosesan permohonan yang lama. Hal tersebut berbanding terbalik dengan motto yang digunakan. Seharusnya waktu penyelesaian dokumen hanya memerlukan waktu satu hari atau 24 jam. Seperti yang disampaikan salah satu dalam pernyataan pengguna aplikasi di ulasan play store, sebagai berikut :

“Pengajuan KK lama ke KK barcode sudah 24 jam tapi belum ada kabar validasinya, padahal udah upload dokumen yang di minta. Beberapa hari selesainya. Mohon pencerahannya. Terimakasih” (Budi Santoso, September 2023).

Kendala lainnya pada Aplikasi Sahaja ini ialah penerapannya di lapangan, karena masih banyak masyarakat di desa yang kurang pengenalan sosialisasi dan literasi terhadap Aplikasi Sahaja Online. Banyak masyarakat yang jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten Kediri yang belum mengetahui adanya Aplikasi Sahaja Online ini. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang menginstall Aplikasi Sahaja Online per tahun 2024 ini sebagai berikut :

**Tabel 1. 2 Data Pengguna Aplikasi Sahaja Online per Tahun 2024 di Kabupaten Kediri**

| No | Status            | Total |
|----|-------------------|-------|
| 1. | Proses Verifikasi | 16    |
| 2. | Disetujui         | 21709 |
| 3. | Ditolak           | 8567  |

Sumber : Dokumen Dispendukcapil 2024

Data per tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif hanya 21.709 akun. Berbanding dengan jumlah penduduk usia produktif di Kabupaten Kediri berdasarkan pada sensus penduduk 2020 (SP2020) dari data BPS Kabupaten Kediri, tercatat sebanyak 1.147.665 penduduk. Hal tersebut dikarenakan sebagian masyarakat terutama desa yang kurang paham penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merasa penggunaan aplikasi ini terlalu rumit dan kurang memahami mekanisme penggunaan aplikasi, terutama pada fitur-fitur yang ada di Aplikasi Sahaja Online seperti pendaftaran dan pada tahapan pengajuan yang membutuhkan pengunggahan berkas dokumen. Sehingga banyak yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan dibanding menggunakan aplikasi.

Dari permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri perlu menindaklanjuti keluhan masyarakat serta melakukan perbaikan terhadap Aplikasi Sahaja Online. Diharapkan perbaikan ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempercepat pendataan penduduk. Selain itu, peningkatan kualitas layanan juga diperlukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Kediri. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SAHAJA Online.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam situasi atau fenomena sosial yang terjadi, serta memahami makna di balik data yang tampak melalui kata-kata dan narasi yang holistik (Moleong, 2019). Sementara itu, pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang faktual, sistematis, dan akurat mengenai kondisi aktual di lapangan tanpa membandingkan antar variabel

(Sugiyono, 2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sahaja Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang beralamat di Jalan Pamenang No.1, Katang, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik. Fokus penelitian ini merujuk pada indikator efektivitas layanan online berdasarkan model dari Sá et al. (2017), meliputi empat dimensi utama: kualitas manajemen, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas teknis.

Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung dengan penggunaan Aplikasi Sahaja Online. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pihak internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri seperti Ketua Pengelola dan Operator aplikasi, serta beberapa warga sebagai pengguna aplikasi. Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam, serta data sekunder yang berasal dari dokumen resmi instansi, literatur ilmiah, dan catatan lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019), yang mencakup tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, yaitu Aplikasi Satu Hari Jadi (SAHAJA) Online. Inovasi ini dilatarbelakangi oleh tuntutan masyarakat dan arahan pimpinan daerah untuk menciptakan terobosan layanan dokumen kependudukan yang lebih efektif dan efisien, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Aplikasi Sahaja Online merupakan pembaruan dari layanan konvensional sebelumnya seperti Sahaja Lekat yang bersifat manual atau tatap muka. Aplikasi berbasis *android* ini resmi diluncurkan oleh Bupati Kediri pada tanggal 25 Agustus 2021 dan dapat diakses melalui *Google Playstore*. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan dari mana saja dan kapan saja, cukup melalui perangkat handphone masing-masing. Dalam implementasinya, aplikasi ini menyediakan berbagai layanan dokumen kependudukan, seperti permohonan KIA, KTP-EL, perubahan KK, akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, surat pindah, dan layanan lainnya.

Meskipun mendapat sambutan positif, dalam praktiknya Aplikasi Sahaja Online masih menghadapi berbagai kendala teknis. Berdasarkan ulasan masyarakat di *Google Playstore*, beberapa pengguna mengeluhkan error pada aplikasi, lamanya proses pengajuan dokumen, keterbatasan akses satu akun untuk satu KK, serta kurangnya sosialisasi dan literasi kepada masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut dapat berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan telah tercapai melalui aplikasi Sahaja Online. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan teori efektivitas kualitas layanan daring oleh Sá et al. (2017) dengan empat indikator utama, yaitu kualitas manajemen, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas teknik. Adapun ulasan terkait indikator-indikator ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Manajemen (*Management Quality*)

Menurut Sa' et al (2017) kualitas manajemen mengacu pada aspek organisasi pemerintah dalam mengelola layanan elektronik. Adapun dimensi dalam indikator kualitas manajemen pada layanan online diantaranya:

#### a. Transparansi (*transparency*)

Transparansi atau keterbukaan dalam pelayanan publik merupakan salah satu usaha yang diterapkan oleh penyelenggara layanan agar masyarakat dapat mengawasi dan mengetahui seluruh tugas maupun apa yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (Irawan, 2018). Dengan menerapkan aspek keterbukaan pada layanan online dapat dijadikan media untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat dan juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan online tersebut. Dalam aplikasi Sahaja Online telah memberikan keterbukaan layanan kepada pengguna layanan dengan menyediakan fitur untuk dapat memantau progres permohonan dokumen kependudukan mereka secara langsung dari aplikasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Agustinus selaku Ketua Pengelola Aplikasi Sahaja Online yang menyatakan bahwa:



**Gambar 3. Tampilan Laman Progress**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Informasi yang ditampilkan meliputi status dokumen, keterangan jika ada kekurangan berkas, hingga informasi saat dokumen selesai diproses. Selain itu, pemohon juga mendapatkan pemberitahuan jika ada kekurangan berkas pada pengajuan mereka. Dengan adanya fitur ini, pengguna dapat dengan mudah mengikuti alur pengajuan dokumen dan mengetahui setiap progres dokumen pengajuannya dari awal sampai akhir tanpa harus menghubungi pihak penyelenggara secara langsung.

