

# Siti Nur Haliza

*by* Sri Indah

---

**Submission date:** 18-Feb-2024 10:59AM (UTC+0300)

**Submission ID:** 2288641529

**File name:** REVISI\_JURNAL\_-\_SITI\_NUR\_HALIZA\_TEMPLATE\_UMSIDA\_FIX.docx (485.63K)

**Word count:** 6276

**Character count:** 43655

## Quality Of Population Administration Services Through Online Service (Plavon) In Realizing E-Government

### Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government

Siti Nur Haliza<sup>1)</sup>, Isna Fitria Agustina<sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [isnaagustina@umsida.ac.id](mailto:isnaagustina@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to identify the quality of population administration services Through Online Services (PLAVON) in realizing E-Government in Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency. In this research, the method used is a qualitative method and informants were selected using a purposive sampling method. The results of research on the quality of population administration services Through Online Services (PLAVON) in realizing E-Government in Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency show that the first indicator in Bukti Nyata (Tangibles) is still not fully optimal because village officials lack discipline in terms of working hours. In the next indicator, it is considered quite optimal and the kajekan village apartment provides services in population administration in a very friendly manner so that residents feel safe and comfortable. This research provides insight into the quality of population administration services in Kajeksan Village and can become a basis for improvements in efforts to improve the quality of population administration services.*

**Keywords** – Quality, Population Administration, Plavon

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan E-Government di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan ialah metode kualitatif dan informan yang dipilih dengan metode purposive sampling. Hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan E-Government di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo ini memperlihatkan yakni pada indikator pertama dalam Bukti Nyata (Tangibles) masih belum sepenuhnya optimal karena aparatur desa kurang disiplin dalam hal jam kerja. Pada indikator selanjutnya dinilai sudah cukup optimal dan apartur desa kajekan memberikan pelayanan dalam administrasi kependudukan dengan sangat ramah sehingga warga merasa aman dan nyaman. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan serta agar dapat menjadi dasar untuk perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.*

**Kata Kunci** – Kualitas, Administrasi Kependudukan, Plavon

#### I. PENDAHULUAN

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas kelompok atau unit yang menguntungkan yang memberikan kepuasan bahkan ketika hasilnya tidak berhubungan dengan barang nyata. Secara khusus, masyarakat secara keseluruhan mendapat manfaat besar dari layanan yang disediakan pemerintah. Segala kebutuhan masyarakat yang tidak dapat ditangani oleh swasta atau pemerintah harus diatur, diatur, dan dikelola oleh pemerintah. [1]

Sesuai dengan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 melindungi hak keperdataan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi di bidang administrasi, pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang ada di antara berbagai jenis pelayanan ialah pelayanan administrasi, yang meliputi administrasi kependudukan. Penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 Ayat E.

Selain menawarkan layanan berkualitas tinggi, organisasi ini bertanggung jawab untuk mengawasi pelaksanaan program publik yang dilaksanakan di area publik dan layanan yang terbuka untuk masyarakat umum. Keadilan, keramahan, kesopanan, profesionalisme, dan nondiskriminasi diperlukan dalam pelayanan publik. Pegawai negeri harus kompeten dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya agar dapat memberikan pelayanan publik yang transparan dan bermutu serta tidak mempersulit masyarakat. Akuntabilitas dan integrasi yakni nilai-nilai inti yang harus selalu dijunjung tinggi dalam pelayanan publik, dan lembaga penyelenggara wajib memberikan layanan sesuai peraturan perundang-undangan. [2]

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan menyatakan administrasi kependudukan ialah seperangkat kegiatan penyelenggaraan serta pengaturan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya sebagai kepentingan umum, pelayanan publik serta pertumbuhan sektor lainnya. [3] Lembaga pemerintahan mempunyai wewenang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan administrasi kependudukan yakni pelayanan kaitannya dengan pengelolaan dokumen berupa data kependudukan masyarakat. Administrasi kependudukan memiliki beberapa layanan untuk masyarakat meliputi pelayanan mengenai Kartu Keluarga (KK) baik penambahan biodata, rusak, hilang dan perubahan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). [4]

Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tujuan utama pemerintah ialah adanya pelayanan publik diberikan pada seluruh anggota masyarakat tanpa memandang ras, agama, suku, atau afiliasi antargolongan. Sebagai koordinator, pemerintah mempunyai peran besar dalam menaikkan standar pelayanan publik dengan profesional dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun karena masih terdapat beberapa permasalahan antara lain diskriminasi, kurangnya transparansi, lambatnya pelayanan, dan kurangnya sumber daya manusia, maka dapat dikatakan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah masih lemah ataupun berkualitas rendah. Permasalahan tersebut memicu tuntutan masyarakat pada pemerintah terhadap kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan. [5]

Pada pelayanan publik terdapat beberapa kendala seperti adanya gangguan komunikasi, memakan waktu yang cukup lama dalam pelayanan dan kurangnya transparansi. Permasalahan pelayanan publik juga terdapat pada pelayanan administrasi kependudukan. Sebelumnya kendala yang terjadi di lapangan ialah kurangnya efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan adminiduk karena dilaksanakan secara manual. Selain itu kurangnya transparansi pada saat pelayanan administrasi kependudukan. Transparansi mencakup tingkat keterbukaan informasi dan aksesibilitas kepada warga desa. Keterbukaan merujuk pada kemampuan pemerintah desa untuk mendengarkan aspirasi dan masukan dari masyarakat. [6]

