

## **Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo**

### ***Digitalization Strengthening Residence Document Services Through PLAVON Sidoarjo Regency***

Yusuf Hariyoko<sup>1</sup>

*Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Jalan Semolowaru No. 45 Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
Telp. dan Fax. 031-5931800*

*(Diterima 26/04/23; Direvisi 21/05/23; Disetujui 19/09/23)*

#### **Abstract**

*Technological advances force every government to digitize its activities, especially in the aspect of public services. Public service is a matter that describes the government of a region. Population documents that must be owned by every community need to be properly provided by the local government. The Sidoarjo Regency Government strengthens population service by using a digital portal named Plavon. The Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency continues to innovate and develop the portal properly and is able to provide services. However, the adaptation process sometimes does not work properly due to a lack of understanding and outreach to the community about new service models. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques carried out by observation, interviews, and documentation. Facilities and infrastructure can be used properly in providing services through the Plavon portal. Service timeliness can also work well. Ease of access runs satisfactorily and is easily understood by users.*

**Keywords:** *publik service, residence documents, PLAVON.*

#### **Abstrak**

Kemajuan teknologi menuntut setiap pemerintahan untuk melakukan digitalisasi dalam kegiatannya, terlebih lagi pada aspek pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi urusan yang menggambarkan pemerintahan suatu daerah. Dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat, perlu diberikan dengan baik oleh pemerintah daerah. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan penguatan layanan kependudukan dengan menggunakan portal digital dengan nama PLAVON. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berinovasi dan mengembangkan portal tersebut dengan baik dan mampu meningkatkan layanan. Namun, proses adaptasi kadang kala kurang dapat berjalan dengan baik karena kurangnya pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat pada model layanan baru. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi.

---

<sup>1</sup> Email: [yusufhari@untag-sby.ac.id](mailto:yusufhari@untag-sby.ac.id)

Sarana dan prasarana sudah dapat digunakan dengan baik dalam memberikan layanan melalui portal PLAVON. Ketepatan waktu layanan juga dapat berjalan dengan baik. Kemudahan akses yang sudah berjalan dengan memuaskan dan mudah dipahami oleh pengguna.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, dokumen kependudukan, PLAVON.

## 1. PENDAHULUAN

Dwiyanto (2005) menyampaikan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga. Warga sebagai pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah juga sesuai dengan kebijakan yang dibuat dengan menekankan pada kebutuhan mendatang. Layanan publik juga menjadi salah satu tampilan dari pemerintah untuk menunjukkan kualitas sistem pemerintahan dan birokrasi yang sedang dijalankan, serta kehadiran pemerintah di masyarakat (Sasmito *et al.*, 2020).

Dokumen administratif kependudukan dapat diterima oleh masyarakat setelah melalui rangkaian pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) dari setiap kabupaten atau kota. Tahapan dan persyaratan dari setiap daerah dalam proses pengurusan dokumen administratif pastinya sama, karena mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa kebutuhan dokumen yang dimiliki oleh warga negara Indonesia dimulai dari lahir melalui akta kelahiran sampai meninggal dengan akta kematian.

Masalah dalam layanan kependudukan di Indonesia masih menjadi hal yang sering mendapat keluhan. Hal tersebut dikarenakan menjadi layanan yang paling banyak diminta oleh warga negara Indonesia dan berhubungan dalam setiap peristiwa kependudukan (Ramadhani, 2018). Layanan kependudukan bervariasi di setiap daerah, ada yang baik dan kurang berkualitas. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun yang paling sering adalah manusia, peralatan, prosedur yang kurang jelas, fasilitas pendukung, birokrasi, dan bahkan adanya praktik calo dan pungutan liar (Aldi *et al.*, 2022; Saputra, 2017). Layanan publik yang baik dan berkualitas menjadi tuntutan dan harus dapat disediakan oleh pemerintah dengan cara baru dan menjadi alternatif terbaik bagi masyarakat.

Pada masa pandemi ini, permasalahan pelayanan publik yang muncul diantaranya pengurusan dokumen kependudukan yang prosesnya berbeda dengan masa normal dan berbagai pembatasan lainnya (Sasmito *et al.*, 2020). Kebutuhan layanan yang berkualitas saat ini tidak hanya pada hasil atau *output* sistem saja, namun proses, fasilitas, transparansi juga harus dipertimbangkan oleh pemberi layanan (Kusbandrijo, 2020). Pelayanan pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP saat ini sudah berkembang jauh lebih baik. Hal tersebut didukung dengan perkembangan masyarakat dan teknologi yang mengarahkan layanan menjadi bentuk digital.

Digitalisasi layanan kependudukan menjadi penting sekarang ini, karena adopsi teknologi yang sudah masuk dalam sistem sosial masyarakat (Hariyoko *et al.*, 2022; Jumadi *et al.*, 2020). Aspek digitalisasi yang masuk dalam sistem layanan kependudukan sudah pasti bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan publik. Percepatan layanan dengan digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi pengguna layanan (Mardiyani *et al.*, 2020). Adaptasi pastinya akan berlangsung dan membutuhkan proses yang panjang. Keberadaan sistem yang sudah ada dan berkembang sekarang, bukan berarti mandek dan tidak dapat

diperbaiki lagi. Penguatan layanan dari pemerintah dengan adanya digitalisasi semakin penting dan butuh banyak sentuhan. Kolaborasi harus dilakukan dengan berbagai pihak untuk menguatkan produk dan proses layanan. Hal tersebut juga berlaku pada layanan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo yang sudah berbasis digital.

