

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online (di Desa Watudandang Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk) Oleh : Pramudya Ade Nugroho

Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2001) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Neoptisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk Melalui Dinas Kependudukan & Catatan Sipil telah meluncurkan Pelayanan Publik berbasis aplikasi online yaitu Aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Desa Terpadu Online). SEDUDO adalah aplikasi online bagi masyarakat untuk membuat surat keterangan dari desa/ kelurahan, dokumen kependudukan, serta bagi Kepala Desa untuk menyusun laporan kinerja Pemerintah Desa. Dengan hadirnya Aplikasi Sedudo ini Masyarakat di kabupaten Nganjuk di permudah dalam mengurus Surat/dokumen kependudukan. Dalam Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif.. Penelitian Kuantitatif metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi. Kesimpulan penelitian ini menggunakan empat dimensi, yaitu : 1. Efisiensi 2. Kepercayaan 3. Reliabilitas 4. Dukungan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Public, Pelayanan Public Online, Aplikasi Sedudo

The government must be able to change bad public services for the better. Poor portraits of public services such as service uncertainty, lack of clear and easy-to-understand service standards make the public have a weak bargaining position when dealing with public service providers. Service quality, according to Tjiptono (2001) service quality is a dynamic condition that affects products, services, people, processes and the environment that meet or exceed expectations. tall. Long procedures and a long time in the public service process are also public problems that often occur.

The Nganjuk district government through the Population & Civil Registry Service has launched an online application-based public service, namely the SEDUDO Application (Online Integrated Village Electronic System). SEDUDO is an online application for the community to make a statement letter from the village/kelurahan, population documents, as well as for the Village Head to prepare Village Government performance reports. With the presence of the Sedudo Application, the community in Nganjuk Regency has made it easier to manage residence documents/letters. In this study using qualitative research methods. Quantitative research descriptive method is a method in researching the status of a group of people, an object, a condition. The conclusion of this study uses four dimensions, namely: 1. Efficiency 2. Trust 3. Reliability 4. Support to the community.

Keywords: Public Service, Online Public Service, Sedudo Application