Menurut Sá et al., (2017) transparansi merupakan upaya penyelenggara layanan untuk memberikan kejelasan dan keterbukaan mengenai segala tindakan dan layanan yang tersedia di aplikasi. Bentuk keterbukaan ini tidak hanya bersifat satu arah dari penyedia layanan, tetapi juga memberi ruang kepada masyarakat untuk melakukan kontrol dan meminta bantuan apabila mengalami kendala. Dalam aplikasi Sahaja Online juga telah menyediakan layanan *call center* sebagai sarana bagi pengguna untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan terkait layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah melalui aplikasi Sahaja Online telah memberikan akses dan ruang partisipasi dan pengaduan kepada masyarakat sebagai penerima layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan adanya fitur ini, aplikasi Sahaja Online dinilai sudah cukup transparan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada pengguna aplikasi.

b. Manajemen proses (*process management*)

Manajemen proses merupakan pengelolaan layanan yang terstruktur dan sesuai prosedur untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal (Sá et al., 2017). Pengelolaan layanan yang terdapat pada layanan administrasi kependudukan pada aplikasi Sahaja Online ini telah diterapkan dengan baik dan terstruktur sesuai dengan prosedur. Hal ini dapat dilihat dari penerapan mekanisme pelayanan yang jelas, mulai dari pengajuan dokumen oleh masyarakat, verifikasi kelengkapan oleh petugas operator, penandatanganan elektronik oleh kepala dinas, hingga penguploadan berkas yang sudah jadi dan dapat diunduh oleh pemohon.

Menurut Moenir (dalam Sumigar et al., 2018) manajemen layanan sama dengan manajemen proses yaitu pengelolaan proses dan berfokus pada pengaturan dan pengendalian layanan agar berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memberikan kepuasan bagi pihak yang menerima layanan. Pengelolaan ini berupa mekanisme pelayanan, koordinasi pelayanan, monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan layanan tetap optimal. Aplikasi Sahaja Online telah diatur agar berjalan tertib melalui tahapan layanan yang jelas dan penerapan SOP yang dapat diikuti pemohon dengan lancar. Regulasi dan SOP digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan layanan agar tetap sesuai dengan standar yang berlaku dan memberikan kepuasan pengguna layanan. Pengendalian layanan dalam aplikasi Sahaja Online juga berjalan dengan baik melalui koordinasi antar pegawai. Bagian operator, koordinator, dan bagian pengaduan memiliki sistem komunikasi yang terstruktur dalam menangani kendala layanan dengan cepat. Selanjutnya, terkait terkait monitoring dan evaluasi dalam aplikasi Sahaja Online dilakukan secara internal oleh koordinator dan secara eksternal melalui masukan dari masyarakat. Dengan adanya sistem kerja yang terorganisir dan prosedur yang jelas, aplikasi Sahaja Online telah menunjukkan bahwa manajemen proses yang diterapkan telah mendukung optimalisasi kualitas layanan serta memastikan bahwa setiap permasalahan dapat segera diidentifikasi dan ditangani dengan cepat.

c. Kapasitas (*capacity*)

Kapasitas pada dimensi ini mengacu pada kapasitas dalam layanan. Kapasitas dalam konteks layanan online merujuk pada kompetensi dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Sá et al., 2017). Pelaksanaan layanan membutuhkan kapasitas dan kompetensi yang memadai agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan efisien

kepada masyarakat. Kompetensi petugas layanan pada aplikasi Sahaja Online sudah cukup baik dan cukup bertanggung. Ditunjukkan dengan proses rekrutmen petugas sesuai dengan kualifikasi, serta pelatihan yang mencakup operasional aplikasi dan prosedur layanan. Pelatihan ini dilaksanakan dengan memberikan dasar-dasar materi dan praktek terkait tata cara operasional atau tata cara penggunaan aplikasi. Selain itu, petugas dibekali dengan materi persyaratan dan prosedur layanan. Dengan adanya pelatihan ini, petugas dapat memastikan bahwa setiap tahap pelayanan, dari awal hingga penyerahan dokumen, dapat berjalan secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

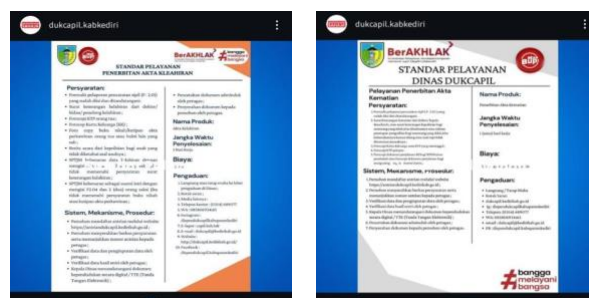
Menurut Supandi et al. (2019), kapasitas yang memadai pada pelayanan publik dapat memberikan layanan yang baik kepuasan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya kapasitas petugas pada layanan aplikasi Sahaja Online saat ini terutama pada kapasitas jumlah petugas masih terbatas, karena dalam pelaksanaannya petugas yang menangani seluruh proses layanan dari verifikasi hingga penyelesaian dokumen melalui aplikasi Sahaja Online hanya satu orang petugas. Dengan keterbatasan petugas tersebut akan berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen, terutama jika jumlah permohonan yang masuk cukup tinggi. Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dari pengguna layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan penambahan petugas guna memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsive dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