Inovasi pelayanan kependudukan berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo tersebut awalnya dilakukan dalam bentuk pengambilan antrean dan terus berkembang menjadi layanan inti dalam proses layanannya. Inovasi tersebut mempermudah warga untuk memberikan alternatif pelayanan untuk memilih pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya bermasalah dalam memperoleh pelayanan (Sholahuddin, 2021). Inovasi tersebut juga menjadi poin positif, karena pelayanan kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo semakin membaik. Penerapan Pelayanan Via *Online* (PLAVON) Dispendukcapil sendiri sebagai bentuk layanan digital yang berjalan sejak pandemi dimana sebelumnya menggunakan media *whatsapp* untuk layanan digital kependudukan. PLAVON memfasilitasi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Datang, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Digitalisasi layanan kependudukan di Dispendukcapil tetap mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Aji *et al.* (2022) menunjukkan bahwa dalam PLAVON sebagai portal pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo diterima oleh masyarakat sebesar 65,63%. Digitalisasi layanan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo ini masih relevan untuk diteliti karena PLAVON merupakan layanan baru yang masih perlu dilakukan pengembangan untuk beberapa aspek dalam digitalisasi layanan publik. Sehingga, peneliti ingin melihat digitalisasi layanan publik melalui PLAVON dengan fokus terhadap kelengkapan sarana dan prasarana, ketepatan waktu, dan kemudahan akses berdasarkan prinsip-prinsip yang ada di dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 dan Bianto & Choiriyah (2023); Gil-Garcia *et al.*, (2018); Juprihantoro & Pradana (2023).

## 2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

### 2.1 Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kasmir dalam Suryantoro & Kusdyana (2020) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang baik memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik;
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
5. Mampu berkomunikasi;
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik;
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan); dan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Selain itu, dalam pelayanan publik perlu memenuhi beberapa prinsip penting yang nantinya akan mempermudah dalam proses pelayanan publik. Prinsip tersebut dicantumkan dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.Pan/7/2003 antara lain:

1. Kesederhanaan;
2. Kejelasan;
3. Waktu;
4. Akurasi;
5. Keamanan;
6. Tanggung jawab;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja;
8. Kemudahan akses;
9. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan; dan
10. Kenyamanan.

## 2.2 Layanan Kependudukan dan Digitalisasi Pelayanan

Pelayanan dari Dinas Kependudukan Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, namun pemahaman masyarakat penerima layanan masih rendah dan perlu untuk ditingkatkan dengan pemberian informasi yang jelas (Rahmadanik, 2021). Peningkatan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan berbagai metode dengan melibatkan peran pegawai dinas sebagai garda terdepan. Pelayanan kependudukan yang terpusat dari Dispendukcapil juga sudah didistribusikan pada tingkat kecamatan melalui PATEN (Kurniawan, 2016; Kusbandrijo, 2020). Perkembangan pelayanan yang berbasis digital sudah semakin berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi. Kendala pada pelayanan PLAVON masih berhubungan dengan transisi pelayanan, serta adaptasi pengguna terkait kemampuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Digitalisasi pelayanan publik saat ini lebih dikenal dengan *e-service* (Yuningsih, 2022). Hal tersebut dimaknai sebagai solusi alternatif pelayanan dalam menangani permasalahan yang kompleks dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang secara efektif dan efisien, didukung oleh perkembangan teknologi. Aspek penting dalam *e-service* (Gil-Garcia, et al., 2018) adalah "*purpose and role of government, recognition of broad societal trends, attention to the nature of changing technologies, human elements of choice and self-determination, information creation and management, and ongoing interaction, change, and complexity*". Pada penerapannya di lapangan, *e-service* juga masih banyak mengalami kendala yang disebabkan oleh proses adaptasi. Walaupun perkembangan teknologi sudah masuk ke dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, inklusivitas layanan pemerintah masih menjadi yang terbelakang untuk menerapkannya (Ye & Yang, 2020). Sehingga, kadang kala layanan yang disediakan kurang optimal pemanfaatannya oleh masyarakat sebagai pengguna (Witri, 2022).

Layanan digital yang diberikan melalui PLAVON oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik, walau memiliki catatan perbaikan yang perlu diselesaikan. Pemerintah perlu memastikan proses transisi layanan publik menggunakan digital untuk berjalan tanpa banyak masalah dan memberikan manfaat sesuai yang diharapkan (Rukanova *et al.*, 2023). Namun di sisi lain, adaptasi dari pengguna layanan merupakan pekerjaan rumah besar karena digitalisasi perlu didukung dengan sarana dan prasarana, ketepatan, dan aksesibilitas yang baik (Imaroh, 2017; Pratiwi, 2020; Valenita *et al.*, 2022).

### 2.3 Penelitian Terdahulu

PLAVON yang merupakan sarana layanan digital yang sudah dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, merupakan alternatif layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Aji *et al.* (2022) menunjukkan bahwa dalam penerimaan PLAVON sebagai pelayanan publik oleh masyarakat sebesar 65,63%. Hal tersebut sangat positif dengan mempertimbangkan adaptasi dari PLAVON tersebut. Adapun penyebab mudahnya PLAVON diterima dalam proses layanan oleh masyarakat menurut Bianto & Choiriyah (2023) seperti: 1) Indikator infrastruktur legal sesuai dengan panduan yang diatur oleh peraturan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 2) Infrastruktur institusional yaitu dalam penerapan *e-government* sudah dilakukan koordinasi dengan pihak dinas yang bersangkutan dan diberi petunjuk penggunaan aplikasi tersebut. 3) Manusia atau petugas yang memberikan bantuan dengan tingkat kesigapan dengan sangat baik. Saran perbaikan yang diberikan Juprihantoro & Pradana (2023) untuk perbaikan teknis saat ini masih belum dilakukan, padahal perbaikan sistem atau tampilan dari PLAVON akan membantu meningkatkan pelayanan digital. Sehingga dari penelitian yang sudah ada tersebut, penelitian tentang penguatan layanan digital perlu dilakukan untuk menemukan aspek lain yang bisa lebih dikembangkan.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini dipilih dengan tujuan untuk menyajikan data yang sesuai dengan kejadian di lapangan agar dipahami dengan lebih mudah (Sugiyono, 2015). Dengan menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menyajikan penguatan digitalisasi layanan pembuatan dokumen kependudukan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Peneliti membatasi fokus penelitian dengan menggunakan 3 (tiga) prinsip yang mempunyai peran penting tanpa mengesampingkan prinsip atau aspek lain dalam pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui PLAVON, diantaranya sarana prasarana layanan, prosedur layanan, komunikasi antara pengguna dan *provider*. Pada dasarnya, fokus tersebut ditentukan berdasarkan rencana penelitian dan pengembangan dari hasil penelitian lapangan. Data primer yang digunakan merupakan hasil wawancara dengan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, masyarakat, dan petugas layanan. Data sekunder diambil dari dokumen Renstra Dispendukcapil, liputan media massa, SOP Layanan Pengurusan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, dan Panduan Layanan Kependudukan.

