

**IMPLEMENTASI WEBSITE “SEDUDO” DALAM PROSES
PELAYANAN E-KTP BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Studi**

Disusun oleh :

Dinny Annessya Wardani

19031000057



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI WEBSITE "SEDUDO" DALAM
PROSES PELAYANAN E-KTP BERBAIS ONLINE DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN NGANJUK**

Nama : **DINNY ANNISSYA WARDANI**
NPK : **19031000057**
Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
Fakultas : **ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
Universitas : **MERDEKA MALANG**

Pembimbing I,



Dr. Hj. Sri Hartini Djatmikowati, M.Si

Pembimbing II,



Chandra Dinata, S.Sos., MPA.

Menyetujui,
Dekan,



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Dinny Annessya Wardani telah di Presentasikan di Hadapan Tim

Penguji

Hari : Jumat

Tanggal : 10 Februari 2023

Tempat : Ruang FS 105

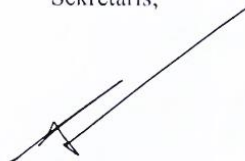
Susunan Tim Penguji,

Ketua,



Dr. Sri Hartini Jatmikowati,
M.Si

Sekretaris,



Akbar Pandu
Dwinugraha, S.AP.,
M.AP

Anggota,



Adhinda Dewi Agustine,
S.AP., M.AP

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. Yunitawati Fristin, S.Sos., M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinny Anmissya Wardani

NPM : 19031000057

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan dan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang,

Menyatakan



Dinny Anmissya Wardani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Orang lain gak akan bisa faham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

”Tujuan dari ilmu adalah mengamalkannya, maka ilmu yang hakiki adalah yang terefleksikan dalam kehidupannya, bukannya yang bertengger di kepala” (Imam Asy-Syafi’i)

Kupersembahkan

Kepada :

Ibuku tercinta,

Nenekku

tersayang dan

Keluarga besar

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI WEBSITE "SEDUDO" DALAM PROSES PELAYANAN E-KTP BERBAIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK. Dengan lancar guna memenuhi syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dari bantuan, bimbingan, dukungan serta saran dari berbagai pihak yang telah membantu penulis. Maka dari itu penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, yaitu :

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr.Hj.Sri Hartini Djatmikowati, M.Si selaku dosen pembimbing satu yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA. Selaku dosen pembimbing dua yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Merdeka Malang.
6. Seluruh staf TU (Tata Usaha) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang telah banyak membantu dalam segala urusan administrasi maupun birokrasi.
7. Ibu Dra. Rosy Wintarti selaku Seksi Pendataan Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang telah membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.
8. Bapak Tjandra selaku Operator program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang telah membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.
9. Seluruh Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.
10. Ibu Anis Sumaryati terimakasih telah memberikan dukungan baik secara moril, materil, spiritual kepada penulis selama kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk ibu.
11. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu mendorong dan memberikan memotivasi kepada penulis agar segera menyelesaikan studi ini.
12. Fathur Reza Edo P, Terima kasih telah menjadi support system terbaik penulis pada hari yang tidak mudah selama proses penyelesaian Skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam

penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, motivasi, tenaga, maupun pikiran dan terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini.

13. Sahabat-sahabat terbaikku Emida Rifani dan Nurin Auliya. Terima kasih telah menjadi sahabat terbaik bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kawan seperjuangan di kala suka dan duka selama perkuliahan, Putri Rahmadhasari, Anindita, Vina Angelia, Fransisca Dyah, Meilia Choirunnisa, Novia Wahyu, Chotimatun Zahra, Farrah An Nissa, dan Rosanda Triexy. Terima kasih atas keceriaan selama ini, terima kasih untuk menjadi teman yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak kita bertemu dengan kabar kesuksesan masing-masing.
15. Teman-teman di Nganjuk Arista Wahyu, Dwi Indahhati, Defita mey, Tri Jayanti dan Elvania Mei. Terima kasih telah memberikan dorongan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Kawan-kawan seperjuangan di Prodi Administrasi Publik B angkatan 2019 terima kasih banyak untuk semuanya di 3,5 tahun yang telah kita lalui. Suka dan duka selama perkuliahan. Terima kasih atas keceriaan yang selalu terkenang di kelas B.
17. Teman-teman seluruh angkatan 2019 terima kasih.
18. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini terima kasih banyak.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas amalan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, Januari 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORIGINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACTION	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	12
A. Teori Implementasi	12
1. Pengertian Implementasi	12
2. Model Implementasi.....	13
B. Teori Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	20
3. Azas Pelayanan Publik	22
4. Kualitas Pelayanan Publik.....	24
5. Indikator Pelayanan Publik	25
C. Elektronik Government (<i>E-Government</i>).....	28
1. Pengertian <i>E-Government</i>	28

2. Tujuan dan Manfaat E-Government.....	29
3. Relasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i>	30
4. E- Service	31
D. Program Pelayanan E-KTP Melalui Website SEDUDO	32
1. Pengertian Website SEDUDO.....	32
2. Indikator Efektivitas Website SEDUDO.....	35
E. E-KTP	36
1. Pengertian E-KTP.....	36
2. Dasar Hukum Penerapan E-KTP.....	37
3. Fungsi E-KTP.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Fokus Penelitian	41
C. Informan Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	46
F. Keabsahan Data.....	48
G. Lokasi Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Lokasi dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	50
1. Gambaran Umum Kabupaten Nganjuk	50
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	57
B. Penyajian Data	65
C. Pembahasan Penelitian.....	99
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	110
Daftar Pustaka.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel

1 : Statistik layanan adminduk SEDUDO beserta jumlah pemohon per bulan Oktober 2022	7
2 : Pengajuan KTP di SEDUDO Tahun 2021	63
3 : Pengajuan KTP di SEDUDO Tahun 2022	64
4 : Jumlah Pegawai pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	78
5 : Jumlah Mesin Operasional pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1	: Model implementasi menurut Edwards III	19
2	: Website SEDUDO Dispendukcapil Nganjuk	34
3	: Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	48
4	: Pendopo Nganjuk tahun 1860	52
5	: Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk	59
6	: Sosialisasi dan bimbingan teknis terhadap tenaga admin kependudukan online di setiap Desa di kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk.....	68
7	: Suasana Wawancara dengan staf operator SEDUDO	71
8	: Suasana Wawancara dengan masyarakat	72
9	: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.....	77
10	: Bimbingan teknis terkaita pengelolaan SEDUDO	79
11	: Suasana Wawancara Dengan Masyarakat.....	80
12	: Suasana Wawancara Bersama Kepala Seksi Pendataan Penduduk	84
13	: Ruang Operasional Pengelolaan SEDUDO	87
14	: Bimbingan Teknis Pengelolaan SEDUDO	90
15	: Contoh <i>WhatsApp</i> apabila permohonan DISETUJUI	95
16	: Contoh <i>WhatsApp</i> apabila permohonan DITOLAK	96
17	: Contoh <i>WhatsApp</i> apabila permohonan telah SELESAI	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1	: Surat Permohonan Ijin Penelitian	115
2	: Berita Acara Bimbingan Skripsi 1	116
3	: Berita Acara Bimbingan Skripsi 2	117
4	: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi	118
5	: Surat Rekomendasi Pesnelitian Dari Kesbangpol.....	119
6	: Hasil Cek Plagiasi	120

ABSTRAKSI

Dinny Annessya Wardani dengan NIM (19031000057) mahasiswa Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang dengan dibimbing oleh Sri Hartini Jatmikowat selaku dosen pembimbing I dan Chandra Dinataselaku dosen pembimbing II. Skripsi ini berjudul "Implementasi Website SEDUDO Dalam Proses Pelayanan E-KTP Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk.

Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) merupakan aplikasi online bagi masyarakat kabupaten Nganjuk untuk melakukan segala bentuk pelayanan administrasi kependudukan seperti layanan E-KTP dan layanan dokumen kependudukan lainnya. Sistem online ini dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan di tengah masa pandemi *Covid-19*.

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, lokasi penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dengan cara penumpukan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil dari penelitian ini adalah pada indikator komunikasi masih terdapat beberapa kekurangan ada beberapa desa yang belum melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Pada indikator pemanfaatan Sumber Daya ada kendala pada fasilitas terdapat beberapa komputer yang sudah tidak layak pakai, jumlah printer yang terbatas serta keping KTP yang terkadang tidak tersedia. Indikator sikap pelaksana kebijakan sudah berjalan dengan baik, para pelaksana sudah memahami tentang tugas dan kewajibannya saat melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pada indikator struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik, pembagian wewenang dan tugas yang dilaksanakan sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasi (SOP) dan pedoman yang berlaku. Kesimpulan implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sudah berjalan dengan baik tetapi ada beberapa kendala dalam fasilitas dan transmisi informasi seperti ada beberapa komputer yang sudah tidak layak pakai serta jumlah printer yang terbatas, sedangkan untuk transmisi informasi ada beberapa desa yang belum melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat

Kata Kunci : SEDUDO, Pelayanan, E-KTP

ABSTRACTION

Dinny Annissya Wardani with NIM (19031000057) a student of Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang, guided by Sri Hartini Jatmikowat as supervisor I and Chandra Dinata as supervisor II. This thesis is entitled "SEDUDO Website Implementation in the Process of Online-Based E-KTP Services at the Department of Population and Civil Registration of Nganjuk Regency.

The SEDUDO (Online Regional Integrated Electronic System) program is an online application for the people of Nganjuk district to carry out all forms of population administration services such as e-KTP services and other population document services. This online system is run by public service providers to provide services to the community so that public services continue to run amid the Covid-19 pandemic.

This study aims to find out, describe, and analyze the implementation of the SEDUDO website in the process of online-based E-KTP services at the Nganjuk Regency Population and Civil Registration Service.

This study used a qualitative descriptive research method, the location of this research was at the Department of Population and Civil Registration of Nganjuk Regency. Data collection techniques by conducting interviews, observation, and documentation. Then data analysis techniques by means of data collection, data condensation, data presentation and data verification.

The results of this study are that there are still some deficiencies in the communication indicators, there are several villages that have not carried out direct outreach to the community. On the resource utilization indicator, there are constraints on facilities, there are several computers that are no longer suitable for use, a limited number of printers and ID cards that are sometimes not available. Indicators of the attitude of policy implementers have been going well, implementers have understood their duties and obligations when serving the community in accordance with applicable regulations. The bureaucratic structure indicator is running well, the division of authority and tasks carried out is in accordance with Standard Operating Procedures (SOP) and applicable guidelines. The conclusion of the implementation of the SEDUDO website in the process of online-based E-KTP services at the Nganjuk Regency Population and Civil Registration Service has been going well but there are several obstacles in the facilities and transmission of information such as several computers that are no longer suitable for use and a limited number of printers. transmission of information there are several villages that have not carried out socialization directly to the community

Keywords: SEDUDO, Service, E-KTP