## 2. Kualitas Layanan ( *Service Quality* )

Dimensi kualitas layanan merujuk pada aspek-aspek yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan yang diberikan penyelenggara layanan. Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa jauh layanan yang diterima pengguna sesuai dengan harapan mereka (Sá et al., 2016). Adapun dimensi dalam indikator kualitas layanan pada layanan online diantaranya:

### a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan ini merujuk pada kesesuaian layanan yang diterima masyarakat dengan apa yang dijanjikan dalam aplikasi (Sá et al., 2017). Keandalan layanan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan. Keandalan mencakup pada ketepatan waktu, dan pemberian pelayanan yang akurat serta andal. Keandalan yang ditunjukkan pada layanan aplikasi Sahaja Online berupa keahlian dan skill dari petugas atau operator pelayanan aplikasi. Dimana setiap petugas telah mampu dan handal untuk mengoperasikan dan memproses layanan pada aplikasi Sahaja Online. Dimana petugas atau operator telah mendapatkan pembekalan pelatihan dan materi terkait pengoperasian aplikasi Sahaja Online. Tujuan dari pelatihan tersebut adalah untuk memastikan bahwa petugas atau operator memiliki pemahaman yang baik tentang langkah-langkah yang diperlukan dalam memproses permohonan dokumen kependudukan.



**Gambar 4. Standar Pelayanan Dokumen Kependudukan**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Dwiyanto (dalam Oktariyanda dan Meirinawati, 2018) mengemukakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Layanan aplikasi Sahaja Online juga telah memberikan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam setiap layanannya. SOP ini menjadi pedoman bagi petugas dalam menjalankan tugasnya agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, terutama dalam penyelesaian dokumen dalam waktu satu hari jika semua persyaratan telah lengkap. Selain itu, untuk memastikan pelayanan telah diberikan dengan baik. Pihak penyelenggara layanan juga melakukan pengawasan dan evaluasi berkala yang bertujuan untuk

mengidentifikasi kendala yang mungkin terjadi serta mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan optimal dan meningkatkan kepuasan pengguna.

b. Keamanan ()

Keamanan menjadi komponen utama yang harus dipenuhi untuk menjamin kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan digital. Keamanan aplikasi dilihat dari aspek perlindungan data pribadi, keamanan akses, dan pencegahan penyalahgunaan data milik pengguna yang terjamin dalam aplikasi Sahaja Online. Menurut Urbah dan Muller (2011), Dalam system aplikasi harus menjaga kerahasiaan data pengguna sehingga tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Bentuk keamanan yang diberikan oleh aplikasi Sahaja Online ini adalah dengan menerapkan sistem keamanan yang cukup ketat, dimana pengguna diwajibkan mengisi data pribadi seperti NIK, nomor KK, dan verifikasi selfie yang dibandingkan dengan foto KTP. Selain itu, sistem aplikasi ini juga mengatur agar pengguna tidak memungkinkan login ulang setelah penghapusan aplikasi meskipun pada perangkat yang sama, sehingga pengguna harus mengajukan riset ulang melalui pengaduan, yang secara langsung mencegah penyalahgunaan oleh pihak luar seperti calo.

**Gambar 4.10. Laman Verifikasi Data Diri Pemohon**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Senada dengan pendapat diatas menurut Sá et al. (2017), keamanan merupakan sistem yang menjamin keamanan data maupun informasi pengguna yang terdapat di dalam aplikasi. Sistem keamanan pada aplikasi Sahaja Online menggunakan keamanan berlapis berupa pembatasan login bagi pengguna aplikasi. Pembatasan tersebut dilakukan dengan membatasi akses aplikasi yang hanya dapat diakses oleh satu NIK dalam satu KK dan dalam satu *handphone* saja. Pembatasan ini bertujuan untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun, kebijakan ini juga menjadi kendala bagi sebagian pengguna yang mengalami berganti perangkat atau memiliki lebih dari satu anggota keluarga yang ingin mengakses layanan secara bersamaan.

c. Pengaduan

Pengaduan merupakan bagian penting dalam layanan publik karena menjadi sarana komunikasi antar pengguna dan operator layanan dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kendala yang di hadapi pengguna (Sabeni & Setiamandani, 2020). Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan kendala yang mereka alami agar penyelenggara layanan segera melakukan perbaikan. Aplikasi Sahaja Online telah menyediakan beberapa opsi saluran pengaduan, yaitu melalui media sosial *Instagram* Dispendukcapil Kabupaten Kediri, *website* Halo Masbup yang terhubung dengan saluran pengaduan Dinas Kominfo Kabupaten Kediri, dan saluran *call center* atau *WhatsApp* Dispendukcapil. Semua saluran ini berfungsi sebagai media komunikasi dua arah yang memudahkan pengguna. Selain itu, pengaduan juga menjadi dasar evaluasi sebagai sarana untuk melakukan perbaikan layanan, dengan evaluasi sesuai keluhan pengguna terkait pelayanan maupun teknis. Evaluasi ini menjadi dasar bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.