Pada proses analisis data, dilakukan menggunakan analisis interaktif dari Miles *et al.* (2014) dimana pencarian data dilakukan sesuai dengan kaidah penelitian, reduksi data dengan menyesuaikan data yang dibutuhkan, penyajian data untuk mengklasifikasikan data

sesuai dengan kebutuhan, penarikan kesimpulan penelitian sesuai dengan temuan dan proses analisis.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Isu strategis dalam pelayanan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo terdiri dari beberapa hal sesuai dengan Renstra Dispendukcapil (2021), sebagai berikut:

1. Masyarakat cenderung berpendapat bahwa perubahan elemen data sebagai hal yang tidak terlalu penting, hanya melakukan penyesuaian data ketika ada keperluan khusus;
2. Rendahnya motivasi masyarakat untuk melakukan proses pengurusan surat keterangan pindah;
3. Tidak dapat memaksa masyarakat untuk memiliki surat keterangan pindah domisili (hanya melakukan pendataan penduduk non permanen);
4. Pelaporan kematian oleh masyarakat, RT, RW dan Desa/Kelurahan belum dilaksanakan secara optimal.

Prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik yang masih berlaku di Indonesia sesuai dengan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 diantaranya adalah kelengkapan sarana dan prasarana, prosedur layanan, dan komunikasi antara pengguna dan *provider* yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

##### 4.1 Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pelayanan publik harus didukung dengan fasilitas yang memadai (Ervany & Romi, 2018). Ketersediaan sarana dan prasana yang diberikan kepada masyarakat merupakan syarat wajib dalam proses layanan publik. Layanan yang berkualitas akan didukung dengan adanya berbagai macam fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas. Sarana merupakan alat yang digunakan untuk memberikan layanan publik. Sedangkan, prasarana adalah infrastruktur yang dibangun sesuai dengan kebutuhan untuk menopang keberlangsungan layanan publik dengan baik. Sarana dalam layanan PLAVON ini berupa komputer, telepon, aplikasi, media sosial, dan layanan pengaduan. Sedangkan prasarana berupa *server*, jaringan internet, *database*, sistem keamanan, dan aplikasi.

Inovasi layanan awal yang disediakan oleh PLAVON adalah pengambilan nomor antrian. Adanya nomor antrian yang jelas, papan informasi, serta tempat yang nyaman menjadi sarana minimal dalam proses layanan publik yang dilakukan secara non-digital. Inovasi tersebut terus berkembang dengan adanya teknologi dengan digitalisasi. Dalam konteks layanan kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, PLAVON telah berkembang menjadi layanan dokumen kependudukan yang sangat cepat. Fitur dan fasilitas layanan yang sudah disediakan oleh PLAVON hampir mewadahi semua kebutuhan layanan dokumen kependudukan yang menjadi tanggung jawab pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dalam mengembangkannya, pasti membutuhkan dana dan tenaga yang besar, serta dukungan dari kebijakan pemerintah. Hal tersebut sejalan melalui hasil wawancara dengan petugas layanan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

“PLAVON ini fiturnya lengkap untuk pengurusan kependudukan, jadi masyarakat hanya perlu buka aplikasi saja untuk mengurus dokumen. Tinggal nanti ambil dikantor atau titik yang disediakan seperti kecamatan atau desa, dan bisa diwakilkan.”

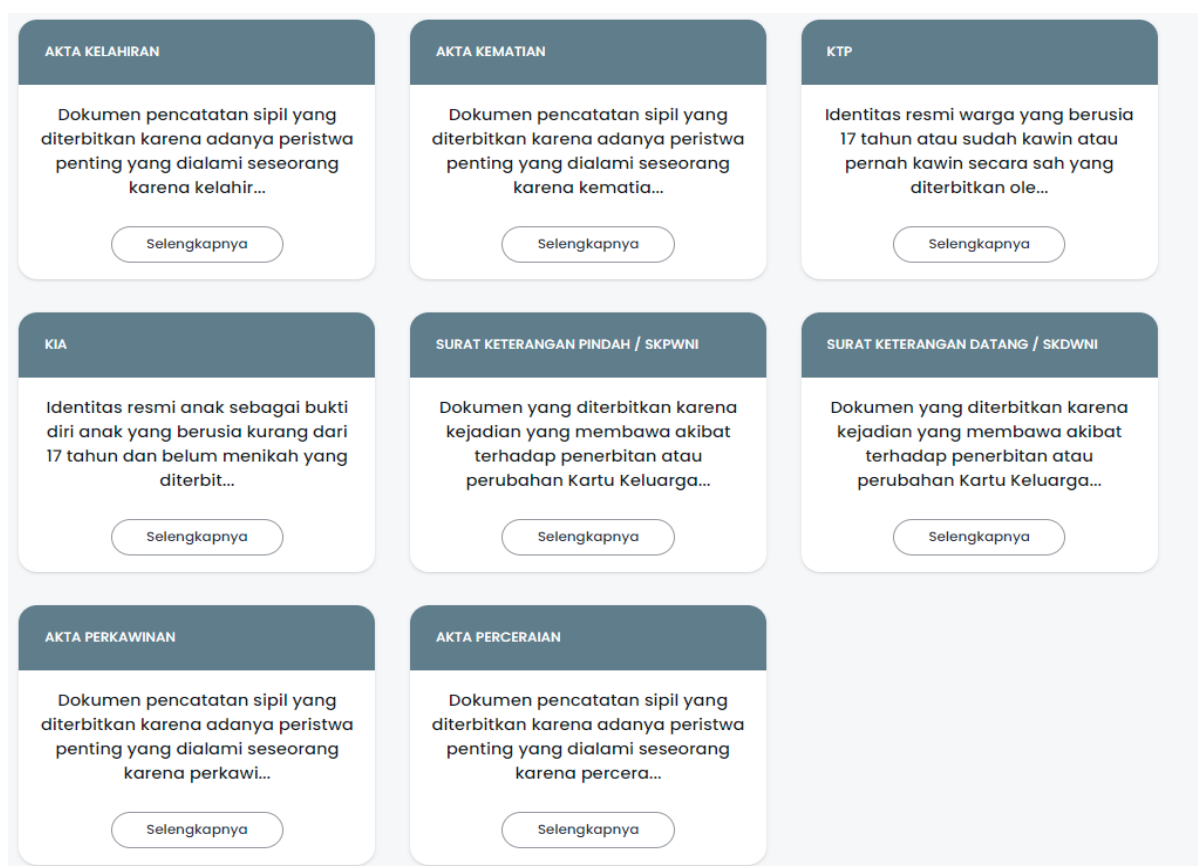
Realisasi anggaran pengadaan sarana dan prasarana layanan kependudukan di Kabupaten Sidoarjo senilai Rp1.165.435.813 pada tahun 2016 dan Rp1.723.713.348 pada tahun 2018 (Dispendukcapil, 2021). Anggaran tersebut telah ditingkatkan pada periode tahun 2021-2026 melalui pengembangan sarana dan prasarana yang didukung dengan layanan berbasis digital. Untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna maka dibutuhkan fasilitas sarana dan prasarana dengan kondisi baik (Nisa *et al.*, 2017). Komitmen penyediaan anggaran ini sangat penting dengan mempertimbangkan perkembangan teknologi dan adaptasi masyarakat pada teknologi baru. Hal tersebut sejalan melalui hasil wawancara dengan ASN Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut:

