

The Effectiveness Of E-Government Through Online Services (Plavon) Dukcapil (Case Study Of Prohibition Village Government Of Candi District, Sidoarjo Regency) [Efektivitas E- Government Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil(Studi Kasus Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)]

Elvira Nur Oktavia¹), Ilmi Usrotin Choiriyah ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: ilmiusrotin@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the effectiveness of the Plavon website by using online services at the Government of Larangan Village, Candi District, Sidoarjo Regency, Dukcapil in Sidoarjo has begun issuing the latest breakthrough, namely creating a website to manage Population Administration. The innovation issued is online service (Plavon), this online service will be issued in 2021, this website aims to make it easier for the public to manage population documents such as making birth certificates, moving letters, moving out letters, family cards, identity cards, death certificate. With this website, the community does not need to take care of it at the sub-district office, it is enough to register independently via smartphone and computer. This study uses a qualitative descriptive research method. using observational data collection techniques, interviews, documentation as well as using primary and secondary data types in this study the authors used a purposive sampling technique theory used using e-government effectiveness theory targeting accuracy in using the Plavon website in the Larangan Village Government has not yet targeted many people who do not understand the procedures for using the Plavon website, especially the elderly, do not have smartphones and Gaptex regarding smartphone and computer technology, program socialization has not been carried out optimally so that there are still many people who do not understand the new innovations issued by Dukcapil Sidoarjo, program objectives this has not provided implementing instructions/procedural mechanisms, especially in implementing the Plavon website. in practice the Plavon website uses legal guidelines for Ministerial regulation number 7 of 2019 related to online population administration services.*

Keywords - effectiveness, service via online, plavon, website plavon, e- government

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan dari website plavon dengan menggunakan pelayanan via online di Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo, Dukcapil di Sidoarjo ini mulai mengeluarkan terobosan terbaru yakni pembuatan website untuk mengurus Administrasi Kependudukan. Inovasi yang dikeluarkan yakni pelayanan via online (Plavon), pelayanan via online ini mulai dikeluarkan pada tahun 2021, website ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan akta kelahiran, surat pindah datang, surat pindah keluar, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kematian. dengan adanya website ini masyarakat tidak perlu mengurus di kantor kelurahan cukup dengan mendaftar secara mandiri melalui smartphone dan juga computer Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. dengan menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi serta menggunakan jenis data primer dan sekunder dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik purposive sampling teori yang digunakan menggunakan teori efektivitas e- government ketepatan sasaran dalam penggunaan website plavon di Pemerintah Desa Larangan ini belum tepat sasaran banyak masyarakat yang tidak mengerti tata cara penggunaan website plavon terutama masyarakat yang berusia lanjut, tidak memiliki smararphone dan Gaptex akan teknologi smartphone dan computer, sosialisasi program masih belum dilakukan secara optimal sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengerti inovasi baru yang di keluarkan oleh Dukcapil Sidoarjo, tujuan program ini belum memberikan intruksi pelaksana/ mekanisme procedural khususnya dalam menerapkan website Plavon. dalam pelaksanaannya website plavon menggunakan pedoman hukum peraturan Menteri nomor 7 tahun 2019 terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan secara online

Kata Kunci - Efektivitas, pelayanan via online, plavon, website plavon, e-government

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dirasa sangat penting dan juga diperlukan bagi masyarakat. Pelayanan publik ini kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan biasa dilakukan oleh birokrasi publik [1]. menurut UU No 25 tahun 2009 ini juga menjelaskan sebagai dasar dari sebuah perwujudan dari kinerja pelayanan di dalam hal ini pihak – pihak yang ikut serta di pelayanan yakni pemberi pelayanan dan penerima layanan dua pihak ini tidak dapat dipisahkan. Dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan ini memberi kepuasan yang dirasakan masyarakat yaitu dengan cara Pelanggan merasa diperhatikan oleh penyedia jasa ketika mendapatkan pelayanan prima. Merupakan antisipasi pelayanan publik untuk dapat meningkatkan kualitas penawarannya guna meningkatkan kebahagiaan pelanggan, yang akan berdampak pada reputasi lembaga jika masyarakat membalasnya dengan pelayanan yang berkualitas[2].

Pelayanan kependudukan adalah pemberian pelayanan yang dilakukan aparatur Dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan yang menghasilkan data-data penting seperti pembuatan KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian dan akta cerai, serta surat keluar masuk dan kartu anak, pelayanan kependudukan adalah penyedia layanan yang dilakukan oleh staf layanan. berharap bahwasannya pelayanan publik ini menjadi pelayanan yang prima, maksud dari pelayanan prima yakni pelayanan yang sesuai dengan yang diperlukan masyarakat guna untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima untuk kesejahteraan dan meningkatkan jalannya pembangunan[3].

Sebelum adanya layanan online ini masyarakat masih menggunakan layanan administrasi manual, pelayanan manual adalah pelayanan yang masyarakat melakukan interaksi langsung tanpa menggunakan website atau aplikasi kendala yang sering dihadapi layanan manual, baik dalam mengurus surat dan juga mengarsipkan surat sehingga dalam proses ini tentunya masih ada beberapa hambatan dalam aktivitas dari proses pelayanan karena dalam proses pembuatan surat membutuhkan waktu yang terbilang cukup.lama dan hal ini dialami sendiri oleh pemerintah desa larangan kecamatan candi dalam proses mengelolah surat dicatat dan juga diarsipkan di dalam buku agenda dan disimpan dalam lemari arsip, ini dan butuh waktu lama untuk menemukan dokumen yang diperlukan. Jika kepala desa memiliki pekerjaan di luar kantor [4]. proses penulisan surat pasti akan terhambat sehingga dapat terjadi keterlambatan penyampaian informasi dari kepala desa ke staff administrasi. Instansi sektor publik ini harus mampu dengan berbagai macam perubahan yang serba cepat, Adapun tantangan pelayanan publik hal ini perlu diperhatikan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga instansi pemerintah ini harus tanggap dengan adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat[5].