Dalam mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan adanya inovasi pelayanan dan kebijakan yang dapat memudahkan proses pelayanan publik salah satunya melalui pemanfaatan perkembangan teknologi informasi yakni dengan menerapkan pelayanan berbasis E-Government. E-Government mengacu pada penggunaan kemajuan teknologi informasi pemerintah untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap informasi dan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Hal itu dapat memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan dengan menciptakan pelayanan publik cukup efektif dan efisien serta memberikan bentuk manfaat bagi penerima layanan. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan mengenai hal itu, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dalam respons terhadap pesatnya perkembangan teknologi informasi yang mempercepat digitalisasi masyarakat. Tujuan penerapan E-Government secara keseluruhan ialah untuk meningkatkan dan memudahkan warga negara dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah dengan sistem pelayanan online dan media elektronik. Meninjau prosesnya, penerapan sistem online bisa mengurangi biaya serta waktu pelayanan, sehingga mengurangi kemungkinan akan terjadi aktivitas korupsi di organisasi yang menyediakan layanan publik. [7]

Penerapan sistem pemerintahan elektronik diharapkan dapat menaikkan kualitas pelayanan publik dan menghasilkan proses kerja lebih transparan, akuntabel, efisien serta efektif. Pemerintah daerah harus terus mengevaluasi pelaksanaan SPBE agar dapat mencapai tujuan SPBE. [4] berdasarkan Peraturan Presiden Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nomor 95 Tahun 2018. Sistem yang memanfaatkan TIK untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). serangkaian aplikasi elektronik yang dihasilkan sebagai hasil penerapan sistem E-Government. Produk tersebut dengan perbedaan berasal satu daerah dengan daerah yang lain. Perbedaan dari beberapa produk tersebut terdapat pada tujuan penggunaan aplikasi. Salah satu contoh produk dari pelayanan berbasis elektronik atau E-Government ialah aplikasi dan web. Dengan adanya aplikasi atau web dapat meminimalisir tindakan korupsi, memaksimalkan transparansi, memberikan kenyamanan terhadap masyarakat saat mengakses data pribadi, dan juga meminimalisir adanya biaya tambahan. [8] 3

Hal itu bertujuan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi atau instansi berwenang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan pelayanan cukup prima kepada masyarakat sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Kependudukan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Masyarakat di Indonesia telah merasakan manfaat dari sejumlah kemudahan dalam kegiatan pelayanan publik, khususnya layanan administrasi kependudukan, sejak kebijakan E-Government diberlakukan. Kewenangan mengurus sendiri urusan pemerintahan daerah diberikan kepada daerah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Dengan memanfaatkan sistem elektronik berbasis website untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan inovasi pelayanan administrasi melalui penerapan E-Government pada pelayanan publik melalui

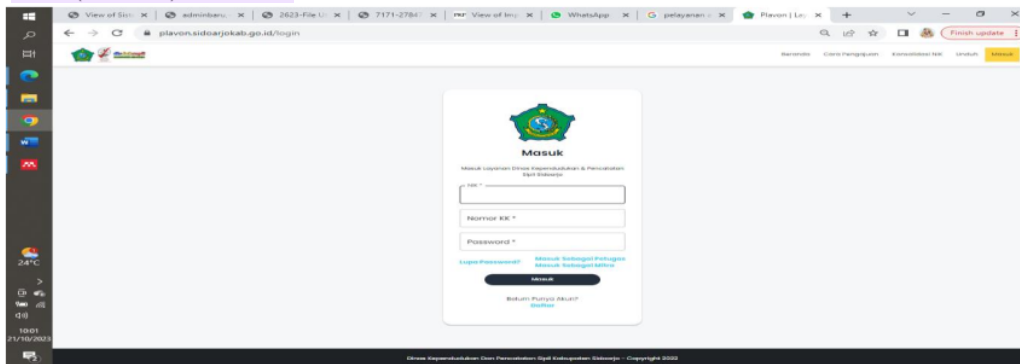
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inisiatif dan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk pelayanan administrasi terkait data kependudukan masyarakat ialah Pelayanan Dukcapil Via Online (PLAVON).

Pandemi mengubah cara kerja organisasi dan kehidupan jutaan orang di dunia. Termasuk cara kerja birokrasi. Berbagai aktivitas birokrasi selama pandemi menyesuaikan protokol kesehatan. Ketentuan hari dan jam kerja ASN, sebagaimana diatur PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, sementara dikesampingkan. Sistem piket sempat diterapkan di setiap satuan kerja. Pemerintah pusat dan daerah membuat keputusan menerapkan kebijakan bekerja dari rumah (WFH) bagi ASN. Tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang selama ini relatif ajek, terlihat gamang atau tidak siap dalam menghadapi Pandemi Covid-19. Kondisi ini juga dialami banyak organisasi di dunia pemerintah maupun swasta. Pandemi memaksa kita melakukan penyesuaian dan perubahan. Pemerintah juga cukup tanggap dalam menyikapi pandemi, dengan menerbitkan sejumlah regulasi, mulai dari peraturan pemerintah pengganti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, instruksi presiden, peraturan menteri, keputusan menteri, surat edaran menteri, juga peraturan dan keputusan lembaga terkait Sementara ini, pola dan tata kerja pemerintahan dan pelayanan publik berubah akibat pandemi.[9]