“Sistem PLAVON dipantau terus, kita cek apa yang bisa diperbaiki oleh dinas demi memberikan pelayanan lebih baik pada masyarakat Sidoarjo.”

Adanya layanan digital yang dikembangkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo adalah untuk menyediakan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan dokumen kependudukan. PLAVON merupakan layanan berbasis daring memiliki fitur yang sama dengan layanan secara *offline* yang disediakan oleh Dispendukcapil. Mulai dari layanan KTP, KIA, Surat Pindah, Surat Datang, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian yang merupakan layanan utama dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Layanan tersebut dapat diakses dari mana saja dengan syarat yang sama dengan pengurusan secara *offline*. Ramingwong & Manopiniwes (2019) menjelaskan bahwa untuk menjawab perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat, layanan harus menyesuaikan proses kerjanya. PLAVON menjadi solusi yang dicoba ditawarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam memudahkan pelayanan dokumen kependudukan.

Aspek ketersediaan sarana dan prasarana yang berbasis *online* dapat menciptakan manfaat positif asalkan dikelola dan dikembangkan dengan baik. Digitalisasi yang dilakukan tidak dapat terlepas dari beberapa komponen yang berkaitan dengan sarana dan prasarana (Farich & Kustono, 2022), seperti aplikasi, *server*, *database*, jaringan internet, dan layanan aduan. Aspek sarana dan prasarana ini ada yang bersifat langsung dan tidak ke pengguna, sehingga perlu adanya perlakuan yang berbeda dalam pengembangannya (Lindgren *et al.*, 2019). Penyediaan sarana pendukung yang menjadi fokus dari PLAVON saat ini masih berjalan sesuai dengan rencana kebijakan yang diharapkan oleh pemerintah melalui “Kegiatan pengumpulan data kependudukan dan pemanfaatan dan penyajian *database* kependudukan” (Dispendukcapil, 2021). Kegiatan tersebut dilakukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan dari *database* kependudukan melalui PLAVON sebagai alat pengumpul data tersebut.

Perawatan prasarana juga dilakukan dengan melakukan pengecekan dari *server* yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. *Server* ini digunakan untuk menjaga PLAVON agar terus berjalan dan mengendalikan *database*. Pengecekan *server* dan *database* dilaksanakan secara berkala untuk melihat dan menjaga performa dari perangkat tersebut. Hal ini dilaksanakan karena pertimbangan sebagai alat elektronik dikhawatirkan akan mengalami penurunan kualitas dan dibutuhkan penyesuaian dengan perkembangan teknologi yang ada saat ini. Selain itu, aplikasi sebagai alat layanan PLAVON juga rutin mengalami evaluasi dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Hal tersebut dikarenakan layanan PLAVON sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna atau masyarakat.



Gambar 1. Fitur Layanan dalam PLAVON

Sumber: [plavon.sidoarjo.kab.go.id/beranda](http://plavon.sidoarjo.kab.go.id/beranda).

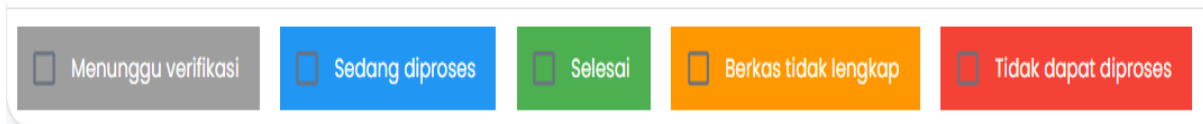
Gambar 1 menampilkan fitur-fitur layanan yang terdapat pada PLAVON. Dibutuhkan pengelolaan secara sistematis agar fitur-fitur layanan tersebut dapat digunakan secara optimal. Penguatan layanan digital sebagai sarana dan prasarana pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dianggap sejalan dengan digitalisasi yang dikembangkan oleh Pemkab. Sidoarjo yaitu “Meningkatnya Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan, dan Tangkas Berbasis Digital serta Pelayanan Publik Berkualitas yang Mendukung Kemudahan Berusaha.” Edukasi pada masyarakat juga dilakukan sampai tingkat desa untuk membantu penguatan penggunaan sarana digital dan proses layanan berjalan lebih baik (Rukanova *et al.*, 2023).