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan juga teknologi ini dapat merubah dari model interaksi dan juga komunikasi baik antar masyarakat dan juga antar instansi pemerintah yang terbilang modern ini (Suharyana 2017). E-government menurut pendapat dari Kurniawan dan Hardiansyah e- government ini merupakan sebuah Tindakan dari informasi dan juga komunikasi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebagai wujud dari pengoptimalan dalam proses pelayanan publik yang efektif dan juga efisien namun dalam menerapkan e- government ini masih ada beberapa kendala dari masyarakat karena belum mengerti tentang perkembangan zaman ini sehingga bisa dikatakan masih belum efektif dalam mengimplementasikan e- government ini [6].

Melihat dari pentingnya peranan surat dinas ini maka dalam mengelolah perlu mendapatkan perhatian yang khusus agar mendapatkan dukungan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan juga efisien sesuai dengan e-government tersebut pemerintah kabupaten sidoarjo ini membuat pelayanan via online yang berbasis website elektronik yakni (Plavon) tujuan plavon ini untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengurus surat-surat kependudukan seperti kartu induk anak,kartu keluarga, KTP anak, akte kelahiran, akte kematian, akte pindahan, dan akta perceraian. Peresmian website plavon akan dilakukan pada tahun 2021 di Dukcapil. Website ini juga membantu dalam mengolah informasi yang ada dalam satu dasbor, sehingga lebih mudah dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan juga mempermudah dan mempercepat dalam pembuatan dokumen. Jadi pelayanan jauh lebih efektif dan efisien[3].

Gambar 1. Tangkapan Layar Pelayanan via online (Plavon Dukcapil)

Gambar 1. Tangkapan Layar Website Plavon

Pemerintah Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus surat-surat apapun, termasuk pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, KIA, dan surat cerai dan kematian, Surat pindah masuk, surat pindah keluar. semua staf di kelurahan desa larangan memiliki akun Plavon jika pada saat memproses dokumen tidak ada pemberitahuan bahwa dokumen tersebut telah selesai dan diberitahukan melalui email pembuat surat dokumen itu maka penanggung jawab administrasi memeriksa dokumen tersebut apakah sesuai dengan persyaratan yang ditentukan dari pihak Dukcapil atau tidak sesuai dengan persyaratan yang diinginkan oleh Dukcapil jika tidak memenuhi persyaratan yang diinginkan dapat dilihat dokumen apa yang belum sesuai dengan persyaratan yang diinginkan. layanan via online ini dirasakan sangat membantu dalam proses pembuatan dokumen kependudukan, baik pembuatan surat maupun pengarsipan surat selain itu masyarakat juga sangat terbantu dalam pembuatan dokumen kependudukan secara mandiri melalui smartphone dan komputer tanpa harus datang ke Kantor Kelurahan setempat pelayanan via online ini mulai diterapkan di Pemerintah Desa Larangan pada tanggal 27 oktober 2021 sumber: <https://disdukcapil.sidoarjo.go.id/> di jelaskan dalam (Peraturan menteri RI No 07 tahun 2019 tentang pelayanan kependudukan)[6].

Tabel 1. Rekapitulasi pengguna pelayanan secara manual di Pemerintah Desa Larangan

No	Pelayanan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Jumlah
1	Kartu Keluarga	342	279	216	837
2	Akte Kelahiran	124	107	79	310
3	Kartu tanda penduduk	539	318	238	1095
4	Akte Kematian	73	59	85	217
5.	Pindah datang	72	69	54	195
6.	Pindah keluar	-	-	-	-
	Jumlah	1150	832	672	

Sumber : Pemerintah Desa Larangan tahun 2018-2020

Dengan pemaparan diatas maka Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo sebelum menggunakan layanan plavon sejak tahun 2018 dalam pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian, pindah, pindah, dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya.

Tabel 2 Rekapitulasi pengguna layanan secara online Plavon di Pemerintah Desa Larangan

No	Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Jumlah
1	Kartu Tanda Penduduk	216	236	452
2	Kartu keluarga	209	215	424
3	Akta Kelahiran	84	59	143
4	Akta Kematian	29	28	57
5.	Pindah datang	86	70	156
6.	Pindah keluar	120	55	175
	Jumlah	744	663	

Sumber : Pemerintah Desa Larangan tahun 2021-2022

Berdasarkan hasil pada tabel yang telah diuraikan diatas maka dapat dilihat bahwasannya dalam pelayanan via Online pada website Plavon sebagaimana yang telah diterapkan oleh Pemerintah Desa Larangan yang berhasil menerapkan inovasi yang terbaru yakni Plavon Dukcapil yang digunakan untuk pembuatan dokumen kependudukan. Ada beberapa jenis layanan yang ada di website tersebut seperti halnya dalam pembuatan akta kematian yang berjumlah 57 pada tahun 2021 sampai dengan 2022, layanan yang kedua yakni pembuatan KTP elektronik pada tahun 2021 sampai 2022 yakni berjumlah 452. Layanan yang ketiga yakni pembuatan akta kelahiran yang sudah sekaligus dengan KIA maka dari itu jenis pelayanan tersebut dijadikan satu dalam proses pelayanannya maka dari itu dalam pemaparan tabel tidak sebutkan adanya jenis pelayanan Pembuatan Kia. Dari tabel pelayanan manual dengan pelayanan yang sudah menggunakan Plavon dari tahun ketahun mengalami penurunan sebab dengan adanya website tersebut mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Karena dapat dilakukan secara mandiri.

Teori Budiani (2007:53) ini berpendapat bawa mengukur dari adanya faktor apa saja yang berpengaruh pada saat berjalannya sebuah program yang dilakukan dengan menggunakan indikator permasalahan : 1. ketepatan sasaran, 2. Sosialisasi, 3. Tujuan program, 4. Pemantauan program[5]. Penulis fokus pada teori Budiani (2007) dengan indikator permasalahan ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program [7].

