

# Effectiveness Of Online Services Plavon Dukcapil in Rangkah Kidul Village, Sidoarjo Subdistrict

## [Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo]

Dyah Febri Rachmawati <sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah <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: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** *The aim of this research is to analyze and describe the effectiveness of Plavon Dukcapil Online Services in Rangkah Kidul Village, Sidoarjo District, by evaluating community satisfaction with service quality, speed and ease of access. The method used is qualitative research with a descriptive approach, as well as data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The data analysis technique follows Miles and Huberman's interactive model through data collection, data reduction, and data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that (1) the productivity of KASI services by Plavon Dukcapil operators is in accordance with established rules and the responsiveness of Rangkah Kidul Village officials in responding to complaints shows that the performance of Plavon Dukcapil operators in providing services has reached optimal levels. (2) Service efficiency has not yet reached the maximum level because several documents were not completed according to the SOP, especially in the issuance of KTP and KIA documents. (3) Community satisfaction is very important, the community is completely satisfied with the services provided by Plavon Dukcapil operators. However, community satisfaction is not yet fully optimal because the community thinks that the service by coming directly to the village office is easier and they really feel helped compared to using the Plavon Dukcapil website which is considered a little complicated, especially among the elderly Plavon Dukcapil users.*

**Keywords** – Effectiveness, Public Service, Plavon Dukcapil

**Abstrak.** *Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis dan mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, dengan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, kecepatan, dan kemudahan akses. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman melalui pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Produktivitas KASI Pelayanan operator Plavon Dukcapil telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan responsivitas perangkat Desa Rangkah Kidul dalam menanggapi keluhan menunjukkan bahwa kinerja operator Plavon Dukcapil dalam memberikan pelayanan sudah mencapai tingkat optimal. (2) Efisiensi pelayanan masih belum mencapai tingkat maksimal karena beberapa dokumen tidak selesai sesuai SOP, terutama dalam penerbitan dokumen KTP dan KIA. (3) Kepuasan masyarakat menjadi sangat penting, masyarakat merasakan sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh operator Plavon Dukcapil. Tetapi dalam kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal karena masyarakat berpendapat bahwa pelayanan dengan datang secara langsung di kantor desa lebih mudah dan sangat merasa dibantu dibandingkan dengan menggunakan website Plavon Dukcapil yang dianggap sedikit rumit, terutama pada masyarakat pengguna Plavon Dukcapil yang sudah lanjut usia.*

**Kata Kunci** - Efektivitas, Pelayanan publik, Plavon Dukcapil

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia memiliki peran penting dan strategis, karena menjadi kunci untuk layanan baik di sektor publik maupun sektor bisnis yang bergantung pada kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, Proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan kini bisa dilakukan dengan lebih mudah berkat pemanfaatan teknologi yang semakin maju.[1] Dengan perkembangan teknologi yang pesat saat ini, pelaksanaan urusan pemerintah, terutama dalam pelayanan publik di Jawa Timur, akan semakin terbantu. Kemajuan teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses informasi di mana pun dan kapan pun tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Pemanfaatan internet dan kemajuan teknologi yang pesat sangat mendukung peningkatan mutu layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, terutama yang berada di wilayah Desa.[2]

Desa yang artinya suatu kesatuan daerah atau merupakan wilayah yang dihuni banyak keluarga bermukim pada sumber daya alam yang ada disekitarnya dengan harapan dapat menunjang kehidupannya agar sejahtera[3]. Desa

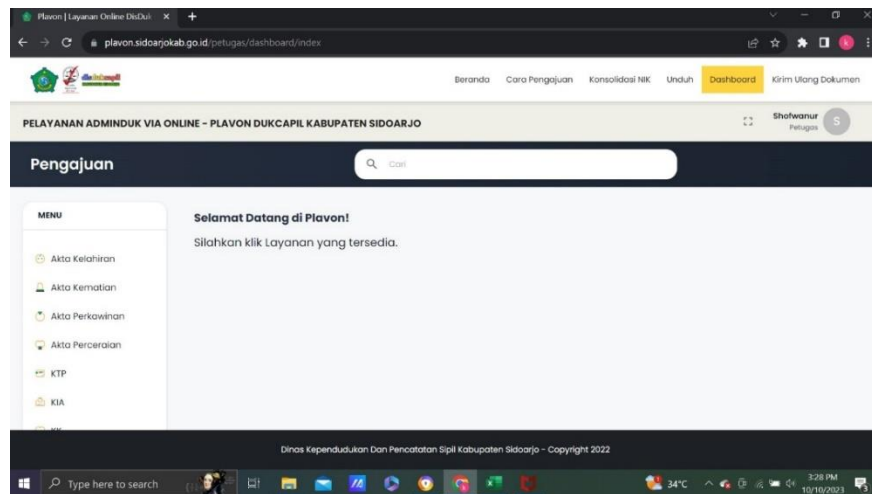
mempunyai otonomi dan bisa mengelola administrasi pemerintahan serta kemasyarakatan, salah satunya pelaksanaan pelayanan publik di desa. Pada Pasal 1 ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menjelaskan “Pelayanan publik artinya aktivitas atau serangkaian kegiatan yang dilakukan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap masyarakat serta penduduk atas barang, jasa, serta/kegiatan jasa. Layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik” [4]. Pelayanan publik merujuk pada suatu tindakan yang sedang dijalankan oleh penyelenggara pelayanan pemerintahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi pelayanan di setiap warga negara [4].