## 4.2 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam proses pembuatan akta kelahiran sangat penting. Pembuatan akta kelahiran untuk umur 0-4 tahun ditargetkan dapat selesai dalam 1 (satu) hari pengerjaan dengan catatan bahwa diurus oleh orang tuanya sendiri. Apabila orang lain yang mewakili dalam pengajuan dokumen akta kelahiran tersebut maka berlaku layanan 14 hari kerja. Dalam prakteknya, terkadang pembuatan dokumen ini tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan karena terjadi penundaan (*pending*). Penundaan dapat terjadi karena berkas yang dibutuhkan belum lengkap. Bahkan terdapat ketidakcocokan antara dokumen yang dipersyaratkan dengan dokumen pendukung. Hal ini menyebabkan pembuatan akta



kelahiran melebihi waktu yang telah ditetapkan. Pembuatan akta kelahiran bisa melebihi 2-3 hari kerja dari waktu normal dengan sistem konvensional. Adanya layanan menggunakan PLAVON yang berbasis digital, memberikan kemudahan dalam mengatur, *monitoring* dan evaluasi. Pengguna layanan dapat melakukan pemantauan proses kelanjutan berkas dan proses dokumen, sehingga aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pemantauan waktu pelayanan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Seperti yang terlihat pada Gambar 2 bahwa terdapat informasi status layanan melalui PLAVON. Tentunya hal ini akan memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. Status Layanan dalam Plavon

Sumber: [plavon.sidoarjokab.go.id/cara-pengajuan/status](http://plavon.sidoarjokab.go.id/cara-pengajuan/status)

*Standard Operational Procedure* (SOP) layanan pengurusan dokumen kependudukan ini sudah ada dan dapat dilihat pada *website* Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. SOP tersebut menetapkan bahwa waktu layanan antara 1 (satu) sampai 7 (tujuh) hari dengan catatan semua dokumen persyaratan sudah lengkap dan sesuai. Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan SOP di *website* tersebut juga tidak banyak yang mengakses dan memahami, masyarakat hanya menginginkan layanan dapat diterima dengan baik. Penjelasan tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang telah menerima layanan PLAVON sebagai berikut:

“Biasanya sehari sampai 2 (dua) hari untuk mengurus KTP, yang pasti cepat dan enak kalau pakai PLAVON. Saya tidak terlalu paham untuk waktu yang dibutuhkan oleh petugas layanan untuk memproses, yang penting kita dapat memantau proses layanannya sampai mana di aplikasi. Enaknya pakai PLAVON ini, kita dapat lihat prosesnya. Kita biasanya dapat mengecek prosesnya dan apa yang menjadi kekurangan, apakah data, dokumen atau yang lain”

Kesesuaian layanan berbasis SOP menjadi penting untuk memberikan kepastian pada masyarakat untuk mendapatkan layanan (Rukanova *et al.*, 2023). Lebih lengkap terkait dengan estimasi layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Lama Waktu Layanan Sesuai SOP Dispendukcapil

Jenis Layanan	Waktu Layanan
Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	3 hari kerja
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Penduduk Non Permanen	3 hari kerja
Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	2 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	3 hari kerja
Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Bagi Penduduk Orang Asing	5 hari kerja

Jenis Layanan	Waktu Layanan
Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Bagi Penduduk Orang Asing	5 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Pindah WNI	3 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Datang WNI	3 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri (SKPLN)	5 hari kerja
Penerbitan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri (SKDLN)	5 hari kerja
Legalisasi Dokumen Pendaftaran Penduduk	1 hari kerja
Penerbitan Akta Kelahiran	5 hari kerja
Penerbitan Akta Kematian	7 hari kerja
Penerbitan Akta Perkawinan	5 hari kerja
Penerbitan Akta Perceraian	5 hari kerja
Penerbitan Akta Pengesahan Anak	5 hari kerja
Penerbitan Akta Pengakuan Anak	5 hari kerja
Penerbitan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak	5 hari kerja
Pencatatan Lahir Mati	5 hari kerja
Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan	5 hari kerja
Pencatatan Perubahan Nama	5 hari kerja
Pencatatan Perubahan Peristiwa Penting Lainnya	5 hari kerja
Pelaporan Pencatatan Sipil WNI di Luar Wilayah NKRI	5 hari kerja
Penerbitan Kutipan Kedua Akta Pencatatan Sipil	5 hari kerja
Legalisasi Dokumen Kutipan Akta Pencatatan Sipil	1 hari kerja

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2021.

Tabel 1 merupakan waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Efektivitas layanan yang sudah dilakukan dan sesuai dengan SOP untuk hasil luarannya sangat penting untuk menjaga kualitas layanan digital (Yuningsih, 2022). Aspek yang digunakan untuk mengukur ketepatan waktu dalam layanan digital ini lebih banyak menyorot kinerja dari sistem yang dimiliki. Komponen yang dapat dikembangkan dalam menciptakan layanan digital (Veldhoven & Vanthienen, 2022) yaitu kecepatan internet, pengalaman pengguna, kecepatan olah data, dan sikap responsif dari layanan manusianya. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas layanan Dispendukcapil sebagai berikut:

“Akan cepat kalau dokumen persyaratannya sudah lengkap, karena tidak jarang syarat yang di-*upload* tersebut tidak sesuai atau *file*-nya *error* dan tidak bisa dibuka. Lalu yang dilakukan petugas ya kirim catatan perbaikan untuk dilakukan pemohon. Sedangkan untuk SOP sendiri, petugas layanan juga mengacu pada dokumen SOP layanan dinas yang ada. Sekitar 1-7 hari, tergantung jenis layanan dan dengan catatan lagi, syaratnya sudah lengkap dan benar.”