Berdasarkan Surat edaran Nomor 440/5720/438.1.1.3/2021 kaitannya memberlakukan adanya pembatasan aktivitas masyarakat darurat disebabkan corona virus disese (Covid 19) di wilayah Kabupaten Sidoarjo pemerintah mengeluarkan website PLAVON DUKCAPIL yakni situs web yang tersedia bagi masyarakat umum untuk pendaftaran dan pengelolaan administrasi kependudukan secara online. Masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan online Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memperlancar serta percepatan dalam proses pengelolaan kependudukan. Baik pencatatan sipil maupun pencatatan kependudukan diselesaikan secara mandiri, dimana saja, atau melalui petugas dinas di desa atau kelurahan. Layanan administrasi kependudukan bernama Plavon Dukcapil tersedia secara online atau melalui website. Menawarkan delapan jenis layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan, antara lain pengurusan E-Ktp, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Akta Cerai, dan Surat Keterangan Pindah WNI/Surat Keterangan Datang WNI.

PLAVON Dukcapil memiliki kegunaan sebagai aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat Sidoarjo dalam pengurusan layanan yang berhubungan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan. Plavon dukcapil diproduksi pada saat adanya kendala pelayanan dikarenakan pelonjakan kasus Covid-19. Pandemi mengubah cara kerja organisasi dan kehidupan jutaan orang di dunia. Termasuk cara kerja birokrasi. Berbagai aktivitas birokrasi selama pandemi menyesuaikan protokol kesehatan. Ketentuan hari dan jam kerja ASN, sebagaimana diatur PP Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, sementara dikesampingkan. Sistem piket sempat diterapkan di setiap satuan kerja. Pemerintah pusat dan daerah membuat keputusan menerapkan kebijakan bekerja dari rumah (WFH) bagi ASN. Tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang selama ini relatif ajek, terlihat gamang atau tidak siap dalam menghadapi Pandemi Covid-19. Kondisi ini juga dialami banyak organisasi di dunia pemerintah maupun swasta. Pandemi memaksa kita melakukan penyesuaian dan perubahan. Pemerintah juga cukup tanggap dalam menyikapi pandemi, dengan menerbitkan sejumlah regulasi, mulai dari peraturan pemerintah pengganti undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan presiden, instruksi presiden, peraturan menteri, keputusan menteri, surat edaran menteri, juga peraturan dan keputusan lembaga terkait Sementara ini, pola dan tata kerja pemerintahan dan pelayanan publik berubah akibat pandemi.[9]

Masyarakat Sidoarjo dapat dengan mengakses website Pelayanan Via Online (PLAVON) secara online di <http://plavon.sidoarjo.kab.go.id>, masyarakat dengan website tersebut kapan saja dan dimana saja. Masyarakat hanya membutuhkan alat komunikasi seperti smartphone maupun komputer. Berikut tampilan login pada Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL :



Gambar 1 Tangkapan layar website PLAVON



Berdasarkan gambar 1 yakni tampilan menu utama pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil. Tampilan tersebut yakni menu utama yang digunakan masyarakat untuk mengurus beberapa berkas administrasi kependudukan melalui plavon. Langkah pertama yang dapat dilaksanakan masyarakat ialah dengan memasukkan data diri ke halaman menu utama. Data diri tersebut meliputi nomor NIK, nomor KK, dan juga password. Masyarakat diharapkan memasukkan data tersebut dengan teliti sehingga setelah berhasil masuk dalam halaman masyarakat dapat memilih kategori pelayanan apa yang dibutuhkan.

Website Plavon Dukcapil resmi digunakan sejak tahun 2021. Plavon yakni website inovatif yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat, khususnya terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang disediakan oleh Dispendukcapil Dukcapil Sidoarjo. Tidak ada batasan kuota pelayanan harian di Plavon Dukcapil, sehingga masyarakat Sidoarjo tidak perlu khawatir akan waktu tunggu atau kehabisan kuota pelayanan harian. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memanfaatkan sosialisasi media sosial agar website Plavon Dukcapil lebih mudah diakses oleh masyarakat luas sebagai upaya memperkenalkan kepada masyarakat Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memastikan untuk mendemonstrasikan penggunaan layanan Dukcapil online (PLAVON) pada proses sosialisasi ini agar masyarakat mengetahui langkah-langkah penggunaan website tersebut.

Website Plavon yakni produksi dari E-Government yang telah diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu pemerintah desa yang menerapkan website plavon ialah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Karena pelayanan dapat dilaksanakan secara online melalui smartphone, situs Plavon memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengelola berkas administrasi kependudukan. Semua titik layanan mempunyai pilihan untuk meminta operator atau petugas administrasi administrasi membantu pengurusan atau pengelolaan dokumen administrasi, atau dapat dilaksanakan secara mandiri. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memungkinkan pengguna mendaftarkan atau mengunggah informasi akta kelahiran, kematian, dan keluarga, serta Kartu Tanda Penduduk (KTP), KIA, dan dokumen kependudukan lainnya. Operator dapat membantu tugas-tugas ini. Penggunaan website Plavon Dukcapil di Kecamatan Kajeksan ditampilkan pada tabel berikut:

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	E-KTP	597	1711	656
2	KIA	765	301	83
3	KK	292	1.826	1.365

Tabel 1. Rekapitulasi pengguna PLAVON DUKCAPIL di Kecamatan Tulangan Kab. Sidoarjo periode 2021 s.d 2023

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan masyarakat di wilayah Kecamatan Tulangan telah dengan berbagai layanan melalui website layanan online. Masyarakat paling banyak dengan rekaman KTP rusak sebanyak 507 kali; pengolahan KK dalam rangka penambahan biodata sebanyak 293 kali yakni penggunaan terbanyak kedua. Layanan lain yang masih berkaitan dengan administrasi kependudukan digunakan secara sporadis setelah itu.