Pemerintah didorong untuk melakukan perubahan atau reformasi birokrasi dalam implementasinya untuk mencapai pengelolaan pemerintahan yang lebih baik, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Menurut [5], reformasi merupakan suatu langkah untuk mengubah penyelenggaraan negara menjadi instrumen untuk selalu bergerak melakukan perbaikan yang bertujuan mencapai perkembangan dan impian masyarakat dan memenuhi keinginan atau harapan di masyarakat. Reformasi birokrasi adalah perubahan signifikan dalam administrasi pemerintahan dengan tujuan untuk menghilangkan praktik-praktik negatif atau mewujudkan pemerintahan profesional berdaya adaptasi, jujur, korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), sehingga pemerintah di masyarakat secara bertahap lebih efektif melayani masyarakat dengan tanggung jawab, dan menjunjung tinggi nilai-nilai dasar dan norma-norma pemerintahan, organisasi, mekanisme. Perilaku moral, aparatur negara. [6] Berdasarkan laporan masyarakat yang disampaikan kepada Ombudsman, masih terdapat beberapa permasalahan dalam praktik pelayanan publik, seperti birokrasi yang rumit, pelayanan yang tampak kompleks, pelayanan yang kurang produktif dan tidak optimal, dan lain-lain. Begitu pula dengan praktik-praktik tidak etis yang masih berlangsung seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu dilakukan upaya buat menaikkan kualitas salah satu bentuk pelayanan publik adalah melalui penggunaan informasi dan teknologi komunikasi [7].

*E-government* sendiri merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang menggunakan teknologi untuk memberikan informasi kepada pengguna dalam proses pelayanan. Penggunaan *E-government* dalam pelayanan juga dianggap sebagai solusi transparansi dan solusi kebutuhan. Zaman semakin bergerak menuju digitalisasi. Selain itu, keunggulan pelayanan publik secara elektronik dapat mempermudah dan mempercepat terciptanya pelayanan publik, juga dapat menekan biaya pelayanan, lebih murah, dan memberikan perlindungan terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme [8]. Menghadapi situasi tersebut, pemerintah perlu berpartisipasi aktif dalam memberikan pelayanan publik yang menjunjung tinggi integritas, fokus untuk kebaikan masyarakat. Oleh karena itu penggunaan teknologi merupakan alternatif penyelesaian untuk mengaktifkan penyampaian pelayanan. Pemerintah Republik Indonesia bersikeras menyelenggarakan pelayanan publik secara daring sesuai dengan perintah presiden berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Elektronik (SPBE) [9]. Aturan ini mengalami perubahan menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam format berbasis digital di tingkat penjurur Indonesia termasuk pada tingkat nasional, regional, distrik, perkotaan atau perdesaan. Mobilitas sosial pada zaman sekarang ini sangat banyak, sehingga mereka selalu meningkatkan segala sesuatunya dapat meningkatkan permasalahan pelayanan publik dengan cepat dan mudah [10].

Kabupaten Sidoarjo yang berada di wilayah Jawa Timur yang sering disebut sebagai Kota Delta. Merupakan lokasi atau wilayah menarik dengan beragam ciri khasnya. Kota ini mengalami perkembangan yang sangat pesat selama beberapa decade terakhir, berkembang dari kota kecil menjadi salah satu pusat perekonomian dan industri penting di Jawa Timur. Hal ini dikarenakan Kabupaten Sidoarjo mempunyai berbagai potensi seperti peningkatan administrasi pemerintahan di daerahnya. Sejak tahun 2013, pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengalokasikan sekitar 3 (tiga) miliar untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara *online* [1]. Untuk mendukung pelayanan publik secara *online*, pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga telah memasang *wi-fi* yang dipasang di setiap distrik dan desa yang terdapat di Sidoarjo. Ruang terbuka hijau di area pusat seperti alun-alun dan taman [1]. Salah satu diantara aplikasi yang sedang diluncurkan Kabupaten Sidoarjo melalui Humas Dispendukcapil adalah *website* layanan online Plavon Dukcapil *website* Plavon Dukcapil ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Hal ini sejalan dengan Surat Edaran No. 444/5720/438.1.1.3/2021 tentang pembatasan darurat kegiatan masyarakat terkait COVID-19 di Kabupaten Sidoarjo demi memudahkan masyarakat dalam proses administrasi dokumen pengelolaan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. [11]

Berikut adalah tampilan menu awal *website* Plavon Dukcapil dalam kepengurusan dokumen di Desa Rangkah Kidul :



**Gambar 1.**

Tampilan Menu Pengajuan Pada *Website* Plavon Dukcapil

Sumber : Dari Pemerintah Desa Rangkah Kidul, 2024

Pada Gambar.1 Di dalam tampilan menu pada *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul terdapat 10 menu pengajuan diantaranya yaitu KTP, Peduli Dilan, KIA, Akta Kelahiran, KK, Akta Perkawinan, SKPWNI, Akta Kematian, SKDWNl dan Akta Perceraian. PLAVON Dukcapil saat ini sedang diterapkan di semua bagian Sidoarjo, di salah satu desa yang melakukan hal tersebut adalah Desa Rangkah Kidul, yang memberikan bantuan dalam administrasi dokumen dan pencatatan sipil. Rangkah Kidul adalah sebuah desa yang berlokasi di Kecamatan Sidoarjo. Sosialisasi kepada penduduk melalui adanya *website* Plavon Dukcapil ini dapat membantu warga yang berada di Sidoarjo lebih diuntungkan karena tidak harus login terus-menerus secara *offline*. Pelaksanaan melalui *website* pendaftaran Plavon Dukcapil ini dapat dilakukan melalui situs web <http://plavon.sidoarjokab.go.id>. Berikut daftar jumlah pengguna layanan pada *webiste* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul :

**Tabel 1.** Pengguna Layanan Website Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul Merangkum Rekapitulasi

No.	Tahun	Jumlah Pengguna Layanan <i>Website</i> Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul
1.	2022	175
2.	2023	271

Sumber : Diolah penulis dari Pemerintah Desa Rangkah Kidul, (2024)