Kecepatan internet yang digunakan untuk sistem PLAVON ini menggunakan jaringan terbaik dan sesuai dengan kebutuhan. Fasilitas tersebut dipastikan dapat terjangkau

untuk aktivitas layanan sehari-hari. Pengalaman pengguna atau pelanggan atau masyarakat dalam PLAVON ini sangat penting untuk pengembangan sistem (Ramadhani, 2018). Hal ini digunakan untuk memberikan masukan pada Dispendukcapil dalam menciptakan PLAVON yang lebih baik. Secara rutin, masukan atau keluhan dari masyarakat dapat digunakan untuk perbaikan dan peningkatan sistem PLAVON.

Pada aspek pengolahan dan pengelolaan data, PLAVON terus dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi. Pengolahan data menjadi hal yang penting untuk pengambilan keputusan. Informasi yang ada dalam PLAVON sudah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat dengan baik sebagai pengguna layanan. Kejelasan tersebut didukung melalui layanan aduan yang jelas dan respon yang cepat terhadap hal yang kurang jelas. Ketidaksiuaian waktu layanan dari SOP, proses dokumen, dan dokumen hasil dapat dengan mudah disampaikan melalui layanan aduan.

### 4.3 Kemudahan Akses

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan kemudahan akses dalam memberikan layanan (Hariyoko *et al.*, 2021), baik itu layanan konvensional maupun digital. Layanan dokumen kependudukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui PLAVON telah memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam layanan penggunaan, PLAVON masih belum dikenal oleh masyarakat sampai saat ini, sehingga tidak jarang masyarakat diarahkan untuk menggunakan PLAVON saat datang ke Kantor Dispendukcapil. Menurut Rahmadanik (2021), untuk menerapkan sistem *online* dibutuhkan peningkatan sosialisasi dan peningkatan respon dari pelayan publik dalam memberikan kejelasan dan kemudahan dalam pelayanan.

Kemudahan akses berhubungan dengan layanan digital dapat dijabarkan menjadi beberapa hal, seperti tampilan pengguna yang mudah dipahami dan dipakai, sikap responsif pada perangkat yang digunakan, pendaftaran, pencarian informasi, dan layanan pelanggan. Aspek tampilan dikatakan mudah dipahami, jika masyarakat dapat dengan mudah menggunakan PLAVON ini walaupun menggunakannya pertama kali. Gambar 1 memvisualisasikan informasi dengan tujuan mempermudah pemahaman pengguna. Proses pendaftaran juga dapat dilakukan dengan mudah, karena masyarakat hanya perlu menggunakan NIK, data pribadi, serta scan KTP seperti yang digambarkan pada Gambar 3.

Layanan aduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat selaku pengguna melalui telepon dengan nomor 0318960188 dan 0318960177, maupun *whatsapp* dengan nomor 08113425731. Respon akan diberikan secara langsung saat masyarakat melakukan panggilan, karena pegawai Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo selalu siap untuk merespon keluhan dan kendala. Petugas layanan yang melalui panggilan hanya terbatas pada solusi yang bersifat arahan prosedural bagi masyarakat. Namun untuk masyarakat yang berkomunikasi melalui *Whatsapp*, mereka dapat langsung mendapatkan solusi untuk masalah spesifik. Hal ini karena admin layanan memiliki akses untuk memantau masalah tersebut dan memberikan informasi mengenai tahapan penyelesaiannya.

**Daftar**

Daftar Layanan Dinas Kependudukan & Pencatatan  
Sipil Sidoarjo

NIK \*

Masukkan NIK

Nomor KK \*

Nama \*

Email \*

No Telepon \*

Provinsi  
Provinsi

Kab/Kota  
Kab/Kota

Kecamatan  
Kecamatan

Desa/Kelurahan  
Desa/Kelurahan

Password \*

Konfirmasi Password \*

Scan KTP [jpg/png]  
Harap Upload Scan KTP

Selanjutnya

Gambar 3. Riwayat Berkas dalam Plavon  
Sumber: <http://plavon.sidoarjo.kab.go.id/register>

Gambar 3 merupakan form isian untuk dapat mengakses PLAVON. Meski informasi yang disajikan sudah informatif, masyarakat masih membutuhkan informasi terkait keberadaan PLAVON. Dalam pemberian layanan publik, komunikasi merupakan faktor penting yang perlu ditingkatkan (Yayat, 2017). Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo masih perlu mengembangkan akses informasi dalam memberikan layanan publik. Dukungan kinerja ASN sangat dibutuhkan dalam upaya menciptakan kemudahan akses tersebut, dan juga sistem yang perlu dipantau terus untuk menciptakan layanan publik yang memuaskan masyarakat (Kusbandrijo, 2020). Sehingga, terwujudnya aspek kemudahan akses dapat dicapai dengan memenuhi berbagai komponen pendukung seperti sistem, kinerja, dan pelaksana layanan publik khususnya di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna PLAVON sebagai berikut:

“Saya rasa aplikasi ini sudah bagus, saya juga tahu dari tetangga. Yang masih kurang dari aplikasi ini menurut saya ya masalah sosialisasi. Bisa dari perangkat desa atau dari dinas terkait. Cara pakai juga tidak sulit dan mudah dipahami orang awam, tidak perlu titip lagi untuk pengurusan berkas-berkas kependudukan, *wong* kita sendiri sekarang bisa *ngurus* dengan mudah dimana saja.”

The screenshot shows the 'Riwayat Pengajuan' (Application History) page in the PLAVON application. It features a search bar, filter options for document types and status, and a table of application records. The table columns are: NOP, Status, Jenis Permintaan, Tanggal Pengajuan, Tgl Diproses, and Perkiraan Tgl Selesai. The status of each record is indicated by a colored button: green for 'Selesai', blue for 'Sedang diproses', and grey for 'Menunggu verifikasi'. Some records also have a 'Keterangan' (Note) button.