Berdasarkan hasil dari observasi di lapangan, terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan via online (Plavon) diantaranya pengguna website di Pemerintah Desa Larangan seperti belum tepat sasaran, kurangnya sosialisai oleh pihak RT dan Rw kepada masyarakatnya, dan tujuan program dapat dilihat dalam tujuan program terkait dengan proses pelayanan administrasi dapat dikatakan sesuai karena dalam dalam proses pelayanannya menganut peraturan menteri. Setiap inovasi pelayanan yang baru saja dibuat tentunya masih terdapat kendala karena tidak semua inovasi berjalan dengan mulus tanpa ada kendala tentunya dengan website terbaru yang dikeluarkan oleh Dukcapil ini guna untuk memperbaiki pelayanan yang sebelumnya tergolong lama dan tidak bisa selesai dihari itu juga kini dengan adanya website ini dapat mempermudah dalam proses pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang prima. Meskipun dari pihak Dukcapil sudah memberikan tata cara menggunakan website tersebut melalui video youtube namun masyarakat masih kurang paham dengan cara menggunakan website plavon. Tujuan dari pelayanan via online (Plavon) untuk mempermudah dalam pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan secara mandiri tetapi dengan adanya indikator permasalahan yang ditemui, masyarakat lebih memilih menggunakan pelayanan manual [8].

Dalam menulis penelitian ini biasanya menggunakan metode penelitian terdahulu sebagai sebuah pedoman dalam menulis penelitian. adapun penelitian terdahulu ini menjadikan sebuah acuan dalam mengkaji penelitian diantaranya yang pertama yang dikaji oleh Gusti Zulkifli Mulki, Hendrik Firdaus pada tahun 2018 judul penelitiannya “efektivitas program government and smart city landmark (Gencil) terdapat kualitas pelayanan publik Dikota Pontianak” dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi di kota Pontianak ini memberikan dampak yang kecil, tetapi hasil test yang diberikan tentunya belum tentu benar atau tidak berdampak pada kualitas pelayanan publik yang sudah ada. Hal ini dianggap tidak memberikan dampak yang signifikan dalam pembuatan inovasi Gencil ini, persamaan penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang sedang dikaji yakni sama- sama menggunakan e- government melalui plavon dukcapil perbedaan penelitian yakni metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang sedang saya teliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif [6].

Yang kedua penelitian ini dikaji oleh Izzatul Hasibah, Hayat Hirshi Anadza 2022 yang berjudul “efektivitas sistem berbasis online guna untuk meningkatkan pelayanan publik (studi kasus pada Dukcapil Kabupaten Gresik)” dapat disimpulkan bahwasannya program pelayanan online ini penerapannya masih dikatakan belum efektif dan efisien ada beberapa kendala permasalahan yang ada di masyarakat yakni tentang kurang dikenal masyarakat sekitar sehingga masyarakat cenderung mengabaikan program pelayanan online ini persamaan penelitian terdahulu dengan yang saya kaji yakni menggunakan teori budiani (2007) dan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif [9] .

Yang ketiga dikaji oleh Nur Bianto 2022 yang berjudul “ Penerapan E- government melalui pelayanan via online (Plavon) Dukcapil di Desa” dapat disimpulkan bahwa peneliti pelayanan via online ini dalam penerapannya dikatakan sudah efektif dan efisien namun masih terdapat kendala di masyarakat yakni masyarakat masih belum paham dengan plavon ini khususnya masyarakat yang tidak memiliki smartphone dan komputer dan juga masyarakat yang berusia lanjut. Persamaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya yakni masyarakat tidak paham dengan adanya pelayanan via online ini dan juga memakai metode penelitian kualitatif deskriptif [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penulis untuk meneliti lebih lanjut dan memberikan penjelasan dalam sebuah proposal penelitian bernama “Efektivitas e-government Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo).

II. METODE

Pendekatan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mendeskripsikan Efektivitas e-government Melalui Pelayanan Online (plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo) jenis metode penelitian yang digunakan yakni Deskriptif Kualitatif, lokasi penelitian terletak di Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Teknik penentuan informan Teknik Purposive sampling menurut (Sugiono, 2015) dijelaskan bahwa Teknik purposive sampling ini Teknik menentukan informan dan tentunya melalui pertimbangan [10]. Informan yang dipilih yakni Kepala Desa, Kepala Urusan Tata Usaha, Kepala Urusan Perencanaan dan tiga orang masyarakat Pemerintah Desa Larangan pengguna pelayanan publik melalui pelayanan via online (Plavon) Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara untuk dan dokumentasi. pengumpulan data primer (sumber data yang diperoleh dari fakta di lapangan) dan data sekunder (sumber data penelitian yang diperoleh oleh para peneliti) Fokus pada penelitian ini yakni Efektivitas *e -government* Melalui Pelayanan Online (Plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo) dengan menggunakan teori Budiani 2007 dengan indikator permasalahan 1. Ketepatan sasaran, 2. Sosialisasi program, 3. Tujuan program, 4. Pemantauan program[8]. penulis fokus pada tiga indikator yakni ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program. analisis yang dilakukan oleh penulis yakni menggunakan menggunakan analisis Miles dan Huberman yakni pengumpulan data (data collection), reduksi data data yang diperoleh selama di lapangan dan jumlah data yang cukup banyak , penyajian data biasanya dari hasil observasi wawancara dan dokumentasi, penarikan kesimpulan sebagai jawaban dari perumusan masalah [11]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas e- government Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Efektivitas (Mahmudi dalam Mosal 2013) merupakan keterkaitan antara ketepatan dan sasaran. dimana bisa dikatakan efektif apabila sudah mencapai tujuan yang diinginkan dan tepat sasaran jadi efektivitas adalah pengukuran keberhasilan dan sejauh mana program ini dapat mencapai sasaran atau tujuan yang ditentukan. Keberhasilan dari suatu organisasi tergantung pada efektivitasnya seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan bahwasannya menekankan pentingnya dari efektivitas dalam mencapai tujuan dari organisasi dan efektivitas sendiri kunci dari kesuksesan dari suatu organisasi. Menurut Ratminto dan juga Atik Winarsih efektivitas yakni tercapainya tujuan telah ditetapkan baik dalam bentuk target sasaran jangka Panjang maupun misi dari organisasi tersebut.