Pada Tabel .1 Berdasarkan informasi, jumlah pengguna *website* Plavon Dukcapil pada tabel diatas tahun 2022 jumlah pengguna *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul sebanyak 175 dokumen yang diajukan dan pada tahun 2023 per bulan Oktober hingga sekarang ini jumlah pengguna *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul sebanyak 271 dokumen yang diajukan. Dapat dilihat dari tabel diatas jika penggunaan *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Melihat dari banyaknya penggunaan *website* Plavon Dukcapil ini mencerminkan cara kerja organisasi menggunakan sumber daya melalui prosedur layanan mereka menunjukkan operator Plavon Dukcapil memiliki kemampuan untuk menyediakan layanan yang memadai.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dilapangan, terdapat beberapa isu atau kendala permasalahan terkait Efektivitas PLavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul. Pertama, masyarakat merasa bahwa pemerintah tidak cukup aktif dalam memberikan informasi kepada mereka, sehingga pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Plavon Dukcapil masih terbatas. Sosialisasinya hanya dilakukan melalui Instagram, dan hanya sedikit perangkat desa yang terlibat di tingkat kecamatan. Kedua, menghadapi kesulitan dalam menggunakan *website* Plavon Dukcapil, terutama kaum lansia atau lanjut usia. Ketiga, banyak warga desa lebih memilih mengunjungi kantor desa secara langsung untuk mengurus dokumen yang mereka butuhkan, karena ketika orang mencoba mengurus mengurus dokumen secara

online, mereka sering menghadapi masalah jaringan, yang sering terkait dengan kegagalan atau ketidakstabilan koneksi internet. Keempat, Plavon hanya bisa dijangkau atau akses melalui Dukcapil pada jam kerja pegawai kantor desa saja, dengan demikian jika pemrosesan dilakukan setelah pukul 15.00 WIB, situsnya tidak dapat dijangkau atau akses secara otomatis.

Untuk mengevaluasi penelitian ini penulis menggunakan tiga indikator yang berasal dari teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson Ivancevich Donnelly. Gibson menyatakan bahwa “efektivitas dapat diukur melalui pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu usaha. Tingkat keberhasilan mencapai tujuan dan sasaran tersebut mencerminkan tingkat efektivitas, yang ditentukan oleh sejauh mana pengorbanan yang dikeluarkan untuk mencapainya”.[12]. Gibson Ivancevich Donnelly merumuskan bahwa efektivitas memiliki tiga indikator yaitu Pertama, produktivitas yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk menghasilkan produk sesuai dengan ketentuan lingkungan. Kedua, efisiensi yang mencerminkan perbedaan antara hasil program dan input yang telah dilaksanakan. Ketiga, kepuasan yang merujuk pada kepuasan warga desa terhadap layanan yang disediakan oleh organisasi dalam memenuhi kebutuhan mereka. [12].

Pernyataan tersebut diperkuat oleh temuan empiris dari penelitian sebelumnya sebagai pedoman untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil. Pertama, Anica Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho Dengan judul “Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta” Tahun 2019. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan dalam kepemilikan KIA semakin meningkat karena layanan yang ditawarkan lebih efektif serta menghemat waktu dan biaya, dibandingkan dengan layanan sebelumnya Hal ini membuat masyarakat umum lebih menerima layanan baru, namun masih terdapat beberapa kendala operasional saat menggunakan aplikasi Dukcapil. [13].

Hasil kajian Kedua, Mahknunah dan Choiriyah dengan judul penelitian “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” Tahun 2020. Pada penelitian ini mengindikasikan bahwa fasilitas dan infrastruktur terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Sidoarjo masih belum optimal. Misalnya sejumlah perubahan yang sudah dijalankan sebagaimana pengembangan permohonan Plavon dalam menyederhanakan proses permohonan, namun masih ada kekhawatiran tertentu dari sudut pandang pegawai yang bertugas menyetujui permohonan tersebut [14].

Dukungan dari hasil empiris Ketiga, Fikriyah, S.N. & Sukman, H., yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil” Tahun 2023. Penelitian ini mendukung anggapan bahwa kinerja operasional Plavon Dukcapil belum berjalan maksimal khususnya dalam upaya penyuluhan pemberian sosialisasi kepada masyarakat. Melihat pada tiga peneliti terdahulu, terdapat permasalahan pada kesimpulan akhir, permasalahan berhubungan dengan kekurangan upaya penyuluhan yang dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo.[15]

Dalam rangkaian uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk dapat meneliti mengenai bagaimana sistem Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo. Karena penulis melihat kondisi dari Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil dapat dikatakan masih mengalami beberapa permasalahan yang terjadi di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek kecepatan dan kemudahan akses.

## II. METODE

Metodologi Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yaitu jenis penelitian yang mendeskripsikan dan menggambarkan keadaan tempat penelitian yang hendak diteliti. Lokasi Penelitian ini adalah Kantor Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo. Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dari penelitian ini menggunakan data primer maupun sekunder [13]. Data primer diperoleh melalui interaksi langsung dengan pihak terkait seperti KAU Pelayan Desa Rangkah Kidul yang menggunakan *website* Plavon Dukcapil. Teknik penentuan informan penelitian ini adalah dengan menggunakan purposive sampling. Selain itu, terdapat 2 informan lainnya yaitu Kasi Pelayanan Desa Rangkah Kidul sebagai operator *website* Plavon Dukcapil, dan masyarakat Desa Rangkah Kidul yang mengurus dokumen menggunakan *website* Plavon Dukcapil juga dijadikan sumber data untuk mengumpulkan informasi yang lebih lengkap. Teknik Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman [16], Pertama, Teknik pengumpulan data dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua, informasi dipotong melalui metode merangkum analisis wawancara, memilih isu-isu yang paling penting, membuat abstrak dan mengklasifikasikan informasi. Ketiga, penyajian data, yaitu proses merekonsiliasi persamaan dan perbedaan antara Teknik analisis data dan temuan berdasarkan teori dari peneliti sebelumnya. Keempat, menarik kesimpulan dengan hasil data yang mencerminkan gambaran keseluruhan informasi yang telah ditampilkan sebelumnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Situs *website* Plavon Dukcapil dapat diakses di <http://plavon.sidoarjokab.go.id>. Layanan digital ini dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Penelitian ini membahas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo. Berdasarkan teori yang diterapkan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2003), penelitian ini membagi tiga fungsi dasar dalam efektivitas :