**Gambar 4.11 Tampilan Layanan Pengaduan**

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Menurut Sá et al (2017), pengaduan merupakan proses penanganan masalah dan keluhan masyarakat terkait penyediaan layanan. Pada aplikasi Sahaja Online, pengaduan diterima dan diverifikasi oleh operator khusus. Layanan pengaduan ini dikelola oleh dua operator, sementara masalah teknis diteruskan ke operator pengelola aplikasi Sahaja Online. Tantangan utamanya adalah kesenjangan pemahaman masyarakat yang mengharapkan layanan 24 jam, sedangkan petugas hanya aktif pada jam kerja. Kondisi ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan keluhan di luar jam operasional dan berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.

d. Kegunaan

Kegunaan pada pelayanan digital berfokus pada sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah bagi penggunanya. Menurut Wang & Liao (2008), kegunaan layanan publik elektronik dapat diukur dari kemampuannya dalam menyederhanakan prosedur administratif, menghemat waktu, dan memberikan kemudahan akses bagi warga. Aplikasi Sahaja Online telah berhasil menyederhanakan prosedur administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Pengguna tidak lagi harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian, dan menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan. Dan memungkinkan pengajuan dokumen secara fleksibel tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini sangat membantu masyarakat yang bekerja dan memiliki keterbatasan waktu, sehingga tetap dapat memperoleh pelayanan secara optimal.

Sá et al., (2017) kegunaan yang dimaksud merupakan layanan yang disediakan harus bermanfaat dan berguna bagi masyarakat. Aplikasi Sahaja Online sudah cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena memberikan kemudahan dalam pengurusan dokumen. Masyarakat merasa lebih mandiri dan dapat mengakses layanan tanpa tergantung pada jam operasional. Aplikasi ini juga sangat berguna bagi masyarakat yang tinggal di luar Kabupaten Kediri atau memiliki kesibukan tinggi. Dengan demikian, aplikasi Sahaja Online dinilai telah memenuhi kebutuhan pengguna dan memperluas jangkauan pelayanan publik.

e. Ketersediaan Layanan

Ketersediaan layanan ini menjadi elemen krusial dalam dimensi kualitas layanan. Menurut Sá et al (2017), ketersediaan layanan adalah layanan online yang disediakan oleh pemerintah daerah harus dapat diakses secara lancar dimanapun dan kapan pun. Bentuk ketersediaan layanan pada aplikasi Sahaja Online ini dapat dilihat dari fleksibilitas aplikasi yang dapat diakses 24 jam di mana saja dan kapan saja. Namun, dalam penerapannya meskipun aplikasi ini dapat diakses kapan saja, proses pelayanan tetap dibatasi oleh jam operasional, kegiatan pelayanan berupa verifikasi dan pemrosesan dokumen oleh petugas layanan hanya dilakukan pada hari kerja (Senin-Jumat, 08.00-15.00, Jumat hingga 10.00).



**Gambar 4.14 Tampilan Layanan ketika Kuota permohonan Habis**

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025

Ketersediaan layanan adalah persepsi pengguna terhadap sistem yang stabil, mudah diakses, fleksibel, dan selalu berfungsi dengan baik saat dibutuhkan (Widyaprabha et al., 2016). Pada aplikasi Sahaja Online dinilai fleksibel karena memungkinkan pengajuan kapan saja dan di mana saja, meskipun pemrosesan tetap dilakukan pada jam kerja. Namun, dalam pelayanannya memiliki pembatasan yaitu hanya melakukan 60 permohonan per hari, sehingga saat kuota habis, pengguna harus menunggu keesokan harinya. Hal ini bertujuan menjaga kelancaran pemrosesan dokumen satu hari jadi, namun juga menjadi tantangan dalam ketersediaan layanan, yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna karena tidak dapat mengajukan dokumen saat dibutuhkan. Secara keseluruhan, ketersediaan layanan belum optimal dan perlu ditingkatkan melalui penambahan petugas, penambahan kuota antrean, serta sosialisasi jam operasional dan kuota harian.

f. Kecepatan Pemrosesan

Menurut Sá et al., (2017) kecepatan pemrosesan mengacu pada durasi sejak pengguna mulai mencari layanan yang dibutuhkan di portal pemerintah daerah hingga layanan tersebut berhasil diselesaikan dan diterima. Kecepatan pemrosesan merupakan kurun waktu yang digunakan dalam setiap proses layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Kecepatan pemrosesan pada aplikasi Sahaja Online ini sudah cukup baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, yaitu satu hari jadi. Waktu pemrosesan tersebut dipengaruhi oleh jaringan dan kelengkapan dokumen dari pengguna. Jika kedua aspek tersebut berjalan lancar, maka layanan bisa selesai hanya dalam 1–2 jam saja.

Rasdiana & Ramadani, (2021) menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan dalam setiap pelayanan administrasi harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur. Pemrosesan dokumen kependudukan pada aplikasi Sahaja Online ditetapkan dalam waktu satu hari jadi, mencakup verifikasi, penandatanganan digital, dan pengunggahan dokumen. Kecepatan ini juga dipengaruhi oleh respons pengguna dalam melengkapi berkas dan kualitas jaringan. Selama respons pengguna cepat, maka pemrosesan juga berjalan cepat, sebaliknya jika lambat akan menimbulkan keterlambatan. Secara umum, kecepatan pemrosesan sudah cukup baik karena sesuai standar Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi merupakan isi informasi yang disediakan kepada pengguna layanan online (Sa' et al., 2016). Dimensi ini merujuk pada kualitas informasi yang dihasilkan dan kegunaannya bagi pengguna. Adapun dimensi dalam indikator kualitas layanan pada layanan online diantaranya:

a. Kualitas Informasi

Menurut Delone dan Mclean (2003), Kualitas informasi merujuk pada hasil keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi yang sedang digunakan. Hal ini mencerminkan seberapa baik informasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi pada aplikasi Sahaja Online sudah cukup mendukung proses pelayanan dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan, tahapan layanan, dan prosedur yang harus diikuti pengguna. Kejelasan informasi ini membantu pengguna memahami langkah-langkah yang perlu dilakukan dan mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen. Dengan demikian, kejelasan informasi ini juga membantu mengurangi kesalahan dalam pengajuan dokumen, sehingga proses layanan menjadi lebih efisien.