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Perekaman E-KTP	66	54	65
2	Akta Kematian	3	8	8
3	Akta Kelahiran	23	28	8
4	Cetak KIA	64	31	2
5	Tambah Biodata KK	42	51	46
6	Pindah Keluar	13	15	22
7	Pindah Masuk	13	23	15

Tabel 2. Rekapitulasi penggunaan PLAVON DUKCAPIL di Desa Kajeksan Kabupaten Sidoarjo periode 2021 s.d 2023

Berdasarkan pada tabel 2 Masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan ternyata sudah menerapkan sistem pelayanan online (PLAVON). Beberapa pelayanan administrasi kependudukan diantaranya terkait Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Kelahiran, KIA, serta Perubahan Kartu Keluarga telah disediakan Desa Kajeksan melalui aplikasi ini. Namun, saat ini diperlukan akta kelahiran untuk mendaftarkan KIA anak, sehingga berdampak pada menurunnya layanan KIA secara signifikan. Mengingat dengan website Plavon dapat membantu masyarakat dalam menangani kebutuhan-kebutuhan administrasi kependudukan dengan lebih mudah. Selain itu, versi terbaru dari website plavon menyebabkan pelayanan adminduk lebih mengerucut dan lebih praktis. Pelayanan adminduk melalui website plavon dapat dilaksanakan oleh masyarakat secara mandiri ataupun dengan bantuan operator yang ada di desa atau kecamatan.

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Laptop Asus	1
2.	Printer Brother	1
3.	Printer HP Laser 107a	1

Tabel 3. Sarana dan Prasarana yang digunakan untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Kajeksan

Berdasarkan pada tabel 3 menjelaskan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Perangkat yang digunakan oleh operator plavon yaitu laptop sehingga masyarakat yang kesulitan mengakses plavon dapat meminta bantuan pada operator plavon untuk mengurus keperluan adminduk. Printer digunakan untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu bingung ketika cetak mandiri karena sudah disediakan oleh Pemerintah Desa Kajeksan.



Gambar 2 Kantor Desa Kajeksan

Berdasarkan Gambar 2 yakni Kantor Desa Kajeksan. Kantor Balai Desa Kajeksan sangat bersih sehingga pada saat pemberian pelayanan administrasi kependudukan masyarakat merasa nyaman. Untuk sarana dan prasarana sudah cukup sehingga tidak menyebabkan antrian panjang. Warga dapat duduk dan menunggu antrian pelayanan administrasi kependudukan.

Permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada desa kajeksan sesuai pada indikator yang akan diteliti. Pada lingkungan desa kajeksan, penggunaan website plavon dinilai masih kurang memenuhi target. Sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan website plavon masih kurang dikarenakan sosialisasi yang dilakukan hanya menggunakan undangan yang belum tentu tersampaikan kepada masyarakat sehingga masyarakat harus datang ke kantor desa dan meminta operator plavon untuk mengunggah dokumen yang diperlukan. Permasalahan yang lain terdapat pada website plavon yang sering error sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan pada hari yang sama. Selain itu, operator plavon hanya ada satu orang dan sering kali tidak ada ditempat pada jam-jam nya tertentu serta tidak ada yang bisa menggantikan tugas operator plavon tersebut sehingga pelayanan menjadi macet. Pada permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sehubungan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) Dalam mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). [10]

Menurut Fachruddin, "kualitas pelayanan publik yakni suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Salsabila Firdausy dan Ummu Nur Hanifah, menyatakan ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik antara lain ialah: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain." [11]

Pendekatan sebelumnya berfungsi sebagai panduan untuk penulisan penelitian tertulis. Berikut penelitian terdahulu yang dikutip oleh peneliti lain ketika menilai penelitian yang lebih baru: penelitian pertama dilaksanakan

pada tahun 2023 oleh I Dewa Nyoman Juniasa dan diberi judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng”. Berdasarkan hasil penelitian menyimpulkan inisiatif yang dilaksanakan perangkat desa di Kecamatan Busungbiu sudah efektif dalam membantu masyarakat dalam mengelola pelayanan administrasi kependudukan. Pembaharuan dan penyempurnaan prasarana dan sarana hanyalah salah satu dari sekian banyak manfaat adanya pemafaatam teknologi. Namun Kecamatan Busungbiu perlu memperbarui sejumlah prasarana dan sarana yang signifikan.[12]