Untuk mengetahui lebih lanjut dari keberhasilan dari efektivitas e- government yang diterapkan di Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo Dikembangkan di Kabupaten Sidoarjo berhasil untuk pembuatan inovasi yang baru terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan. yang tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan di terbitkannya Website Plavon menurut Budiani 2007 dalam efektivitas e-government khususnya dalam penyusunan keberhasilan program ini diperlukan adanya ketepatan sasaran adalah sejauh mana dalam program tersebut tepat sasaran yang diinginkan, sosialisasi program adalah kemampuan untuk melaksanakan program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi dari pelaksanaan tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat, tujuan dari program adalah sejauh mana kesesuaian hasil serta pelaksanaan program tersebut dengan tujuan dari program yang telah ditetapkan sebelumnya, pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan setelah melaksanakan program sebagai perhatian kepada peserta

program. Namun penelitian ini menjelaskan tiga indikator menurut persepektif Budiani (2007) yakni ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program. Karena kendala dalam penelitian ini terletak pada indikator tersebut.

A. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran yakni dilihat dari sejauh mana program yang ditentukan sebelumnya untuk mewujudkan inovasi yang baru dan tepat sasaran. ketepatan sasaran ini juga programnya harus mengetahui biasanya dapat dilihat dari indikator pelaksanaan dari program tersebut sudah sesuai dengan apa yang dituju atau tidak serta ditunjukkan kepada siapa dan untuk siapa pelaksanaan ini di sasarkan[12]. Fungsi dari ketepatan sasaran sendiri yakni untuk melindungi masyarakat yang seharusnya menerima pelayanan administrasi publik yang menerima inovasi baru sehingga menimbulkan kebermanfaatannya bagi masyarakat yang seharusnya menerima pelayanan publik.

Sasaran program dalam kebijakan yang biasanya ditepatkan oleh masyarakat, karena peran utama dalam menjalankan program adalah masyarakat sendiri. Tanpa adanya dukungan dari masyarakat dalam pembuatan program yang diluncurkan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan sasaran. Maka dari itu membutuhkan antusias masyarakat dalam program Plavon ini[13]. Jika sasaran dikatakan kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan program jika masyarakat Desa Larangan tidak ada antusias serta berpartisipasi dalam Plavon ini maka tujuan dari dibuatnya website plavon ini tidak akan tercapai karena website tersebut disasarkan kepada masyarakat Sidoarjo yang ingin membuat dokumen kependudukan secara mandiri[14].

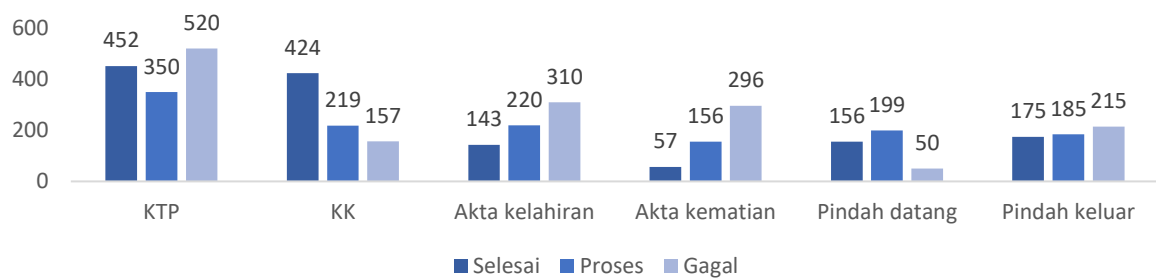
Ketepatan sasaran dalam menerapkan sistem elektronik government ini dapat dilihat dari instansi dan penyedia layanan. Yang biasanya terdiri dari peraturan atau disebut dengan legitimasi hukum dalam menerapkan sistem e-government. Dalam hal ketepatan sasaran ini sangat dibutuhkan guna sebagai alat ukur atas ketepatan dari program tersebut[15]. Berdasarkan dari hasil survey di lapangan tentang ketepatan sasaran ini yang dilakukan dengan peraturan pemerintah Desa Larangan yang bisa disimpulkan bahwasannya dari penerapan E- Government sangat membutuhkan ketepatan sasaran guna agar tujuan yang di inginkan tepat yang dijelaskan pada Undang- undang No 23 tahun 2006 yang berisi tentang seputar dari administrasi kependudukan[16].

Administrasi kependudukan yaitu kegiatan penerbitan dari data kependudukan melalui sistem registrasi kependudukan, dukcapil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan maupun dalam pendayagunaan dari hasil dalam pelayanan publik. Dalam latar belakang pengenalan tata kelola elektronik melalui sistem pelayanan yang berbasis online atau biasanya disebut dengan plavon di Kabupaten Sidoarjo. Dalam peraturan menteri dalam RI 07 tahun 2019 yang menjelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online. Yang dimaksud dengan daring yakni dalam proses pengelolaan dokumen yang pengiriman dokumen persyaratan yang dilakukan untuk memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan juga informasi .

Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berharap untuk menerapkan e-government selaras dengan peraturan dalam pedoman hukum yang berlaku sebagaimana dengan surat edaran yang telah diterbitkan oleh Bupati Sidoarjo. Adanya inovasi pelayanan via online yang berbasis elektronik muncul ini sejak tahun 2021 yang dimana pada tahun tersebut masih terdapat virus corona sehingga Dukcapil Sidoarjo mengeluarkan inovasi yang baru karena ada surat edaran yang dikeluarkan oleh Bupati Sidoarjo tentang pembatasan kegiatan masyarakat karena darurat covid-19. Dengan adanya virus corona ini dalam proses pelayanan administrasi kependudukan menjadi terganggu. Sebelum adanya virus corona ini dilakukan secara tatap muka. Dengan adanya virus ini Bupati Sidoarjo mengeluarkan surat edaran mengenai PPKM darurat sehingga proses kegiatan masyarakat dibatasi guna untuk mencegah penularan covid 19[9]

Dengan adanya edaran tersebut masyarakat pun kesusahan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan maka dari itu Dukcapil memberikan solusi kepada masyarakat dengan menciptakan pelayanan via online yang berbasis website guna mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga proses tersebut menjadi lebih efektif dan efisien sebab bisa diakses dimana saja dan bisa dilakukan pengurusan dokumen secara mandiri. Keuntungan selanjutnya yakni menghemat waktu dan juga biaya.