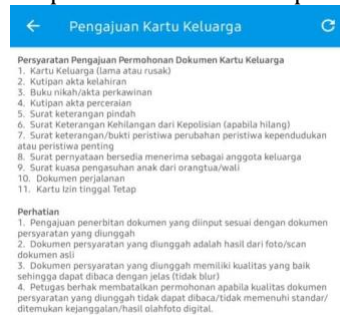


**Gambar 4. Informasi Layanan Aplikasi Sahaja Online yang mengalami System Maintenance**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Selanjutnya kualitas informasi dalam layanan digital dapat dilihat dari sejauh mana informasi tugas disampaikan pengguna. Menurut Sá et al., (2017), informasi yang berkualitas harus mencakup aspek seperti terkini, tepat waktu, akurat, relevan, dan mudah dipahami agar dapat

membantu pengguna dalam mengambil keputusan yang tepat dan memastikan layanan berjalan efektif. Informasi pada aplikasi Sahaja Online sudah cukup baik, ditunjukkan dengan adanya pembaruan informasi secara berkala, seperti notifikasi mengenai kendala jaringan atau pemeliharaan sistem (*maintenance*) yang diumumkan melalui *Instagram* Dispendukcapil. Selain itu, informasi mengenai tahapan dan perkembangan pengajuan dokumen juga telah disediakan dalam aplikasi sehingga pengguna dapat memantau status permohonannya.

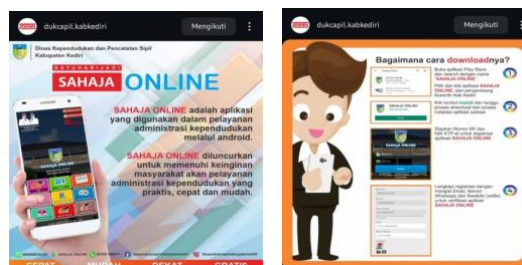


**Gambar 4.16 Informasi pada Aplikasi Sahaja Online**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Aplikasi Sahaja Online ini juga telah menunjukkan kualitas informasi yang akurat dan relevan, terutama dalam hal persyaratan dan ketentuan pengajuan dokumen. Pengguna diberikan petunjuk yang jelas terkait dokumen apa saja yang dibutuhkan sesuai jenis layanan yang diajukan. Namun, tantangan yang masih dihadapi dalam pelaksanaan layanan pada aplikasi Sahaja Online ini adalah masih kurangnya tingkat pemahaman pengguna terhadap informasi yang telah disediakan. Masih terdapat sebagian pengguna yang kurang teliti dalam membaca informasi, sehingga menimbulkan kesalahpahaman yang berujung pada pengaduan atau permintaan bantuan tambahan.

#### b. Informasi Tugas

Informasi tugas merupakan penyampaian informasi yang tepat dan efektif yang memungkinkan warga untuk menemukan dan melaksanakan permintaan layanan. Informasi tugas mencakup menyediakan informasi yang jelas dan lengkap mengenai proses serta prosedur layanan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menemukan dan memahami apa yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan (Sá et al., 2016). Informasi pada aplikasi Sahaja Online masih kurang memadai, karena penyampaian informasi lebih banyak dilakukan melalui media sosial *Instagram* Dispendukcapil saja. Meskipun ini merupakan pendekatan modern yang relevan dengan perkembangan teknologi, pendekatan ini belum efektif karena tidak semua masyarakat aktif di media sosial. Kondisi ini berpotensi menciptakan kesenjangan informasi, terutama bagi masyarakat di daerah yang jauh dari pusat kota atau akses digital yang terbatas. Sehingga, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Selain itu, penyampaian informasi prosedur penggunaan aplikasi juga kurang informatif karena hanya tersedia melalui tautan di *Instagram* juga. Bagi masyarakat yang kurang familiar dengan internet atau tidak memiliki akun media sosial, ini menjadi tantangan tersendiri dalam memahami tahapan dan alur pengajuan dokumen.



**Gambar 4.17 Informasi Layanan Aplikasi Sahaja Online di Instagram**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Dengan adanya kendala tersebut diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif untuk mempromosikan serta meningkatkan literasi masyarakat terkait penggunaan aplikasi Sahaja Online. Sosialisasi yang dilakukan selama ini masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu, Dispendukcapil Kabupaten Kediri perlu memberikan pendampingan langsung di tingkat

desa atau penyampaian informasi secara tatap muka kepada masyarakat saat pelayanan di balai desa atau kecamatan. Petugas juga dapat secara aktif memberikan edukasi bahwa layanan administrasi kependudukan kini dapat dilakukan secara online dari rumah. Selain itu, upaya lain yang dapat dikembangkan dapat dengan penggunaan media informasi yang lebih variatif seperti brosur, spanduk, papan pengumuman yang di pasang di setiap balai desa. Kerja sama dengan tokoh masyarakat setempat, seperti ketua RT dan RW juga dapat menjadi alternatif efektif dalam memperluas jangkauan informasi. Dengan strategi ini, diharapkan penyebaran informasi mengenai aplikasi Sahaja Online dapat diterima secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### 4. Kualitas Teknis (*Technical Quality*)

Kualitas teknis merupakan segala aspek yang berhubungan dengan teknis dalam penyediaan layanan (Sá et al., 2016). Dalam indikator dalam pelayanan ini mencakup berbagai aspek yang memastikan layanan dapat diakses dan digunakan dengan optimal oleh pengguna. Terdapat beberapa dimensi yang termasuk ke dalam indikator kualitas teknis, sebagai berikut:

##### a. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan (*usability*) menjadi aspek penting dalam penilaian terhadap suatu layanan digital, termasuk dalam aplikasi Sahaja Online. Menurut Jones dan Teevan (2007), kemudahan penggunaan dapat dilihat dari sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas tertentu melalui penggunaan *software*. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas informan menyatakan bahwa aplikasi ini mudah dioperasikan dan telah membantu pengguna dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi kependudukan. Aplikasi Sahaja Online dirancang dengan tampilan menu yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, aplikasi ini telah dilengkapi dengan fitur-fitur pendukung yang mempermudah proses pengajuan dokumen, sehingga pengguna dapat mengikuti setiap tahap dengan lebih mudah.