#### A. Produktivitas

Produktivitas tergantung pada cara organisasi bekerja menggunakan Penggunaan prosedur pelayanan untuk mendapatkan sumber daya. Prosedur pelayanan yang sederhana tentu akan memberikan kemudahan bagi masyarakat.[17] Bahwa peningkatan produktivitas pelayanan melibatkan upaya untuk memaksimalkan Hal yang telah tersedia dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi, Pemanfaatan sumber daya dalam organisasi dengan tujuan Memberikan bantuan dan memenuhi kebutuhan individu disekitarnya.[18] Menurut Surat Keputusan Bupati Sidoarjo (SK) Adminduk Plavon Dukcapil no 188/537/438.1.1.3/2022 tentang petugas Registrasi Administrasi Kependudukan tingkat desa atau kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Menurut SK Adminduk Plavon Dukcapil, terdapat petunjuk tentang penggunaan Plavon Dukcapil sebagai upaya mereformasi administrasi publik di wilayah Sidoarjo. Seluruh wilayah Sidoarjo, termasuk tingkat kabupaten dan desa, telah menggunakan Plavon Dukcapil sebagai layanan untuk proses yang berkaitan dengan berkas identitas dan pencatatan sipil. Berikut adalah gambar dari detail pengajuan kepengurusan dokumen KIA pada *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul.

**Gambar 2.**

Tampilan Detail Pengajuan Dokumen Baru Plavon Dukcapil

Sumber : Dari Masyarakat Pengguna *Website* Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul, 2024

Pada gambar.2 dapat dilihat bahwa terdapat masyarakat Desa Rangkah Kidul yang menggunakan layanan pengajuan dokumen KIA baru diwebsite Plavon Dukcapil. Pada detail menu pengajuan Dokumen KIA baru dalam kepengurusan awal harus mengisi form sesuai dengan yang ada di *website* Plavon Dukcapil yaitu dari memasukkan data NIK, Nama, Jenis Kelamin Tempat tanggal lahir, Pukul lahir, Berat lahir hingga Panjang lahir. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat operator Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul menerapkan berbagai prosedur terkait manajemen pelayanan melalui Plavon Dukcapil Setiap layanan publik yang disediakan melalui Plavon Dukcapil memiliki langkah-langkah dan mekanisme khusus. Pengelola Plavon Dukcapil, sebagai penyedia layanan, diwajibkan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan termasuk Registrasi pengguna, Verifikasi data, Pengisian formulir, Pengajuan permohonan, Verifikasi dan validasi, Pengiriman dokumen, Pelaporan dan rekam jejak. Beberapa aspek SOP mencakup keahlian operator dalam menggunakan komputer dan teknologi informasi, sikap sopan, ramah, komunikatif, kedisiplinan, serta kepatuhan terhadap waktu dalam memberikan layanan. Dilihat dari produktivitasnya, petugas pelayanan atau operator Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul telah menunjukkan kinerja yang baik dan kompeten dalam proses penyampaian menyelesaikan kepengurusan dokumen pada Plavon Dukcapil termasuk dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang memahami langkah-

langkah kepengurusan berkas melalui website Plavon Dukcapil. Ini sesuai dengan temuan dari wawancara yang dilaksanakan bersama Bu Fatimah Zivana, masyarakat Desa Rangkah Kidul yang menggunakan *website* Plavon menyatakan bahwa :

*"Dalam menggunakan layanan website Plavon Dukcapil ini saya sebagai masyarakat pengguna Plavon Dukcapil tidak merasa mengalami kesulitan karena saya dibantu oleh petugas pelayanan operator Plavon Dukcapil atau Kasi Pelayanan di kantor desa yang responsif dalam membantu dengan memberikan penjelasan terperinci. Jika masih ada kebingungan, petugas desa akan membantu menuntun dalam kepengurusan dokumen yaitu pengisian data yang ada di website Plavon Dukcapil tersebut"*

Namun, masyarakat Desa Rangkah Kidul sebagian besar tidak menggunakan layanan Proses penggunaan Plavon Dukcapil tidak dilakukan secara mandiri, melainkan dengan bantuan petugas operator Plavon Dukcapil di kantor desa. Hasil wawancara peneliti dengan petugas Operator Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, menyatakan bahwa :

*"Apabila terjadi kesalahan atau jaringan yang tidak stabil, kami sebagai petugas operator Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul akan mengadakan masalah tersebut melalui grub WA yang beranggotakan seluruh operator Plavon Dukcapil dari berbagai wilayah di Sidoarjo. Hal ini dilakukan untuk mempermudah koordinasi sehingga solusi dapat ditemukan dengan cepat. Disediakan juga responsif dalam menanggapi masalah yang dilaporkan."*

Dari hasil wawancara dengan Petugas Operator Plavon Dukcapil ini juga menunjukkan bahwa mereka berperan penting sebagai operator Plavon Dukcapil, ditemukan bahwa sejak tahun 2022-2023 hingga saat ini, telah diajukan sebanyak 446 dokumen oleh masyarakat. Dibawah ini terdapat tabel pengajuan kepengurusan dokumen pada Plavon Dukcapil pada tahun 2022-2023 hingga saat ini :