Kedua, peneliti tersebut dilaksanakan oleh Arif Andriansyah tahun 2021, dalam judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kependudukan yang dibagikan oleh pegawai Dispendukcapil memiliki kualitas yang sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan petugas dalam menggunakan metrik untuk mengukur kualitas layanan, seperti petugas layanan berpakaian sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Keadaan atap bangunan yang masih rusak dan tidak rapi, serta kursi di ruang tunggu pelayanan yang masih kurang membuat banyak masyarakat harus menunggu dalam waktu lama. Meski demikian, masih terdapat sejumlah sarana dan prasarana krusial yang belum memadai. Keamanan di sekitar kantor pelayanan telah memberikan rasa aman kepada masyarakat. Keterbatasan jaringan internet yakni permasalahan penting yang berdampak pada banyak desa dan kelurahan, selain permasalahan sarana dan prasarana yang ketinggalan jaman dan tidak sesuai. Karena letaknya yang terpencil dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, masyarakat merasa kesulitan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.[10]

Ketiga, peneliti tersebut dilaksanakan oleh Septi Nur Rukmawati, Hanny Purnamasari, dan Ani Nurdiani Azizah tahun 2021, dalam judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government”. Hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sannya kualitas pelayanan di Dsipendukcapil Karawang masih belum optimal. Kendala dalam peerapan E-Government pada Dispendukcapil Karawang ialah Untuk menjamin kenyamanan masyarakat, prasarana dan sarana yang ditawarkan masih memerlukan pembenahan dan perbaikan secara keseluruhan. Petugas pelayanan terus menanggapi keluhan masyarakat dengan kurang cepat. Selain permasalahan pada kinerja pegawai, kendala pada aplikasi sangat sering terjadi sehingga tidak memudahkan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan.[5]

Berdasarkan latar belakang masalah di depan, penulis tertarik meneliti selanjutnya serta memaparkan permasalahan di atas dalam tujuan penelitian “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government”.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian terkait “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government” dengan penelitian deskriptif dengan teknik kualitatif. Penelitian deskriptif ialah pendekatan pemecahan masalah dalam mengarahkan peneliti mengkaji ataupun mencatat situasi sosial sudah dikaji serta diteliti menyeluruh. Penelitian tertulis hanya menjelaskan data berdasarkan variabel yang diteliti dan tidak menguji hipotesis apa pun. Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan E-Government. Lokasi dari penelitian tertulis ialah Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur.

Metode purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memenuhi kriteria serta relevan dengan penelitian. Sasaran informan dalam penelitian ini adalah operator plavon Desa Kajeksan dan operator plavon Kecamatan Tulangan serta sebagai *key informan* untuk memperoleh data terkait pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan E-Government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON). Sedangkan informan pendukung peneliti melaksanakan wawancara pada Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Kajeksan serta masyarakat umum pengguna PLAVON.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, artikel, jurnal dan dokumen pendukung lainnya.

Fokus dari penelitian tertulis ialah berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan dengan sistem pelayanan secara daring (PLAVON), sedangkan pada fokus indikator penelitian tertulis ialah indikator dengan teori menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) dengan 5 indikator secara teoritis pada kualitas pelayanan publik, antar lain: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Fokus penelitian tertulis ialah menggunakan 5 indikator yakni *Tangibles, Reliability, dan Responsiveness, Assurance* serta *Empathy*.



### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

6  
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government

Perkembangan teknologi telah membawa pengaruh pada berbagai aspek salah satunya adalah pada pelayanan administrasi publik. Salah satu pelayanan administrasi publik yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam mewujudkan E-Government yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah membuat sebuah inovasi baru terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan agar memudahkan masyarakat dalam layanan tersebut yakni melalui Pelayanan dengan sistem Online (PLAVON). Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) Dalam mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).[10] Terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini terletak pada indikator tersebut yang dijelaskan sebagai berikut :

#### A. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi bukti langsung (*tangibles*) mencakup beberapa hal yakni penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas publik, kemudahan dalam memenuhi dokumen yang dibutuhkan, kedisiplinan pegawai serta penggunaan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan.[11] Untuk mendapatkan informasi lebih dalam maka dilakukan wawancara dengan Staf Operator Plavon Desa Kajeksan dan mendapatkan jawaban seperti berikut:

“Untuk sarana dan prasaran sudah cukup memadai karena pelayanan melalui website plavon sebenarnya bisa dilakukan secara mandiri dirumah jadi untuk kantor desa hanya menyediakan satu operator dan satu laptop untuk memberikan pelayanan. Hanya printer sering error jadi sedikit menghambat layanan dan yang bisa memperbaiki printer itu hanya orang-orang tertentu. Untuk akses website plavon juga terkadang itu lemot jadi menghambat proses pelayanan.” (Sumber: Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Desa Kajeksan).

Hal ini sependapat dengan wawancara dengan masyarakat terkait dengan penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas publik dan kedisiplinan pegawai di Kantor Desa Kajeksan yaitu :