Sá et al., (2016) yang menegaskan bahwa suatu layanan online harus dapat bermanfaat, mudah digunakan, diingat, dan efisien. Pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sahaja Online telah menyediakan fitur-fitur seperti menu layanan dan panduan yang jelas dalam setiap tahap pengajuan, mulai dari pengisian berkas persyaratan hingga proses pengajuan dokumen selesai. Dalam aplikasi Sahaja sendiri juga telah dilengkapi menu unduhan formulir untuk mempermudah pengguna dalam melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Selain itu, penyediaan opsi bantuan, seperti *call center* sebagai alat untuk mengkomunikasikan keluhan dari pengguna, juga semakin mempermudah pengguna dalam menyelesaikan permohonan mereka.

##### b. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan aspek penting dalam layanan digital untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Menurut Gani et al. (2024) aksesibilitas mengacu pada tingkat kemudahan individu atau pihak tertentu dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Layanan aplikasi Sahaja Online dapat diakses oleh seluruh warga Kabupaten Kediri yang memiliki KTP dan jaringan internet yang memadai. Aplikasi ini memudahkan warga, termasuk yang berada di luar kota, untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa datang langsung ke kantor. Sehingga mereka dapat memanfaatkan aplikasi ini dari mana saja. Namun, kelancaran aksesibilitas layanan ini tetap bergantung pada kestabilan jaringan internet pengguna, yang dapat menjadi kendala bagi sebagian masyarakat di daerah dengan koneksi yang kurang baik.

Meskipun secara umum aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat, nyatanya masih terdapat keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu kendala utama adalah aplikasi hanya dapat diakses melalui perangkat *Android*, sehingga pengguna iOS atau komputer tidak dapat menggunakannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pada aplikasi Sahaja Online belum sepenuhnya optimal dan berlawanan dengan pendapat Sá et al. (2017) yang menegaskan bahwa aksesibilitas berarti semua individu atau pihak tertentu dapat mudah memperoleh informasi dan layanan tanpa hambatan. Hambatan seperti pembatasan satu ponsel untuk satu KK dan keterbatasan akses pada perangkat tertentu menjadi tantangan bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan aplikasi yang lebih fleksibel, sosialisasi pembatasan, serta pengembangan versi iOS untuk mengurangi kesenjangan digital.

##### c. Kualitas Teknis

Kualitas teknis juga merupakan elemen penting dalam keberhasilan layanan digital. Keberhasilan suatu aplikasi digital sangat bergantung pada seberapa baik sistem dan infrastruktur teknisnya mendukung fungsionalitas serta pengalaman pengguna secara keseluruhan. Kualitas teknis ini mencakup keseluruhan aspek teknis dan kualitas teknis yang berhubungan dengan aplikasi (Sá et al., 2017). Kualitas teknis aplikasi yang mencakup performa, stabilitas sistem dalam menjalankan fungsinya. Kualitas teknis pada aplikasi Sahaja Online sudah cukup baik, karena dalam segi performa aplikasi terus akan ditingkatkan melalui evaluasi dan perbaikan secara

berkala. Selain itu, terkait kendala-kendala teknis yang dialami pengguna akan dijadikan bahan evaluasi untuk menentukan prioritas perbaikan dan pembaruan layanan di periode berikutnya.

Dari sisi stabilitas sistem, aplikasi Sahaja Online ini sudah dikatakan stabil. Apabila terjadi gangguan yang terjadi pun lebih sering disebabkan oleh faktor eksternal, seperti masalah jaringan dari pihak Kominfo Kabupaten Kediri. Untuk menangani kendala tersebut pihak pengelola aplikasi segera melakukan koordinasi dengan pihak Kominfo dan memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial. Oleh karena itu, indikator kualitas teknis aplikasi Sahaja Online dapat dikatakan cukup baik, karena telah terus berupaya untuk menjaga dan melakukan pemeliharaan serta update secara berkala, aplikasi diharapkan dapat berjalan lebih optimal.

d. Kecepatan Akses

Kecepatan akses aplikasi mengacu pada kecepatan pengguna untuk memperoleh informasi dan layanan yang terdapat pada aplikasi (Sá et al., 2017). Oleh karena itu, jika aplikasi memiliki waktu respon yang cepat, loading yang minim, serta mudah diakses tanpa adanya gangguan jaringan, maka kecepatan aksesnya dianggap baik. Kecepatan akses pada aplikasi Sahaja Online umumnya sudah cukup stabil dan lancar selama jaringan internet pengguna dalam kondisi baik. Hambatan seperti loading saat pengajuan biasanya disebabkan oleh koneksi internet yang lemah, sehingga mempengaruhi kecepatan dalam memperoleh pelayanan maupun informasi.