**Tabel 2.** Pengajuan Dokumen Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul merangkum Rekapitulasi

No.	Jenis	Dokumen Selesai		Dokumen Tidak Dapat Diproses		Dokumen Sedang Diproses	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
1.	KTP	34	45	4	8	1	1
2.	Peduli Dilan	-	-	-	-	-	-
3.	KIA	22	54	3	5	-	1
4.	Akte Kelahiran	33	56	14	15	-	1
5.	Akte Kematian	6	10	2	4	-	-
6.	Kartu Keluarga (KK)	8	8	-	2	-	-
7.	Akte Perkawinan	-	-	-	-	-	-
8.	Akte Perceraian	-	-	-	-	-	-
9.	SKPWNI	20	25	3	5	-	-
10.	SKDWN	21	27	3	3	-	1
		22					
	<b>Jumlah</b>	<b>144</b>	<b>225</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Sumber : Diolah penulis dari Pemerintah Desa Rangkah Kidul, (2024)

Berdasarkan pada tabel.2 dapat dilihat bahwa masyarakat yang tinggal di Desa Rangkah Kidul telah memanfaatkan berbagai jenis pelayanan yakni pengajuan dokumen Akte Kelahiran menjadi pelayanan dengan jumlah paling banyak yakni sebanyak 89 kali dari tahun 2022-2023 pencetakan yang digunakan oleh masyarakat desa Rangkah Kidul. Dapat dilihat juga dalam tabel.2 bahwa terdapat Berdasarkan jumlah dokumen yang berhasil diselesaikan yang jauh lebih banyak daripada dokumen yang tidak dapat diproses, serta pengelolaan sumber daya melalui prosedur pelayanan yang diterapkan, ini menunjukkan bahwa operator Plavon di Desa Rangkah Kidul mampu memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Pernyataan tersebut jika diterkait dengan teori Gibson Ivancevich Donelly tentang Produktivitas KASI Pelayanan sebagai operator Plavon Dukcapil. Pelayanan yang disediakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, seperti yang terbukti dari kepercayaan masyarakat terhadap responsifnya perangkat desa Rangkah Kidul dalam menanggapi keluhan. Oleh karena itu, kinerja operator Plavon Dukcapil dalam memberikan layanan kepada masyarakat telah mencapai tingkat optimal. Hasil ini tidak sesuai dengan penelitian terdahulu yang berjudul "Inovasi Pelayanan melalui

Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta” oleh (Anisa Cahyaningrum & Rino Ardhan Nugroho, 2019). Yang menyatakan bahwa penggunaan dalam kepemilikan KIA semakin meningkat karena memberikan pelayanan publik dengan baik serta menghemat waktu dalam pengurusan dokumen pada saat menggunakan aplikasi Dukcapil.

### B. Efisiensi

Pelayanan yang berdaya guna merujuk pada layanan yang bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pemakai layanan. Implementasinya mencakup penyediaan pelayanan berkualitas dengan akses yang mudah dan ketepatan waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengurusan dokumen kependudukan kini dapat diakses melalui situs *website* menurut SOP Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, waktu layanan diperkirakan antara 1 hingga 7 hari, dengan syarat semua dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai. Kepatuhan terhadap SOP layanan sangat penting untuk memberikan kepastian kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan, estimasi waktu layanan yang lebih lengkap dalam pengurusan dokumen sebagai berikut :

**Tabel 3.** Proses waktu Pelayanan sesuai SOP Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2 Hari Kerja
2.	Peduli Dilan	5 Hari Kerja
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	2 Hari Kerja
4.	Akte Kelahiran	5 Hari Kerja
5.	Akte Kematian	7 Hari Kerja
6.	Kartu Keluarga	3 Hari Kerja
7.	Akte Perkawinan	5 Hari Kerja
8.	Akte Perceraian	5 Hari Kerja
9.	SKPWNI	3 Hari Kerja
10.	SKDWN	3 Hari Kerja

Sumber : Diolah penulis dari Pemerintah Desa Rangkah Kidul, (2024)

Tabel .3 merupakan proses berapa lama waktu pelayanan dalam pengurusan dokumen Plavon Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo, diperlukan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP layanan pengurusan dokumen kependudukan untuk menjaga kualitas pelayanan secara digital. Fokus utamanya adalah kinerja sistem, yang mencakup kecepatan internet, pengalaman pengguna, kecepatan pengolahan data, dan responsivitas pelayanan yang diberikan dalam pengurusan dokumen yang diajukan.

Akan tetapi, warga Desa Rangkah Kidul pengguna Plavon Dukcapil menyampaikan keluhan terkait lamanya waktu pengeluaran KTP serta KIA, yang seharusnya sesuai dengan standar Pelayanan yang telah ditetapkan, yaitu hanya dalam jangka waktu 2 hari, akan tetapi dalam kepengurusan KTP dan KIA sering terjadi keterlambatan waktu dari yang sudah ditetapkan. Pernyataan ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti dengan KASI Pelayanan operator Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul, menyatakan bahwa :

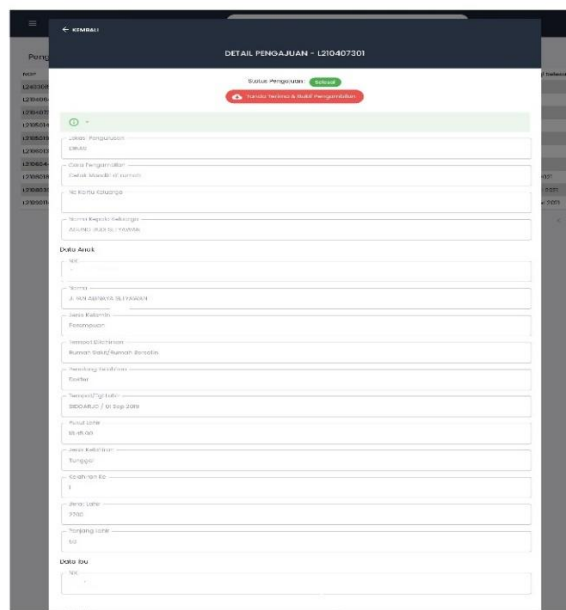
*“Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum memenuhi standar pelayanan karena terkait dengan ketersediaan blangko yang ada dan juga berlaku untuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) jadi masih sering terjadi keterlambatan waktu dalam penyelesaian pengajuan dokumen KTP dan KIA”*