NOP	Status	Jenis Permintaan	Tanggal Pengajuan	Tgl Diproses	Perkiraan Tgl Selesai
P21040004	Selesai	Pengajuan Baru SKPWNI	12 April 2021	16 April 2021	21 April 2021
K21040010	Sedang diproses	Pengajuan KTP	20 April 2021	26 Maret 2022	31 Maret 2022
K121040050	Selesai	Pengajuan Baru KIA	19 April 2021	19 April 2021	26 April 2021
K121050012	Sedang diproses	Pengajuan Baru KIA	25 Mei 2021	26 Maret 2022	4 April 2022
L210400050	Sedang diproses	Pengajuan Baru Akta Kelahiran	19 April 2021	26 Maret 2022	1 April 2022
TB21040004	Sedang diproses	Pengajuan Penambahan Biodata KK	27 April 2021	26 Maret 2022	1 April 2022
K121040047	Selesai	Pengajuan Baru KIA	2 April 2021	15 April 2021	22 April 2021
K121040068	Sedang diproses	Pengajuan Baru KIA	30 April 2021	26 Maret 2022	4 April 2022
K210300067	Menunggu verifikasi	Pengajuan KTP	2021-03-27T02:52:11.000000Z		
K210300066	Menunggu verifikasi	Pengajuan KTP	27 Maret 2021		

Gambar 4. Riwayat Berkas dalam Plavon  
 Sumber: [plavon.sidoarjokab.go.id/cara-pengajuan/riwayat](http://plavon.sidoarjokab.go.id/cara-pengajuan/riwayat).

Berdasarkan temuan peneliti pada saat observasi dan wawancara terhadap seksi kelahiran, petugas pelayanan, dan masyarakat, ditemukan informasi bahwa penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan lancar. Namun, diperlukan peningkatan melalui hasil *monitoring* dan evaluasi untuk memastikan efektivitasnya. Gambar 4 menunjukkan informasi tentang riwayat berkas pelayanan dokumen kependudukan. Petugas dapat melakukan monitoring terhadap setiap pelayanan yang sedang berlangsung. Pelayanan publik menjadi penting untuk terus ditingkatkan dan dikembangkan sejalan dengan perubahan yang ada di masyarakat (Safarov, 2021). Aksesibilitas layanan menggunakan PLAVON ke depannya diharapkan mampu lebih banyak dipahami oleh masyarakat karena sudah berbasis digital dan mudah untuk digunakan (Worden & Hambly, 2021). Dukungan jaringan internet juga sudah baik dan untuk membuka aplikasi PLAVON tidak memberikan beban yang berat. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas layanan Dispendukcapil sebagai berikut:

“Jaringan internet memang menjadi yang paling penting untuk dimiliki oleh masyarakat untuk pakai PLAVON ini. Sedangkan untuk fitur yang sudah ada dapat ditingkatkan lagi dengan model notifikasi seperti *shopee*, jadi kita dapat memberikan informasi *progress* pengurusan dari masyarakat. Yang seperti itu pastinya memberikan pengalaman untuk masyarakat seperti saat belanja *online*. Namun yang paling penting menurut saya ya dari dinas mampu memberikan keamanan jaminan data, fitur ini menurut saya sangat penting dengan maraknya pencurian data”.

Dalam aspek aksesibilitas yang lebih jauh, data kependudukan perlu untuk dimanfaatkan lebih banyak lagi oleh pemerintah (Hastuti, 2020). Pengambilan keputusan berbasis data

kependudukan dapat dimunculkan sebagai prioritas perencanaan ke depan dalam mengembangkan Kabupaten Sidoarjo. Kerja sama dan penguatan kelembagaan dapat dilakukan dengan perangkat daerah yang lain (Masyhur, 2017). Pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo dengan berbagai sumber dayanya dapat meningkatkan akses dan memetakan data kependudukan, serta daerah mana yang masih perlu untuk dikembangkan dalam mengakses layanan digital tersebut.

## 5. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan dokumen kependudukan sudah berjalan dan mendukung layanan yang dilakukan secara *offline* menggunakan saluran yang bernama PLAVON. Melalui layanan PLAVON yang berbasis digital, masyarakat hanya perlu mendatangi Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk mengambil berkas yang sudah selesai atau mengajukan keluhan terkait layanan yang diterima. Sejalan dengan fokus penelitian, ada 3 (tiga) aspek penting dalam penguatan layanan berbasis digital seperti sarana dan prasarana, ketepatan waktu, dan aksesibilitas. Sarana dan prasarana telah berfungsi dengan baik dalam memberikan layanan, mencakup sistem, tampilan, dan hasil dari aplikasinya walaupun beberapa pengguna mungkin kurang terbiasa (*familiar*) dengan tampilan dari *website*. Ketepatan waktu pelayanan juga sudah terjaga dengan baik, tidak melebihi ketentuan SOP. Namun kendala dapat terjadi saat berkas permohonan masyarakat tidak sesuai dengan ketentuan ataupun tidak lengkap. Kemudahan akses yang telah ditingkatkan sudah berjalan dengan memuaskan. Portal layanan dapat berfungsi dengan baik dan mudah untuk dipahami oleh pengguna.

Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian berbasis digitalisasi layanan pengurusan dokumen yang dilakukan oleh Dispendukcapil. Poin penting untuk penelitian selanjutnya adalah dengan memperkuat pelayanan yang lebih spesifik dokumen tertentu, misalnya pada e-KTP, KIA, atau dokumen lainnya. Selain itu, dapat diteliti juga mengenai proses komunikasi oleh Dispendukcapil kepada masyarakat, karena penelitian tersebut sangat penting untuk menguatkan penelitian dari Aji *et al.* (2022) dan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B. K., Farhandi, A. Y., & Amrozi, Y. (2022). Analisis Penerimaan Masyarakat pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) Kabupaten. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 41–47. <http://repository.uinsby.ac.id/id/eprint/2201/>
- Aldi, M., Sumarno, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E - Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya 2, 50–56.
- Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2023). Implementation of E-Government Through Dukcapil via Online (Plavon) Service in Village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14(1), 1–12.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. (2021). *Standar pelayanan*. Dispendukcapil. (2021). *Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026*.