Menurut Jananto (2006), kecepatan akses yang baik dapat meningkatkan kualitas penyajian informasi dan mendukung pengambilan keputusan. Dengan kecepatan akses yang baik memungkinkan pengguna untuk mendapatkan layanan dokumen kependudukan secara lebih efisien dibandingkan layanan manual. Kecepatan pada sistem aplikasi sangat bergantung pada kestabilan jaringan internet dari Dinas Kominfo Kabupaten Kediri. Jika jaringan stabil, aplikasi dapat berjalan normal dengan waktu respon cepat, namun gangguan teknis atau maintenance dapat menurunkan kecepatan akses. Pengelola Sahaja Online memiliki SOP untuk menangani kendala ini, seperti pengumuman di media sosial dan koordinasi dengan Kominfo. Secara umum, kecepatan akses aplikasi sudah cukup memadai, meskipun masih ada tantangan teknis.

e. Desain Aplikasi

Desain aplikasi berkaitan dengan estetika aplikasi, yang mengacu pada tampilan fitur maupun menu aplikasi yang harus menarik secara visual (Sá et al., 2017). Aplikasi dianggap berkualitas apabila memiliki desain, tata letak, fitur dan menu yang menarik, maka desainnya dianggap baik. Desain aplikasi Sahaja Online telah dirancang sederhana mungkin dengan fitur yang jelas dan mudah dipahami agar masyarakat, termasuk yang kurang terbiasa dengan teknologi, tetap dapat mengakses layanan secara mandiri. Tampilan aplikasi yang jelas dan penempatan fitur yang strategis membuat pengguna merasa lebih nyaman. Desain yang sederhana dan terorganisir ini penting untuk mengurangi kebingungan. Dengan demikian, pengguna dapat memahami alur layanan dengan mudah.

Selain itu, menurut Kaligis & Fatri, (2020) sebuah desain harus menjadi jawaban dari segala kebutuhan dan kendala yang dihadapi oleh pengguna. Desain aplikasi Sahaja Online Aplikasi Sahaja dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dari menu pelayanan maupun fitur seperti pengaduan, sehingga tidak hanya berfokus pada aspek visual tetapi juga pada fungsi dan kegunaan. Evaluasi dan pembaruan dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk perbaikan fitur dan sistem agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, aplikasi Sahaja Online mampu memberikan layanan yang praktis dan efisien serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

f. Inovasi Aplikasi

Inovasi aplikasi sendiri merujuk pada kreativitas dan keunikan portal pemerintah daerah yang bertujuan untuk menarik masyarakat untuk menggunakannya (Sá et al., 2017). Inovasi dalam aplikasi mencakup pengembangan fitur dan layanan unik yang membedakannya dari layanan konvensional, sehingga lebih menarik dan memudahkan masyarakat dalam penggunaannya. Inovasi yang tepat sasaran juga mampu menjadikan aplikasi sebagai solusi alternatif yang lebih praktis. Inovasi aplikasi Sahaja Online cukup inovatif dibandingkan pelayanan konvensional karena memiliki fitur seperti progress pelayanan, di mana pemohon dapat memantau tahapan pengajuan dokumen mereka secara transparan. Fitur lain yang ditawarkan adalah pengiriman dokumen dalam format PDF yang bisa dicetak sendiri, sehingga memberikan efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan secara mandiri. Aplikasi ini dikembangkan untuk membantu masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor, menjadikannya solusi inovatif dalam digitalisasi pelayanan publik. Dengan kemudahan tersebut, kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dapat meningkat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sahaja Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri yang menganalisis menggunakan indikator kualitas layanan online pemerintah daerah menurut Sá et al., (2017) diperoleh kesimpulan sebagai berikut. Pertama adalah kualitas manajemen, kualitas manajemen mengacu pada aspek organisasi pemerintah dalam mengelola layanan elektronik. kualitas manajemen dalam aplikasi Sahaja Online terutama pada aspek transparansi, manajemen proses, dan kapasitas SDM sudah cukup baik. Aplikasi Sahaja Online telah menyediakan layanan dengan transparansi layanan dan pengelolaan yang terstruktur melalui SOP. Selain itu pengawasan juga dilakukan dalam setiap pelaksanaan pelayanan, yang kemudian akan di evaluasi baik dari internal maupun eksternal. Namun, dalam aspek kapasitas keterbatasan jumlah SDM menjadi tantangan utama yang dapat menyebabkan keterlambatan layanan.

Kedua, indikator kualitas pelayanan pada aplikasi Sahaja Online telah memenuhi sebagian besar indikator layanan yang diharapkan. Meskipun aplikasi sudah memenuhi berbagai aspek seperti keandalan, keamanan yang ketat, kegunaan, dan pengaduan. Dalam aplikasi Sahaja Online telah dilengkapi dengan pelayanan sesuai SOP, serta pengaduan yang dapat membantu pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan secara digital. Kecepatan pemrosesan pun juga cukup baik tergantung dengan kelengkapan dan respon pengguna. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan, seperti dalam pembatasan kuota harian dalam pengajuan dokumen kependudukan, yang dibatasi kuota 60 permohonan per hari menjadi keluhan masyarakat karena harus menunggu hingga hari berikutnya untuk mengajukan pelayanan, apabila kuota habis. sehingga mengurangi efisiensi dan kenyamanan dalam mengakses layanan.

Ketiga, indikator kualitas informasi pada aplikasi Sahaja Online dinilai cukup baik, terutama dalam aspek penyediaan informasi mengenai syarat, tahapan, dan status layanan yang disampaikan secara rinci dan terkini. Notifikasi penting seperti gangguan sistem juga rutin disampaikan melalui media sosial resmi. Namun, penyampaian informasi tugas masih kurang maksimal karena umumnya disebarluaskan melalui media sosial atau tautan eksternal yang tidak dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menyebabkan masih banyak warga yang kesulitan memahami prosedur layanan, terutama mereka yang tidak aktif di media sosial atau memiliki keterbatasan literasi digital. Oleh karena itu, strategi penyampaian informasi perlu ditingkatkan agar menjangkau masyarakat secara lebih merata.