Keterlambatan pelayanan kepengurusan dokumen pada *website* Plavon Dukcapil ini terutama pada jenis pelayanan KTP dan KIA terjadi bukan karena dari pihak operator Plavon Dukcapil yang ada di Desa Rangkah Kidul, melainkan keterlambatan pengurusan dokumen terjadi dari pihak Dispendukcapil yang tidak sesuai dengan waktu yang dikeluarkan pada SOP waktu pelayanan yang seharusnya 2 hari kerja dokumen yang diajukan selesai tapi ternyata masih sering terjadi keterlambatan pelayanan kepengurusan dikarenakan ketersediaan blangko KTP dan KIA yang tidak tersedia. Sehingga, proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP yang terdapat pada Tabel .3.

Pelayanan bisa diartikan sebagai upaya instansi pemerintah pusat atau daerah bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa. Artinya, pelayanan mencakup semua fasilitas yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, karena pemerintah memiliki tanggung jawab sebagai penyedia layanan publik. Dalam peran ini, pemerintah harus bersedia memberikan pelayanan yang bermutu tinggi,

berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, dengan memprioritaskan akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme.[18]

Menurut Dwiyanto menjelaskan efisiensi pelayanan sebagai perbandingan antara masukan dan keluaran, di mana lembaga pelayanan diharapkan bisa memberikan masukan berupa waktu layanan yang memberikan keringanan bagi masyarakat pemakai layanan, sementara output pelayanan yang dihasilkan oleh organisasi pelayanan seharusnya berupa produk atau jasa layanan berkualitas.[18] Keberadaan Plavon Dukcapil sebagai layanan publik secara online yaitu dalam kepengurusan dokumen harus login terlebih dahulu ke menu tampilan masuk Plavon Dukcapil. Didalam menu tampilan masuk Plavon Dukcapil terdapat berbagai fitur di dalamnya. Fitur-fitur tersebut bisa dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan administrasi kependudukan yang diperlukan. Ada juga berkas-berkas yang harus dipersiapkan untuk proses administrasi kependudukan. Pelayanan berbasis digital justru membuat proses ini lebih mudah, karena kita hanya perlu mengumpulkan dokumen pribadi dengan cara difoto saja. Pendekatan ini dapat mengurangi risiko kehilangan berkas, terutama jika proses pengurusan dilakukan secara manual.



**Gambar 3.**

Tampilan Detail Pengajuan Dokumen Selesai Plavon Dukcapil

Sumber : Dari Masyarakat Pengguna *Website* Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul, 2024

Pada gambar.3 merupakan detail pengajuan kepengurusan dokumen pada Plavon Dukcapil yang sudah selesai diproses, pada gambar .3 menunjukkan bahwa proses pengajuan dokumen sudah berhasil dan selesai di proses. Untuk mengakses Plavon Dukcapil, dibutuhkan pendaftaran terlebih dahulu dengan memasukkan identitas seperti NIK, Nomor KK, nama, email, nomor telepon, alamat, dan password. Dengan adanya *website* Plavon Dukcapil ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan dokumen tanpa perlu datang secara langsung, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan dokumen masyarakat bisa diminimalkan melalui proses pendaftaran yang lebih cepat dan bisa dijalankan dengan mudah melalui handphone pribadi di mana saja. Hasil dari interaksi wawancara dengan Bu Misni, masyarakat Desa Rangkah Kidul sebagai pengguna Plavon Dukcapil mengatakan bahwa :

*"Proses pengurusan dokumen dari awal hingga selesai berlangsung dengan cepat, tetapi saya mengurusnya dibantu sama pihak perangkat desa yang bertugas sebagai operator plavon dukcapil. Waktu itu saya pengajuan untuk mengurus KTP dan terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen karena tidak tepat waktu layanan yang seharusnya 2 hari kerja sudah selesai punya saya lebih lama sedikit menunggu jadinya KTP. Pada saat saya pengajuan mengurus KTP prosesnya lumayan sekitar 4-5 harian KTP saya baru jadi. Dikarenakan pada saat saya mengurus blangkanya sedang kosong jadi harus menunggu beberapa hari lebih lama dari waktu layanan yang sudah ditentukan. Kemudian jika pengurusan dokumen sudah selesai berkas dokumen dikirimkan dalam bentuk digital melalui email. tapi kalau saya kan mengajukan pengurusan dokumen KTP jadi saya harus menggambilnya langsung di dispendukcapil pada saat KTP saya sudah jadi."*

Dihubungkan dengan konsep teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donelly, dalam hal efisiensi belum seluruhnya dikatakan optimal sebab beberapa dokumen kependudukan tidak diproses sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan. Layanan yang telah ditetapkan dalam SOP Plavon Dukcapil, seperti pada proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA) yang seharusnya waktu pelayanan dokumen 2 hari



kerja sudah selesai diproses tetapi dalam kepengurusan KTP dan KIA ini bisa lebih dari waktu pelayanan yang ditentukan sesuai SOP Plavon dukcapil ini dikarenakan terkendala oleh blangko yang sedang kosong dari pihak dispendukcapil, maka dari itu dalam kepengurusan KTP dan KIA sering terjadi keterlambatan dan tidak dapat selesai tepat waktu dalam kepengurusan dokumen sehingga pengajuan dokumen tidak dapat diproses sesuai dengan SOP waktu pelayanan yang diberikan. Hasil ini sesuai dengan peneliti terdahulu yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil” oleh (Fikriyah, S.N. & Sukmana H., 2023) Penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi belum mencapai tingkat optimal karena beberapa dokumen kependudukan pada *website* Plavon Dukcapil tidak dapat diproses sesuai dengan jadwal waktu layanan, mulai dari tahap pengajuan hingga penerbitan, seperti yang terjadi dalam proses penerbitan KTP dan KIA.