Sama halnya dengan teori yang telah dicetuskan Budiani 2007 terkait dengan indikator ketepatan sasaran[17]. Dalam proses penerapan sistem *E-government* dalam pemberian layanan berbasis *online* Plavon di Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang telah berlangsung dengan efektif selama kurang lebih tiga tahun dapat dikatakan efektif karena dalam penerapan dengan dasar peraturan pemerintah. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yang dilakukan oleh penulis sama dengan yang dikatakan oleh jurnal menurut Izzatul Hisabah dan Hirsih anadza (2022) memaparkan bahwa pemerintah menemukan solusi dari permasalahan tersebut dengan mengeluarkan kebijakan guna membangun sistem e-government yakni menganut dengan intruksi presiden nomor 3 tahun 2003 yang sebagaimana telah mengatur secara detail akan teknis dalam mengatur sistem elektronik government



Gambar 2 Rekapitulasi data Plavon Pemerintah Desa Larangan tahun 2021-2022

Diagram diatas telah menjelaskan tentang pelayanan yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada setiap dapat dilihat dari prosentase penurunan jumlah pelayanan manual yang semula pembuatan Ktp ini pada saat pelayanan manual berjumlah 1095 pada tahun 2021-2022 yakni berjumlah 452 orang jadi masyarakat merasa sangat terbantu sekali dengan adanya website Plavon ini karena dapat diakses secara mandiri dan tidak perlu menunggu waktu lama untuk mendapatkan Dokumen Kependudukan ini.

Namun demikian ada beberapa kendala di website tersebut masih banyak dokumen yang tidak bisa selesai di hari itu juga ada beberapa dokumen yang sedang dalam proses dan ada juga dokumen yang gagal atau tidak bisa ditindak lanjuti, dokumen yang tidak bisa di proses ini terdapat kendala dalam pengumpulan berkas seperti halnya kurangnya persyaratan yang di kumpulkan dan ada file yang tidak sesuai atau salah dalam penulisannya sehingga proses pembuatan dokumen mulai terhambat. Jika dalam pelayanan pembuatan dokumen tersebut melakukan pendaftaran secara mandiri nantinya akan muncul notifikasi alasan mengapa dokumen tersebut tidak bisa diproses nantinya pemberitahuan tersebut akan muncul di email masing- masing jadi masyarakat bisa memperbaiki dokumen yang dikirim dan apabila dokumen sudah sesuai dengan persyaratan maka bisa langsung dikirim nanti bisa di proses oleh pihak Dukcapil. Untuk dokumen yang masih dalam proses akan mendapatkan balasan dokumennya [paling lambat sekitar 1sampai dengan 2 minggu. Bisa dilihat dari diagram diatas bahwasannya dalam jenis pelayanan surat pindah keluar dijelaskan bahwasannya surat yang dikatakan selesai berjumlah 175 pada tahun 2021 – 2022, dan surat dalam proses ada 185, surat yang dinyatakan gagal atau tidak sesuai berjumlah 215 surat.

“Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Desa Larangan ini khususnya yang mengenai admistrasi kependudukan terkait dengan ketepatan sasaran untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut bisa dilihat dari aparatur sendiri apakah dalam melayani masyarakat merasa kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan dengan menggunakan website plavon. Dan dalam kompetensi dari aparatur dapat menjalankan website tersebut dengan baik. Sehingga dapat melayani masyarakat nya dengan baik. Kemudian untuk masyarakat Desa Larangan pengguna pelayanan via online Plavon masyarakat yang berusia lanjut, tidak memiliki smartphone dan gptek ini masih kurang dalam hal pengetahuan tentang tata cara penggunaan dalam website ini serta dalam proses upload berkas yang kerap muncul banyaknya keluhan dari masyarakat yang merasa kesulitan. Masyarakat desa larangan ini memerlukan bantuan dalam proses pengoprasian pelayanan online [18].”

“Berdasarkan hasil dari wawancara dengan warga Desa Larangan khususnya masyarakat yang menggunakan website plavon ibu ini Bernama Rosy Malinda berusia 26 tahun beliau berpendapat bahwasannya dengan Adanya website ini sangat membantu sekali dalam pengurusan dokumen kependudukan lebih cepat selesai dan cara pengumpulan data pun sangat mudah, dan persyaratan – persyaratan pun sudah ada di website itu jadi tidak perlu datang ke kantor kelurahan untuk mengetahui apa saja persyaratan yang di kumpulan. karena ibu Rosy ini salah satu Wanita karir yang tidak memiliki banyak waktu dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga ibu rosy ini lebih memilih untuk membuat dokumen kependudukan melalui website Plavon.”

Hasil penelitian penulis pada saat dilapangan sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gusti Zulkifli Mulki, Hendrik Firdaus pada tahun 2018 ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan public yang mana pembuatan inovasi Gencil di Kota Pontianak tidak memberikan dampak yang Signifikan karena masyarakat kurang antusias dalam menggunakan inovasi Gencil ini. berbeda dengan pelayanan via online yang ada di Sidoarjo masyakat sangat antusias sekali dalam menggunakan website ini namun tidak untuk masyarakat yang berusia lanjut, tidak memiliki smartphone dan computer karena website ini dapat diakses melalui jaringan internet sehingga dalam Pembuatan dokumen kependudukan dibutuhkan Wifi , komputer dan smartphone android[6].