“Jika harus menunggu untuk dilayani oleh perangkat desa, ruangan tunggu pelayanan sudah nyaman sekali. Ruang pelayanan sudah menggunakan AC jadi tidak gerah saat harus menunggu pelayanan. Untuk penampilan dari perangkat desa sudah sangat sesuai dan sopan. Kalau untuk sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup tapi terkadang ada kendala di website mungkin sering error jadi saya diminta untuk menunggu. Kendala lain itu di kedisiplinan perangkat desa, terkadang perangkat desa datang agak terlambat dan beberapa kali tidak ada di ruangan pada siang hari.” (Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Desa Kajeksan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pada indikator bukti langsung (*tangibles*) dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa Kajeksan belum sepenuhnya memadai. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala kendala diantaranya website plavon sering mengalami gangguan dalam jaringan dan lemot selain itu printer yang digunakan untuk mencetak dokumen sering mengalami kerusakan dan pihak operator plavon tidak dapat memperbaiki permasalahan teknis tersebut sehingga mengakibatkan masyarakat harus menunggu atau menunda pelayanan administrasi kependudukan. Pada aspek kedisiplinan pegawai, beberapa kali aparat desa tidak berada di tempat sehingga pelayanan administrasi kependudukan terhambat. Selain itu, kedisiplinan pegawai dilapangan belum cukup baik. Namun ada beberapa hal pada indikator bukti langsung (*tangibles*) yang telah diterapkan dengan baik oleh aparat Desa Kajeksan. Indikator bukti langsung (*tangibles*) yang telah diterapkan oleh aparat Desa Kajeksan seperti menggunakan pakaian dengan sopan serta sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Selain dari aspek penampilan fisik, pada aspek kenyamanan fasilitas publik sudah sangat memadai. Ruang pelayanan sudah menggunakan AC dan kursi pada ruang tunggu sudah memadai sehingga masyarakat lebih nyaman menunggu serta masyarakat tidak mengalami kendala pada saat memenuhi dokumen yang dibutuhkan.

Dalam bentuk kasus berbeda, pada kajian penelitian terdahulu dalam judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah sangat baik walaupun terbatas dalam sarana prasarana yang digunakan. Hal itu memiliki persamaan dengan penelitian saat ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government yakni untuk sarana prasarana seperti printer



sering error sehingga memperlambat proses pelayanan. Akan tetapi salah satu masalah tersebut sudah teratasi dengan cara menggunakan printer diruangan lain atau mengarahkan masyarakat untuk ke kecamatan.

### B. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reability*) mencakup beberapa hal yakni kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan dan keahlian aparatur menggunakan alat bantu informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta memenuhi standar pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Kajeksan.[11] Untuk mendapatkan informasi lebih dalam maka dilakukan wawancara dengan Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Kajeksan Kajeksan mendapatkan jawaban seperti berikut:

“Untuk standar pelayanan sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP dari kecamatan dan kabupaten. Kita mengikuti alur yang sudah ditentukan. Menurut saya, operator plavon sudah sangat handal dalam mengoperasikan *website* plavon sebagai alat bantu informasi dan komunikasi. Selain itu operator juga bisa mengoperasikan komputer, laptop dan printer sebagai alat bantu pendukung. Kemampuan operator plavon dalam memberikan pelayanan adminduk juga sudah sangat baik.” (Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Balai Desa Kajeksan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pada indikator keandalan (*reability*) dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Operator plavon sudah sangat mampu dalam menggunakan alat bantu informasi dan komunikasi yakni laptop, pc, dan printer. Operator plavon selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh kecamatan dan kabupaten. Selain itu, operator plavon juga sudah sangat mampu mengoperasikan *website* plavon sebagai alat bantu pelayanan administrasi kependudukan sehingga dari kemampuan tersebut dapat sangat membantu saat sedang bertugas.

Dalam bentuk kasus berbeda, pada kajian penelitian terdahulu dalam judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government” (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah sangat baik. Hal itu memiliki persamaan dengan penelitian saat ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government yakni sudah tersedianya sarana prasarana seperti printer dan komputer. Keandalan pegawai dalam mengoperasikan alat bantu komunikasi seperti *website* plavon, komputer dan peralatan lainnya sudah tidak perlu diragukan lagi.

### C. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mencakup beberapa hal yakni kesedian dan kesadaran aparatur untuk merespon permintaan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat, tepat dan cermat. Aparatur desa dapat merespon semua keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan permohonan pelayanan administrasi kependudukan.[11] Untuk mendapatkan informasi lebih dalam maka dilakukan wawancara dengan masyarakat mendapatkan jawaban seperti berikut:

“Pelayanan dilakukan sesuai dengan standar pelayanan apalagi sekarang ada *website* plavon jadi pelayanan cepat, tepat dan cermat. Cuma kekurangan *website* plavon itu kadang kan nya ada gangguan jadi harus menunggu agak lama tapi tidak seribet dulu. Operator juga memberikan informasi mengenai berkas yang harus dilengkapi. Setiap keluhan pasti ditampung dan operator memberi respon dengan baik karena katanya memang *website* tersebut diluar kapasitas operator plavon.” (Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Desa Kajeksan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Staf operator plavon sudah sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* plavon. Jika memang terdapat kendala maka operator akan menginformasikan kendala tersebut kepada masyarakat dan memberikan solusi untuk permasalahan tersebut tanpa melangkahi SOP yang sudah diberlakukan. Untuk permohonan layanan administrasi kependudukan, operator plavon akan dengan cepat dan tepat memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Tidak hanya cepat dan tepat, operator plavon akan dengan cermat memeriksa dokumen masyarakat sehingga meminimalisir adanya kesalahan pada saat menginput data ke *website* plavon. Operator plavon selalu menampung setiap keluhan masyarakat dan mencari solusi terbaik.