### C. Kepuasan

Kepuasan di sini merujuk pada sejauh mana sebuah entitas organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kepuasan. Dikatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah ditentukan oleh kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi.[19] Tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi penanda keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik, karena evaluasi yang diberikan oleh masyarakat mencerminkan pengalaman mereka terhadap sistem pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat pengguna *website* Plavon Dukcapil sebelum dan sesudah adanya penggunaan Plavon Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo ini mencakup hal-hal seperti waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, kenyamanan dalam proses pengurusan administrasi, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Sebelum adanya Plavon Dukcapil ini ada keluhan tentang waktu yang lama dan proses yang rumit. Tetapi setelah adanya *website* Plavon Dukcapil ini diluncurkan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo masyarakat yang menggunakan Plavon Dukcapil beranggapan bahwa waktu kepengurusan dokumen lebih efisien, proses kepengurusannya lebih mudah, dan tingkat kepuasan dalam penggunaan *website* Plavon Dukcapil lebih meningkat

Melalui *website* Plavon Dukcapil, masyarakat dapat mengajukan kepengurusan dokumen tanpa harus datang langsung, cukup dengan membuka situs Plavon Dukcapil dengan menggunakan handphone pribadi. Masyarakat Desa Rangkah Kidul merasa lebih aman dengan pelayanan offline, terutama bagi mereka yang kurang akrab dengan teknologi atau berusia lanjut dan mengalami kesulitan dalam menggunakan Plavon Dukcapil. Kejelasan ini ditegaskan melalui hasil wawancara dengan Bu Tiyani, masyarakat Desa Rangkah Kidul sebagai pengguna Plavon Dukcapil yang menyatakan bahwa :

*”Pelayanan online memang dapat diakses dari berbagai tempat dan kapan saja tetapi bagi saya yang sudah lanjut usia kurang paham dengan teknologi jaman sekarang ini istilahnya bisa dibilang saya ini gaptek mangkanya pada penggunaan aplikasi plavon dukcapil ini saya terus terang mengalami kesulitan, bahkan setelah dijelaskan oleh petugas plavon dukcapil desa rangkah kidul saya sering tidak paham dalam penggunaan aplikasi ini terutama dalam hal memasukkan alamat email dan mengingat password. Maka dari itu saya selalu meminta bantuan pendampingan terkadang pasrah minta diuruskan saja sama petugas plavon dukcapil desa rangkah kidul dalam kepengurusan plavon dukcapil sampai proses data saya diproses hingga selesai. Jujur saya merasa sangat terbantu dalam memulai kepengurusan dokumen sampai selesai diproses karena pihak petugas plavon dukcapil desa rangkah kidul mempermudah masyarakat yang lanjut usia dan gaptek hingga mau mendampingi yang sudah lanjut usia dan juga mau kalau dimintai tolong jika pengurusan dokumen minta diuruskan saja sama pihak petugas plavon dukcapil yang ada di desa rangkah kidul”*

Meskipun seharusnya Plavon Dukcapil dapat memberikan manfaat bagi masyarakat Desa Rangkah Kidul, terutama mengingat jaraknya lumayan tidak terlalu jauh antara desa tersebut dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, beberapa warga tetap memilih untuk antri dikantor desa untuk menangani dokumen secara langsung. Pernyataan ini sesuai dengan informasi yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan KASI Pelayanan yang juga berfungsi sebagai operator Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, yang menyatakan bahwa:

*“Masyarakat mengikhlaskan diri dengan pelayanan digital yang ada, dengan menyerahkan segala urusan pengurusan dokumen kependudukan melalui website Plavon Dukcapil kepada saya, lengkap dengan membawa berkas yang dibutuhkan sebagai persyaratan untuk pengajuan dokumen”*

KASI Pelayanan sebagai penanggung jawab pada *website* Plavon Dukcapil tidak merasa terganggu oleh situasi itu karena secara memang itu sudah menjadi tanggung jawabnya. Meskipun demikian, karena sebagian banyak masyarakat yang memilih melakukan pelayanan secara tatap muka, sehingga terjadi antrean dalam proses pengajuan pelayanan, dan penduduk masih diharuskan untuk datang ke Dukcapil untuk mengambil dokumen yang bersangkutan telah selesai diproses.

Dalam konteks teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donelly, kepuasan belum sepenuhnya optimal, Ini terjadi karena sebagian masyarakat masih menganggap bahwa layanan datang secara langsung di kantor Desa Rangkah Kidul lebih mudah daripada menggunakan *website* Plavon Dukcapil yang dianggap membingungkan. Serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan administrasi melalui *website* Plavon Dukcapil, dan berujung menggampangkan himbauan yang telah diberikan oleh petugas KASI Pelayanan Desa Rangkah Kidul. Hasil

ini sesuai dengan peneliti terdahulu yang berjudul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” oleh (Mahknunah, L. & Choiriyah, I. U. 2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan infrastruktur yang terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil di Sidoarjo masih kurang memadai. Sebagai ilustrasi, sejumlah perubahan yang sudah dijalankan sebagaimana pengembangan permohonan Plavon dalam menyederhanakan proses permohonan, namun masih ada kekhawatiran tertentu dari sudut pandang pegawai yang bertugas menyetujui permohonan tersebut.