B. Sosialisasi program

Sosialisasi merupakan kemampuan dari penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program tersebut. Sehingga dalam melakukan sosialisasi program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Dan mengerti apa yang diinginkan oleh pemerintah pada umumnya dan sasaran masyarakat dari program pada khususnya. Pengetahuan yang dimaksud adalah mengenai tata cara penggunaan atau tata cara pengoperasian dari website tersebut cara membuat dokumen kependudukan seperti pembuatan kartu pindah masuk, surat pindah keluar, akta kematian, akta kelahiran, kartu induk anak, kartu keluarga, kartu tanda penduduk. Kemudian target yang disasarkan paham dengan program yang diluncurkan. Sama halnya dengan teori yang telah dicetuskan Budiani 2007:53 terkait dengan indikator sosialisasi program

Kepala Dukcapil Sidoarjo oleh Dispendukcapil berpendapat bahwa dalam mengajukan pengurusan berbasis website diberi nama Plavon di dalam website plavon ada delapan layanan diantaranya pelayanan untuk Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perceraian, pembuatan Ktp, surat pindah masuk, surat pindah keluar, kartu keluarga. Pelayanan Plavon Dukcapil ini dibuat Humas Dispendukcapil Sidoarjo kemudian di sosialisasikan melalui instagram dan juga youtube dengan tujuan mempermudah masyarakat untuk mengetahui meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil. Dengan adanya pelayanan yang berbasis online ini agar mempermudah dalam memberikan layanan kepada masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan.

Kebijakan public dapat dilakukan dengan baik akan menjadi efektif jika terjadi komunikasi yang baik antara pelaksana kebijakan dan pemangku kepentingan. Program tersebut perlu di sampaikan dengan baik agar pelaku sasaran dapat memahami serta mengetahui tujuan dari program tersebut. Terkait penyampaian pelaksanaan program website Plavon ini di Pemerintah Desa Larangan dilakukan oleh kepala Desa, dari pihak Dukcapil, Dari pemerintah Kabupaten juga tentunya beserta staff Pemerintah Desa Larangan lainnya. Sosialisasi ini dilakukan untuk menyalurkan informasi dan juga pelatihan pelayanan masyarakat berbasis online yang disampaikan secara langsung di Hotel Luminor pada tanggal 20 oktober 2021 pada jam 09.00-16.00, dan jumlah peserta yang mengikuti sosialisasi tersebut berjumlah 100 orang.



Gambar 3 sosialisasi dan pelatihan pelayanan Masyarakat publik berbasis online tahun 2021

Tabel 3 jumlah peserta sosialisasi dan pelatihan pelayanan masyarakat publik berbasis online

No	Peserta	Jumlah
1	RT	47
2	RW	9
3	BPD	7
4	LPMD	11
5.	Tokoh Masyarakat	26
	Jumlah	100 orang

Sumber : Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021

Guna diadakannya sosialisasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis online dan tata cara penggunaan website tersebut namun dari pihak yang di undang sosialisasi ini tidak menyampaikan kepada masyarakat yang tidak mengikuti sosialisasi sehingga masyarakat ini tidak mengerti tata cara

penggunaan website ini dan kelebihan dari website tersebut terutama masyarakat yang sudah memasuki usia lanjut. Mereka rata – rata memiliki kendala dalam pengoprasian layanan pelayanan yang berbasis online ini. Dan juga di Pemerintah Desa Larangan ini tidak disediakan komputer untuk memberikan tata cara penggunaan website ini. Hal tersebut sudah terbukti sesuai dengan Teori Budiani 2007 menjelaskan bahwasannya kebijakan dari adanya efektivitas e -government melalui pelayanan berbasis online (Plavon) Dukcapil tidak beroperasi secara efektif dan efisien karena kurangnya sosialisasi program[8].

“Berdasarkan hasil dari wawancara dengan aparaturnya Desa Larangan khususnya yang menjadi operator Plavon terkait dengan sosialisasi program diketahui bahwa masyarakat dengan adanya pelayanan berbasis website ini sangat antusias sekali apalagi masyarakat pekerja yang tidak bisa mengurus dokumen kependudukan secara langsung mereka sangat senang sekali karena website ini bisa dilakukan pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri tanpa datang langsung ke Kelurahan dan juga Dukcapil Sidoarjo karena website ini bisa diakses dimana saja dengan menggunakan smartphone dan juga komputer dan dokumen kependudukan bisa langsung jadi hari itu juga dan bisa dicetak mandiri. Website ini juga menghemat waktu dan biaya.”

Hasil penelitian penulis pada saat dilapangan sama halnya dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Izzatul Hisabah pada tahun 2022 yang menjelaskan bahwanya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat masih belum tau dengan inovasi – inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Dukcapil Kabupaten Gresik tujuan dibuat inovasi pelayanan kependudukan melalui online ini mempermudah masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan namun masyarakat masih banyak yang menggunakan pelayanan manual[9].

C. Tujuan Program

Tujuan program adalah sebuah pedoman untuk tercapainya sebuah program yang diinginkan faktor penting untuk efektivitas program. Dan apakah tujuan yang diinginkan sesuai dengan rencana yang diinginkan dalam proses pelaksanaannya. Tanpa tujuan dari program pencapaian hasil hanyalah halusinasi tanpa ekspektasi yang sulit di capai dengan tujuan dari pelaksanaannya program hanya fokus kepada tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk mengetahui program itu efektif atau tidaknya. Maka harus dilakukan sebuah identifikasi dengan membandingkan dari tujuan program dan juga hasil dari program tersebut. Hal ini biasanya diketahui melalui teori indikator yang di keluarkan oleh Budiani (2007)