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press.
- Ervany, C. D., & Romi, M. N. (2018). Pelayanan Publik dalam Program e-KTP di Tingkat Pemerintahan Desa. *JISIP*, 7(1), 88. <https://doi.org/10.33366/JISIP.V7I1.1449>
- Farich, R., & Kustono, D. (2022). Digitalisasi Sarana Prasarana SMK dalam Menyiapkan Digital Talent dan Employability Skills. *Jupiter: Jurnal Pendidikan Teknik ELEktro*, 07(01), 26-33.
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital Government and Public Management Research: Finding The Crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Hariyoko, Y., Biadi, E. P., & Susiantoro, A. (2021). Pengembangan Objek Wisata Kabupaten Mojokerto dengan Pendekatan Collaborative Governance (Studi Kasus Pemandian Air Panas Pacet). *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 11(1).
- Hariyoko, Y., Rahmdanik, D., Indartuti, E., & Santoso, T. (2022). Digitalisasi Desa: Pemikiran Tentang Penerapan Teknologi untuk Pelayanan dan Pembuatan Kebijakan Tingkat Desa. In *Isu-isu Administrasi Publik di Era Post-Covid* (pp. 233-246). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Hastuti, S. H. D. (2020). Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan di Era Digital. *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1(1), 18-21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>
- Imaroh, H. I. (2017). Penanganan Pelayanan Pengaduan Pelanggan mengenai Keluhan Tidak Dapat Air (TDA) di PDAM Surya Sembada Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 614-620. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1229>
- Jumadi, R., Sukaris, Fauziyah, N., Rahim, A. R., Bashori, M. S. A., Ayyubi, S. Al, F, G., & Wusono, B. (2020). Sosialisasi Revolusi Industri 4.0 sebagai Program Pemberdayaan Masyarakat Menghadapi Era Digitalisasi, Desa Kedungsumber Kecamatan Balongpanggang, Kabupaten Gresik. *DedikasiMU (Journal of Community Service)*, 2(2), 275-285.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747-1762.
- Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(3), 1-8.
- Kusbandrijo, B. (2020). Pelaksanaan Paten di Kabupaten Tuban. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 177-184. <https://doi.org/10.30996/JPAP.V6I2.4295>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close Encounters of The Digital Kind: A Research Agenda for The Digitalization of Public Services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427-436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- M Sholahuddin. (2021, July 27). Layanan Dispendukcapil Buka, Langsung Diserbu Warga - Jawa Pos. *Jawapos.Com*. <https://www.jawapos.com/surabaya-raja/01336315/layanan-dispendukcapil-buka-langsung-diserbu-warga>
- Mardiyani, S. A., Sari, D. N., Koti, S., Cahyati, R., Safitri, H., Aziz, M. A., Muslim, B., Afriadi, A., Frandika, D. H., Hendrawan, D., & Sukmana, P. E. (2020). Digitalisasi Desa untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Informasi. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 1(3), 188. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v1i3.6533>

- Masyhur, F. (2017). Penelitian e-Government di Indonesia: Studi Literatur Sistematis dari Perspektif Dimensi Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19(1), 51–62. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.19.1.2017.51-62>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 1 (2022).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (Third). SAGE Publications, Inc.
- Nisa, L. S., Siska, D., Putryanda, Y., Noor, G. S., Perkantoran, K., Provinsi, P., & Kesehatan, A. (2017). Pemetaan Fasilitas Kesehatan pada Puskesmas di Kalimantan Selatan. *Jurnal Kebijakan Pembangunan*, 12(2), 219–229.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 232 Tahun 2013N, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia 1 (2013). [sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR\\_SIPIL\\_NEGARA\\_\(ASN\).pdf%5n](http://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5n)
- Pratiwi, P. (2020). Menuju Pemerintahan Elektronik Yang Transformatif. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 23(2), iv–vii. <https://doi.org/10.31845/jwk.v23i2.689>
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Ramadhani, P. A. (2018). Pengaruh Kualitas Website dalam Layanan E-Kios Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 712–726. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1278>
- Ramingwong, S., & Manopiniwes, W. (2019). Supportment for Organization and Management Competences of ASEAN Community and European Union Toward Industry 4.0. *International Journal of ADVANCED AND APPLIED SCIENCES*, 6(3), 96–101. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2019.03.014>
- Rukanova, B., van Engelenburg, S., Ubacht, J., Tan, Y. H., Geurts, M., Sies, M., Molenhuis, M., Slegt, M., & van Dijk, D. (2023). Public Value Creation Through Voluntary Business to Government Information Sharing Enabled by Digital Infrastructure Innovations: A Framework for Analysis. *Government Information Quarterly*, 40(January 2022). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101786>
- Safarov, N. (2021). Personal Experiences Of Digital Public Services Access and Use: Older Migrants' Digital Choices. *Technology in Society*, 66(March). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101627>
- Saputra, D. A. (2017). Pelaksanaan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Bubutan. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 832–844. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1264>
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2020). Manajemen Pelayanan KTP-El di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v10i2.2343>
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo, (2015).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.



- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Politeknik Pelayanan Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Valenita, S., Ramdani, E. M., Dawud, J., & Nurliawati, N. (2022). Layanan Kesehatan Digital Pascapandemi melalui Pusat Koordinasi dan Informasi Covid-19 Jawa Barat (Pikobar). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 185–200. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.764>
- Veldhoven, Z. Van, & Vanthienen, J. (2022). Digital Transformation as an Interaction-Driven Perspective Between Business , Society , and Technology. *Electronic Markets The International Journal on Networked Business*, 32(2), 629–644. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12525-021-00464-5>
- Witri, M. G. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826.
- Worden, D., & Hambly, H. (2021). Willingness to Pay and Pricing for Broadband Across The Rural/Urban Divide in Canada. *Telecommunications Policy*, 102247. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102247>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, XI(2), 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Ye, L., & Yang, H. (2020). From Digital Divide to Social Inclusion: A Tale of Mobile Platform Empowerment in Rural Areas. *Sustainability (Switzerland)*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/su12062424>
- Yuningsih, Y. (2022). Efektivitas Implementasi Pelayanan Publik Digital: Studi Kasus Pelayanan Perpustakaan Digital Puslatbang PKASN LAN. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(1), 43. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i1.727>