## VII. SIMPULAN

Dengan mempertimbangkan pembahasan dan penjelasan tentang Efektivitas Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, dapat disimpulkan Produktivitas KASI Pelayanan sebagai pemberi pelayanan dalam Plavon Dukcapil telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Keyakinan masyarakat pada responsivitas perangkat Desa Rangkah Kidul dalam menanggapi keluhan menunjukkan bahwa kinerja operator Plavon Dukcapil dalam menyediakan layanan umum telah mencapai tingkat optimal. Efisiensi masih belum mencapai tingkat optimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu layanan yang tercantum dalam SOP pada *website* Plavon Dukcapil dari tahap permohonan hingga pemberian yang telah ditentukan, Terutama dalam tahapan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selanjutnya, pada indikator Kepuasan masyarakat menjadi sangat penting, masyarakat merasakan sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas plavon dukcapil desa Rangkah Kidul. Tetapi dalam indikator kepuasan ini belum sepenuhnya optimal karena masyarakat desa Rangkah Kidul berpendapat bahwa pelayanan dengan datang secara langsung dikantor desa lebih mudah dan sangat merasa dibantu dalam hal kepengurusan dokumen daripada menggunakan *webite* Plavon Dukcapil yang dianggap sedikit rumit dan membingungkan terutama pada masyarakat pengguna Plavon Dukcapil yang sudah lanjut usia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai Ungkapan Terimakasih, Penulis Persembahkan Kepada Kedua Orang tua Saya (Bapak Maiyanto (Alm) & Ibu Sri Sugiyani) yang selalu menjadi Penyemangat saya dalam penulisan Tugas Akhir ini, Terimakasih terus berusaha demi kehidupan saya, berkat dukungan mereka berdua saya bisa berada dititik ini. Selanjutnya untuk kedua Kakak saya (Woro Rizki Ariyani S.Pd & Ranis Wahyuningtyas S.M). Terima kasih selalu menyertai perjalanan hidup saya hingga usia sekarang. Saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dan inspirasi yang telah kalian berikan, menjadi pilar kekuatan dan contoh yang baik. Karya kecil ini saya persembahkan untuk kalian berdua. Akhir kata, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah gigih berusaha dan bertahan sepanjang perjalanan ini. Saya berhasil mengelola diri dari tekanan yang di luar kendali dan tidak pernah menyerah, meskipun proses penyusunan tugas akhir ini sangat berat. Saya telah menyelesaikannya dengan sebaik dan seoptimal mungkin. Ini adalah pencapaian yang layak dirayakan untuk diri saya sendiri.

## REFERENSI

- [1] S. Mariano, “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [2] T. I. Nangameka and A. R. Anshori, “Efektivitas Sistem E-Performance Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur,” *J. MSDA (Manajemen Sumber Daya Apar.*, vol. 6, no. 2, pp. 171–194, 2018, doi: 10.33701/jmsda.v6i2.495.
- [3] Sugiman, “Pemerintah Desa,” *Pemerintah. Desa, Fak. Huk. Univ. Suryadarma*, vol. 7, no. 1, pp. 82–95, 2018, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/275406-pemerintahan-desa-bc9190f0.pdf>.
- [4] R. Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” *Bphn.Go.Id*, vol. 2003, no. 1, p. 3, 2009.
- [5] A. Kartika and D. Iskandar, “Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo,” *Wacana J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Interdisiplin*, vol. 08, no. 02, pp. 276–282, 2021.
- [6] B. N. Alim, “Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *Dialogue J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 343–361, 2022, doi: 10.14710/dialogue.v4i2.14645.
- [7] Ombudsman, “Laporan Triwulan I Tahun 2022,” *Ombudsman RI*, p. 9, 2022, [Online]. Available: [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf).
- [8] P. A. Sulisty, “Permasalahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme,” *Demokrasi*, vol. 9, no. 1, pp. 43–60, 2010.

- [9] “Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems,” *Huk. Online.com*, vol. 1, pp. 1–32, 2018.
- [10] A. K. Wardani, “Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi,” *Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara*, pp. 30–35, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258><https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>.
- [11] Bianto, N., & Choiriyah, I.U. (2023) Implementation of E-Government Throught Dukcapil via Online (Plavon) Service in Village. *Indonesian Journal of Culture and Community Development*, 14(1), 1-12
- [12] M. Abdokhoda, “Faktor Investigasi yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi oleh Teknologi, Bagian Catatan Medis Berdasarkan Model Penerimaan Teheran, di Rumah Sakit Universitas Ilmu Kedokteran,” 2019.
- [13] A. Cahyaningrum and R. Ardhian Nugroho, “Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi ‘Dukcapil Dalam Genggaman’ oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta,” *Publikauma J. Adm. Publik Univ. Medan Area*, vol. 7, no. 2, p. 103, 2019, doi: 10.31289/publika.v7i2.2999.
- [14] L. & Mahknunah and I. U. Choiriyah, “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” no. April, pp. 287–290, 2021.
- [15] Fikriyah, S.N., & Sukmana, H. (2023) Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil. *J. Aplikasi, “Public policy,” Presstime*, vol. 24, no. 11, p. 16, 2002.
- [16] E. Dull and S. P. Reinhardt, “An analytic approach for discovery,” *CEUR Workshop Proceedings*, vol. 1304, pp. 89–92, 2014.
- [17] M. Nurimansyah, R. M. Ariyani, S. Selatan, and J. Barat, “Implementasi Good Governance Dalam,” *J. Mhs.*, vol. 2, no. 2, pp. 114–127, 2020, [Online]. Available: <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/45><http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/download/45/56>.
- [18] Febri Dwi Ramayanti, Febri Yuliani, and Adianto, “Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19,” *J. Niara*, vol. 15, no. 2, pp. 235–251, 2022, doi: 10.31849/niara.v15i2.8887.
- [19] Muzni Hanipah and L. Aryani, “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi),” *Sawala J. Adm. Negara*, vol. 10, no. 1, pp. 112–128, 2022, doi: 10.30656/sawala.v10i1.4619.

**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.