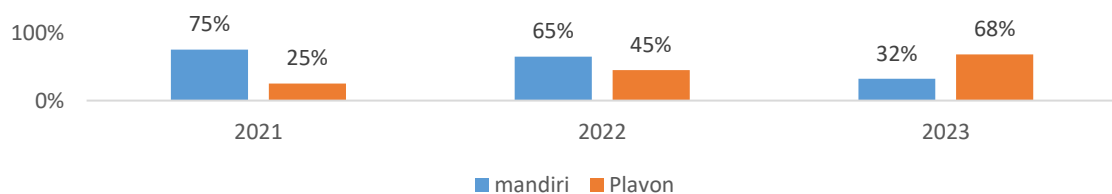
“Hasil wawancara menjelaskan bahwasanya tujuan dengan adanya pelayanan yang berbasis online ini membuat sebuah proses pelayanan menjadi lebih efektif dan juga efisien dengan adanya website ini tentunya dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan karena pada zaman sekarang 5.0 ini semua serba online jika diimbangi dengan sumber daya manusia yang handal dan juga melek akan teknologi maka tentunya sangat terbantu ekali dengan adanya website in. namun pada kenyataan yang ditemui dilapangan menunjukkan bahwa pada Pemerintah Desa Larangan staff yang bertugas langsung dengan layanan online atau yang disebut dengan operator Plavon ini kalang kabut karena kebanyakan masyarakat lebih memilih pelayanan secara manual dan juga computer yang disediakan juga kurang memadai karena sering terjadi eror sehingga dapat menghambat pekerjaan yang seharusnya dapat di selesaikan dihari itu. Jam pengumpulan data pun dibatasi sampai dengan jam 15.00 sehingga apabila memasukkan data lebih dari jam 15.00 maka data tersebut tidak bisa langsung di proses karena ada Batasan waktu yang ditentukan oleh pihak Dukcapil, masyarakat pun kurang informasi mengenai website Plavon tersebut sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti tata cara penggunaan website ini.”

Dalam indikator tujuan program plavon ini tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat di Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan dan selain mempermudah dalam hal administrasi untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi khususnya pada bidang administrasi kependudukan sehingga dapat tercipta pelayanan kependudukan yang cepat, fleksibel, transparan dan mudah. Selain itu website plavon ini merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh pihak Dukcapil yang dimana pelayanan digital ini tercipta karena adanya pandemi covid-19 karena untuk menghindari mobilitas masyarakat yang berkerumun dan keluar rumah pada waktu PPKM maka terciptalah website Plavon ini.

Sumber daya manusia memegang teguh pada peranan penting dalam penerapan e-government karena sumber daya dari manusia tersebut terkait dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan dari program. Kesiapan SDM di Pemerintah Desa Larangan dibidang belum maksimal dikarenakan banyak masyarakat yang belum bisa dalam

mengoperasikan *website* Plavon. Masyarakat masih meminta bantuan kepada petugas Administrasi di kantor Desa Larangan. Hambatan selanjutnya mengenai computer yang digunakan dalam pelayanan administrasi di kantor Desa ini kurang canggih sehingga sering terjadi gangguan sehingga terhambat dalam proses pelayanan administrasi, meskipun mengalami hambatan *website* Plavon ini tujuannya sudah sesuai dengan yang diterapkan di Pemerintah Desa Larangan karena terbukti mampu membuat layanan kependudukan menjadi cepat dan juga memangkas waktu pelayanan.

“Berdasarkan dari hasil dari wawancara dengan aparat Desa Larangan inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Dukcapil ini Website Plavon yang telah dilakukan unyuk menggambarkan bahwa dalam mencapai sebuah tujuan dapat dilihat dari perkembangan dari website tersebut dari setiap tahunnya jika dalam 3 tahun terakhir lebih banyak yang menggunakan website Plavon dari pada menggunakan jasa layanan manual hal tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi tersebut dapat tercapai tujuannya dan bisa dikatakan efektif dan juga efisien. Pada tahun pertama website ini dibuat dan mulai dilakukan sosialisasi serta training kepada staff urusan tata usaha dan juga staff yang lain serta melibatkan masyarakat umum di Pemerintah Desa Larangan selaku pengguna dari website Plavon. Pada tahun kedua dimana website ini mulai digunakan untuk pengurusan dokumen kependudukan serta layanan administrasi yang ada di Desa. Dan dapat dilihat kendala apa saja yang dirasakan oleh warga selama penggunaan website ini karena kebanyakan warga yang tidak memiliki smartphone dan buta akan teknologi yang baru dan kebanyakan masyarakat yang meminta bantuan kepada staff pelayanan dalam pengurusan data kependudukan.”



Gambar 3 diagram pemahaman warga mengenai website Plavon pada tahun 2021- 2022

Dapat dilihat pada tahun pertama masyarakat masih belum familiar dengan adanya website ini dan cenderung menganggap proses pengumpulan data terlalu rumit dan sering terjadi eror maka dari itu masyarakat menggunakan layanan secara mandiri untuk proses pembuatan data kependudukan. Pada tahun ke dua masyarakat sudah mulai menyadari bahwasannya pelayanan ini sudah mulai di terapkan di Desa dan diharuskan bisa menggunakan website ini agar dapat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri sehingga masyarakat masih meminta bantuan kepada staff Administrasi untuk memasukkan data di handphone masing masing warganya dan dilakukan sosialisasi kepada warga mengenai tata cara penggunaan website tersebut. Pada tahun ke tiga masyarakat sudah mulai terbiasa dengan adanya website ini sehingga mampu mengurus Dokumen kependudukan secara mandiri dan hanya beberapa masyarakat yang masih meminta bantuan kepada staff dari pelayan administrasi di kantor Desa.

Berdasarkan penelitian yang di kaji oleh penulis dapat dikatakan mendapatkan persamaan dengan yang diteliti oleh Nurbianto (2022) yakni memaparkan bahwa pemerintah ini menemukan solusi dari permasalahan tersebut dengan mengeluarkan kebijakan Khusus guna untuk mengembangkan sistem e-government yakni dengan menggunakan pedoman intruksi dari presiden No 3 tahun 2003 sebagaimana mengatur secara detail akan teknis dari sistem e-government yang dijadikan sebagai dasar bagi pengembangan di Indonesia saat ini [10].