Dalam bentuk kasus berbeda, pada kajian penelitian terdahulu dalam judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng” (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik. Hal itu memiliki persamaan dengan penelitian saat ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government yakni aparatur desa sudah sangat mampu merespon keluhan masyarakat hanya saja kecepatan dalam

merespon harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

#### **D. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*assurance*) mencakup beberapa hal yakni adanya jaminan dalam ketepatan waktu pelayanan administrasi kependudukan. Adanya jaminan biaya yang mencakup kejelasan biaya untuk pengurusan administrasi kependudukan dan jaminan legalitas pada saat memberikan pelayanan administrasi kependudukan.[11] Untuk mendapatkan informasi lebih dalam maka dilakukan wawancara dengan Staf Operator Plavon mendapatkan jawaban seperti berikut:

“Untuk jaminan waktu belum bisa memberi kepastian karena terkadang server itu error dan kami pasti berusaha semaksimal mungkin untuk membantu masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui plavon. Karena plavon itu kan milik dispendukcapil jadi kita juga mengikuti dari instansi tersebut. Terkadang ada masyarakat yang ngeyel tapi tetap kami harus menaati SOP yang berlaku karena kami hanya bisa mengonline kan saja. Untuk jaminan legalitas insya allah kami dapat menjamin kelegalannya. Untuk kejelasan biaya sudah sangat jelas bahwa kami tidak menarik biaya apapun dan setau kami bahwa dalam pengurusan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya.” (Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Desa Kajeksan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pada indikator jaminan (*assurance*) dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Operator plavon sudah sangat membantu masyarakat yang ingin mengurus berkas administrasi kependudukan melalui website plavon namun belum bisa memberikan jaminan waktu mengenai proses layanan. Layanan akan dimasukkan pada website plavon pada hari yang sama akan tetapi untuk hasil layanan operator tidak dapat memastikan lebih lanjut karena hal tersebut bukan dalam ranah dari opertaor plavon melainkan dari pusat. Dengan adanya website plavon membuat warga sangat terbantu karena jaminan waktu yang relatif singkat sehingga proses pelayanan dalam dilakukan dengan cepat. Selain itu jaminan biaya dan jaminan legalitas juga sudah sangat jelas melalui website plavon sehingga operator plavon hanya cukup menginformasikan kepada masyarakat mengenai hal tersebut.

Dalam bentuk kasus berbeda, pada kajian penelitian terdahulu dalam judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah sangat baik walaupun terbatas akses website yang digunakan. Hal itu memiliki persamaan dengan penelitian saat ini yakni Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government yakni untuk jaminana waktu sudah sangat cepat akan tetapi jika website yang digunakan mengalami gangguan membuat pelayanan menjadi lambat. Akan tetapi salah satu masalah tersebut sudah teratasi dengan cara memberikan nomer kontak yang dapat dihubungi sehingga masyarakat bisa menanyakan mengenai proses pelayanan yang dilaksanakan oleh operator plavon.

#### **E. Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati (*empathy*) mencakup beberapa hal yakni aparaturnya dapat memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sikap sopan santun kepada masyarakat dan tidak melakukan diskriminatif kepada masyarakat. Aparturnya dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan pada standar pelayanan.[11] Untuk mendapatkan informasi lebih dalam maka dilakukan wawancara dengan masyarakat mendapatkan jawaban seperti berikut:

“Pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah sangat sopan baik secara berpakaian ataupun tutur kata pada saat memberikan pelayanan. Operator plavon bersikap ramah pada saat memberikan pelayanan adminduk melalui plavon. Operator plavon sudah memberikan senyum terbaiknya pada saat memberikan pelayanan. Ketika website lemot atau error, operator plavon dengan sabar memberitahu kendala yang ada dan mempersilahkan pemohon menunggu atau kembali lagi besok. Selama ini operator tidak pernah bersikap diskriminatif dan selalu melayani sesuai dengan antrian.” (Wawancara 06 September 2023, pukul 12.00, di Kantor Desa Kajeksan)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pada indikator empati (*empathy*) dapat disimpulkan bahwa di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Jika pada pelayanan administrasi kependudukan mengalami kendala di website sehingga menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, aparaturnya akan segera membantu menyelesaikan masalah tersebut secara adil sesuai dengan antrian. Aparturnya desa kajeksan khususnya operator plavon saat melayani masyarakat sudah sangat ramah dan murah senyum. Operator memberikan pelayanan dengan sopan dan santun baik dalam tutur kata

dan cara berpakaian. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas plavon tidak membeda-bedakan berdasarkan jabatan, golongan, ras maupun agama.

Dalam kasus yang berbeda, sesuai dengan kajian penelitian terdahulu dengan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar” (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan sudah sangat baik walaupun terbatas dalam sarana prasarana yang digunakan. Hal ini memiliki persamaan dengan penelitian saat ini yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government yaitu untuk sarana prasarana seperti printer sering error dan website plavon sering mengalami gangguan sehingga memperlambat proses pelayanan. Akan tetapi salah satu masalah tersebut sudah teratasi dengan cara memberikan nomer kontak yang dapat dihubungi sehingga masyarakat bisa menanyakan mengenai proses pelayanan yang dilakukan oleh operator plavon. Dan untuk pemanfaat website PLAVON ini sudah sangat banyak dirasakan oleh para pengguna layanan khususnya masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