Keempat adalah indikator kualitas teknis, aplikasi Sahaja Online menunjukkan hasil yang cukup baik dengan memperhatikan enam sub indikator, yaitu kemudahan penggunaan, aksesibilitas, kualitas teknis sistem, kecepatan akses, desain aplikasi, dan inovasi. Aplikasi dirancang dengan menu sederhana, responsif, serta dilengkapi fitur panduan yang memudahkan pengguna untuk memahami dan mengoperasikan pelayanan di aplikasi. Selain itu, performa dan stabilitas system yang dapat mempengaruhi kecepatan akses masih bergantung pada system yang dikelola oleh Kominfo Kabupaten Kediri. Namun dalam kualitas teknis juga terdapat keterbatasan pada aplikasi ini yang hanya tersedia di perangkat Android dan satu akun dalam satu KK per perangkat, sehingga membatasi akses bagi sebagian masyarakat. Oleh karena itu, meskipun secara teknis sudah memadai, pengembangan sistem masih diperlukan agar lebih inklusif.

## SARAN

Berdasarkan pemaparan tentang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, terdapat saran-saran yang diuraikan oleh peneliti antara lain:

1. Perlunya menambahkan jumlah petugas aplikasi Sahaja Online. Saat ini hanya terdapat satu petugas yang menangani seluruh proses, mulai dari verifikasi hingga penyelesaian dokumen. Kondisi ini rawan menimbulkan overload saat permintaan tinggi. Dengan adanya tambahan petugas akan mencegah overload dan meningkatkan kecepatan serta profesionalisme layanan.
2. Perlunya dikembangkan versi iOS dan versi web yang dapat diakses melalui komputer atau laptop. Dengan membuka akses di berbagai platform, maka akan meningkatkan inklusivitas dan memperluas jangkauan layanan digital ini ke lebih banyak warga.
3. Perlunya mengoptimalkan penyebaran informasi dengan melibatkan kepala desa, RT/RW, dan kegiatan di balai desa juga akan lebih efektif menjangkau masyarakat yang belum melek digital. Sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan Sahaja Online.
4. Perlunya penambahan kuota harian permohonan yang saat ini dibatasi 60 dokumen, guna mempercepat alur pelayanan dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.
5. Perlunya penetapan kebijakan oleh pemerintah daerah yang mewajibkan masyarakat menggunakan layanan digital dalam proses administrasi tertentu, guna mendorong partisipasi aktif masyarakat serta memastikan sistem e-government dapat dimanfaatkan secara optimal.

## REFERENSI

- BPS Kabupaten Kediri. Sensus Penduduk 2020 (SP2020)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Firdasari, K. A., & Hardjati. Susi. (2023). Optimalisasi Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan Bagi Warga Pindah Datang di Kelurahan Panjangjiwo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Volume 9, Nomor 19, 407–416.
- Gani, A. A., Gani, A. A., Afriliandi, A., Kamase, J., & Gani, A. (2024). SEIKO : Journal of Management & Business Aksesibilitas Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online Pada Aplikasi Shopee. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 7(1), 552–562.
- Irawan, A. (2018). Transparansi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *Madani (Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan)*, Vol 10, No 3, 86–101.
- Jananto, A. (2006). Meningkatkan Kecepatan Akses Data dengan Teknologi Optimasi Query Rushmore. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, XI(1), 47–56. <http://www.foxprohistory.org/rushmore.htm>
- Jones, W., & Teevan, J. (2007). *Personal Information Management*. Seattle: University of Washington Press.
- Kaligis, D. L., & Fatri, R. R. (2020). Pengembangan Tampilan Antarmuka Aplikasi Survei Berbasis Web Dengan Metode User Centered Design. *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Dan Komputer*, Vol 10, No 2, 106–114. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it>
- Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Rosseno A. (2024, Maret 8). RI Kebanjiran Aplikasi Karena Diduga Banyak Vendor Titipan Pejabat. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240308162025-4-20815/rikebanjiranaplikasikarena-diduga-banyak-vendortitipan-pejabat>. Diakses pada 6 Oktober 2024
- Nurkumala, D. A., & Eprilianto, D. F. (2024). Kajian “Gertak Tunduk” Sebagai Inovasi Administrasi Kependudukan Warga Nganjuk (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Ngetos). *Jurnal Publika*, Volume 12, Nomor 2, 497–510.
- Oktariyanda, T. A. dan Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. UNESA UNIVERSITY PRESS.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). Laporan Triwulan I, [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) diakses pada 6 Oktober 2024.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Sa', F., Goncalves, J., & Rocha, A. (2016). Towards a Model for the Quality of Local Government Online Services. *International Conference on Contemporary Computing and Informatics*.
- Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J., & Cota, M. P. (2017). Model for the quality of local government online services. *Telematics and Informatics*, 34(5), 413–421. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.09.002>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. 9(1), 43. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Setyowati, S., & Meirinawati. (2021). Inovasi Program Sahaja ( Satu Hari Jadi )Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Jurnal Publika*, Volume 9, Nomor 3, 267–281.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Uptd Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, Vol. 1, No, 1
- Supandi, A., Surya, I., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh Kapasitas Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Alisayan Kabupaten Berau. *EJournal Ilmu Pemerintah*, Vol 7, No. 2, 531–544
- Suri, A. I., Ma'arif, S., & Atika, D. B. (2022). Efektivitas Layanan Pengaduan Terpusat ( Studi Tentang Layanan Pengaduan SP4N Lapor ! Kota Metro). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 33–44. <https://administrativa.fisip.unila.ac.id/index.php/1/article/view/113>
- Urbach, N. & Mueller, B., 2011. *The Update DeLone and Mclean Model of Information System*. Springer Science and Business Media, p. 28.
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Widyaprabha, E., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Pengguna Untuk Menggunakan Aplikasi Daftar Online Rumah Sakit (Studi Kasus: Rsud Gambiran Kediri). *Seminar Nasional Sistem Informasi*.