VII. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai efektivitas website dari Dukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan pada pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan teori Budoani 2007 maka dalam proses analisis ini dapat ditarik kesimpulan: pada ketepatan sasaran dari program dapat dilihat dari hasil wawancara yang telah di dalam pembahasan bahwasannya dalam penggunaan website ini tidak semua masyarakat bisa mengakses website ini apalagi masyarakat yang berusia lanjut dan tidak memiliki smartphone, dan masyarakat yang buta akan teknologi jadi masyarakat lebih memilih menggunakan layanan secara manual. Indikator yang kedua yakni sosialisasi program masih dikatakan kurang maksimal dalam melakukan sosialisasi karena banyak masyarakat yang tidak paham akan tata cara penggunaan website tersebut banyak masyarakat yang tahu dari mulut ke mulut dan juga berita online yang dikeluarkan dari Pihak Dukcapil Sidoarjo saja jika masyarakat yang Gaptex akan teknologi maka tidak mengetahui

jika ada inovasi yang baru saja dikeluarkan oleh Pihak Dukcapil karena jarang membuka media sosial dan melihat berita online. Indikator ketiga yakni tujuan program yang dimana dapat diketahui sejauh mana tujuan program ini dianggap berjalan sesuai dengan yang di inginkan oleh Dukcapil Sidoarjo dalam pelayanan administrasi ini sudah dikatakan efektif dan efisien karena tidak berbelit – belit dan tidak perlu mengurus langsung ke kantor Dukcapil maupun MPP keuntungan dari website ini juga dapat dilakukan pengurusan dokumen secara mandiri sehingga dapat menghemat biaya dan waktu serta dalam meningkatkan efektivitas dan juga menjadikan pelayanan yang transparan dan juga akuntabel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat serta bimbingan dan kasih sayang serta karunianya yang di limpahkan kepada penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul Efektifitas e-governmnet melalui pelyanan via online (Plavon) “ tepat pada waktunya. Ucapan terimakasih kami sampaikan juga kepada pihak-pihak yang membantu dan terlibat dalam menyelesaikan penulisan artikel ini serta kepada seluruh jajaran Perangkat Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Siodarjo yang telah memberikan fasilitasi dan juga turut membantu membantu dalam melengkapi data dan juga informasi dalam penulisan artikel ini.

Penulis ini jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan juga kritikan akan selalu di harapkan untuk memperbaiki dalam menulis jurnal ini. Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaaf yang sebesar – besarnya jika dalam proses menulis masih banyak kata atau ejaan kurang tepat semoga Tuhan yang maha Esa mengampuni kesalahan yang diperbuat terimakasih.

REFERENSI

- [1] A. Farhani and M. F. Adnan, “Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko,” JESS (Journal Educ. Soc. Sci., vol. 5, no. 1, p. 66, 2021, doi: 10.24036/jess.v5i1.300.
- [2] J. Brier and lia dwi jayanti, “ANALISIS PENGEMBANGAN WEBSITE www.cirebonkota.go.id DALAM PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI PEMERINTAH KOTA CIREBON,” vol. 21, no. 1, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- [3] W. Tryanti and A. Frinaldi, “Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang,” J. Multidisciplinary Res. Dev., vol. 1, no. 3, pp. 424–435, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/75>
- [4] S. Sujono, “Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Kepala Desa Puput Kec. Simpangkatis,” Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput., vol. 9, no. 1, pp. 707–716, 2018, doi: 10.24176/simet.v9i1.2078.
- [5] K. Dan and I. Di, “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas,” vol. 3, no. 1, pp. 66–77.
- [6] Hendri, “Efektivitas Sistem Informasi Government and Smart City Landmark (Gencil) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pontianak,” J. Mhs. Tek. Sipil Univ. Tanjungpura, vol. 5, pp. 1–14, 2018.
- [7] S. Viyah, W. Hamidah, J. Ekantoro, and F. W. Roosinda, “SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @ Dispendukcapilsidoarjo,” vol. 9, no. 2.
- [8] V. S. Astuti, A. N. Rahmadi, and D. Sandy, “Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih,” J. Innov. Res. Knowl., vol. 1, no. 12, pp. 1585–1590, 2022.
- [9] J. Publichuo, I. Hasibah, H. Anadza, J. A. Negara, F. I. Administrasi, and U. I. Malang, “EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik),” vol. 5, no. 4, pp. 1027–1040, 2022.
- [10] J. Cover, “Table Of Content Article information,” vol. 14, pp. 1–12, 2023.
- [11] F. Ramadhoni, “Pemenuhan Hak Warga Negara dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Studi tentang perbandingan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang, Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang, dan Rumah Sakit Panti Nirmala Malang),” Univ. Muhammadiyah Malang, pp. 27–38, 2018, [Online]. Available: <https://eprints.umm.ac.id/41437/>
- [12] F. P. Ramadhan and F. Niswah, “Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya,” Publika, vol. 4, no. 10, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available: <https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16988>
- [13] Theodora Thessa Renata Putri, Sri Umiyati, and Budi Rianto, “Efektivitas Program E-Parking dalam Pelayanan Publik di Taman Bungkul Surabaya,” Public Sph. Rev., vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.30649/psr.v1i1.20.

- [14] A. & B. M. B. Atikah Dwi Ramadhani, “Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan,” *J. Ilm. Magister Adm. Publik*, vol. 4, no. 1, pp. 79–86, 2022, doi: 10.31289/strukturasi.v4i1.1186.
- [15] R. Amelia, “Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar,” *Hasanuddin Univ. Repos.*, pp. 1–111, 2015, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/77622151.pdf>
- [16] A. Mathematics, “濟無No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- [17] N. M. Nurfauziah and H. Nurcahyanto, “Analisis Efektivitas Program Tenaga Kerja Mandiri (TKM) di Kabupaten Purwakarta,” *J. Public Policy Manag. Rev.*, vol. 9, no. 2, pp. 15–34, 2020.
- [18] N. A. Ummaroh and I. U. Choiriyah, “Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi Kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo) (The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL) (Case study In Kajek,” pp. 1–10.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.