Dengan demikian seperti yang sudah dijelaskan melalui indikator-indikator Bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) oleh Zeithaml dkk. (1990) bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government sudah “sangat baik”. Dengan adanya website Pelayanan Via Online (PLAVON) sangat membantu dalam mengurus administrasi kependudukan dengan efisien dan efektif. Perubahan proses pelayanan yang awalnya proses pelayanan secara manual dimana masyarakat harus datang ke Dispendukcapil dan prosesnya yang sangat lama sekarang dengan adanya inovasi yakni website Pelayanan Via Online (PLAVON) memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat dengan mudah mengurus adminduk melalui online yang dilakukan sendiri dan dimana saja atau bisa melalui Kelurahan dengan bantuan operator plavon. Namun kendala dari pengaplikasian website plavon karena masih adanya beberapa warga yang belum mengetahuinya dan kurang memahami teknologi. Akan tetapi permasalahan tersebut tidak membuat kualitas pelayanan di Kantor Desa Kajeksan menurun.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan E-Government sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator; a.) Bukti Langsung (*Tangible*) yakni aparat Desa Kajeksan sudah memakai seragam sesuai dengan jadwal dan sudah berseragam dengan rapi dan sopan. Hanya saja untuk ketertiban aparat desa belum sepenuhnya bagus karena datang ke kantor desa kurang tepat waktu dan pada siang hari beberapa kali tidak ada diruangan. Sarana prasarana yang ada di Kantor Desa Kajeksan sudah cukup lengkap serta aparat desa hanya saja printer dan website plavon sering error. b.) Keandalan (*Reliability*) yakni operator plavon mampu menjalankan dan menggunakan sarana dan prasarana dengan baik seperti laptop, pc dan printer. Operator Plavon sudah sangat handal menggunakan website plavon sehingga memudahkan proses layanan menjadi lebih efisien. Selain itu operator plavon memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. c.) Ketanggapan (*Responsiveness*) yakni staf operator plavon sudah sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui website plavon dan akan dengan cepat dan tepat memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Tidak hanya cepat dan tepat, operator plavon akan dengan cermat memeriksa dokumen masyarakat sehingga meminimalisir adanya kesalahan pada saat menginput data ke website plavon. Operator plavon selalu menampung setiap keluhan masyarakat dan mencari solusi terbaik. d.) Jaminan (*Assurance*) yakni operator plavon sudah sangat membantu masyarakat yang ingin mengurus berkas administrasi kependudukan melalui website plavon namun belum bisa memberikan jaminan waktu mengenai proses layanan karena hal tersebut bukan dalam ranah dari operator plavon melainkan dari pusat namun dengan adanya website plavon dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan adminduk secara efektif dan efisien. e.) Empati (*Empathy*) yakni jika pada pelayanan administrasi kependudukan mengalami kendala di website sehingga menyebabkan pelayanan menjadi terhambat, aparat desa akan segera membantu menyelesaikan masalah tersebut secara adil sesuai dengan antrian dan tidak membeda-bedakan berdasarkan jabatan, golongan, ras maupun agama. Selain itu, aparat desa khususnya operator plavon saat melayani masyarakat sudah sangat ramah dan murah senyum



## IV. REFERENSI

- [1] H. P. Putra, N. Duadji, and E. B. Sulistio, "Penerapan Teknologi Industri 4.0 Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Kartu Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan)," 2020.
- [2] Masrin Gafar, "Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli," *Jurnal Multidisiplin Madani*, vol. 2, no. 6, pp. 2551–2566, Jun. 2022, doi: 10.55927/mudima.v2i6.402.
- [3] D. D. Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya)," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 7, no. 1, 2020.
- [4] N. Azizatul Ummaroh and I. Usrotin Choiriyah, "The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency): Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo)," 2023.
- [5] N. R. Septi, H. Purnamasari, and A. N. Azizah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang)," *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, vol. 10, no. 2, Dec. 2021.
- [6] T. Yulia Banobe<sup>1</sup> and L. Musryidah, "Tata Kelola Pemerintah Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Kalidawir Kecamatan Tanggulangin Village Government Governance Towards Improving Public Services In Kalidawir Village, Tanggulangin District," 2023.
- [7] I. Sopiandi, "Implementasi E-Government Pemerintahan Desa Dalam Administrasi Pelayanan Publik," 2021.
- [8] N. Septia Warman, M. Maldini, O. Nurhasanah, N. Rahmah Oktariandani, and I. Hafizh Syafikruzi, "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru," vol. 1, no. 2, 2022.
- [9] R. Saifuddin, P. Balitbangda, and P. Lampung, "Pengaruh Pandemi Terhadap Tata Kelola Pemerintahan; Studi Kasus Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Lampung Influence Of Pandemic On Governance; Case Study Of Lampung Province Government Public Services," 2021.
- [10] A. Andriansyah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.," *Jurnal Syntax Transformation*, vol. 2, no. 4, 2021, doi: 10.46799/jurnal.
- [11] D. Susanto, I. P. Kristiawan, and T. Pramono, "Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI) Di Kelurahan Semampir," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, vol. 5, no. 2, 2021.
- [12] I. D. N. Juniasa, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 7, Jul. 2023.

**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.*

## ORIGINALITY REPORT

---

22%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sidoarjo Student Paper	10%
2	<a href="http://jurnal.balitbangda.lampungprov.go.id">jurnal.balitbangda.lampungprov.go.id</a> Internet Source	4%
3	<a href="http://ijppr.umsida.ac.id">ijppr.umsida.ac.id</a> Internet Source	3%
4	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ijccd.umsida.ac.id">ijccd.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://ojs.unik-kediri.ac.id">ojs.unik-kediri.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	1%

---

---

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On