

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website "Plavon" Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Rayhan Surya Putra¹, Tukiman²

Program Studi Administrasi Publik, UPN "Veteran" Jawa Timur

suryarayhan15@gmail.com, tukiman_upnjatim@yahoo.com

ABSTRACT

Public services in Indonesia are one of the strategic issues because the impact is very broad and touches all public spaces. However, the quality or quality that is improved tends to run in place. The implementation of e-government is expected to be able to advocate between the demands of the community in obtaining appropriate, effective and efficient services from the city government, by utilizing Information and Communication Technology (ICT). With the use of ICT, the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency made a breakthrough in Online Service innovation or commonly referred to as Plavon Dukcapil. The purpose of this study is to determine the Quality of Population Administration Services through the Plavon Dukcapil Website at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. The method used in this study is descriptive qualitative. This research will focus on service quality indicators located in 5 dimensions said by Parasuraman, Zeithaml, & Berry (in Hardiyansyah, 2011: 11), namely; Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Data collection techniques used in this study are interviews with informants, direct observation in the field, and documentation. In its implementation, Plavon Dukcapil can be said to be of poor quality because there are problems that exist in the lack of human resources in completing applications for population documents so that the document completion time tends to be long, there is no filter for service bureaus, and lack of socialization from the government about Plavon Dukcapil.

Keywords: *Quality of Service, Population Administration, Plavon Dukcapil.*

ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu isu strategis karena dampaknya sangat luas dan menyentuh kepada seluruh ruang-ruang publik. Namun, mutu atau kualitas yang diperbaiki cenderung berjalan di tempat. Terselenggaranya *e-government* diharapkan mampu mengadvokasi antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dengan pemanfaatan TIK, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat terobosan inovasi Pelayanan Via Online atau biasa disebut dengan *Plavon Dukcapil*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website *Plavon Dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Penelitian ini akan berfokus pada indikator kualitas pelayanan terletak pada 5 dimensi yang dikatakan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yaitu; *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara kepada informan, observasi secara langsung di lapangan, serta dokumentasi. Dalam

pelaksanaannya, *Plavon* Dukcapil dapat dikatakan kurang berkualitas karena terdapat permasalahan yang ada di yaitu kurangnya SDM dalam menyelesaikan permohonan dokumen kependudukan sehingga waktu penyelesaian dokumen cenderung lama, tidak adanya filter untuk biro jasa, dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah tentang *Plavon* Dukcapil.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, *Plavon* Dukcapil.

PENDAHULUAN

Salah satu isu strategis di Indonesia adalah pelayanan publik, yang memiliki dampak ke berbagai lapisan masyarakat. Namun, upaya perbaikan kualitas terkesan jalan di tempat. Penilaian kinerja pemerintah pun kini dapat langsung dilihat oleh masyarakat melalui kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Harapannya adalah setiap warga negara dapat menikmati pelayanan yang efisien dan baik. Sehingga, peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah, menjadi hal yang mendasar dan perlu segera dilakukan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) sebagai serangkaian kegiatan atau tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan semakin berkembang dinamis. Sejalan dengan perkembangan tersebut, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat diambil adalah melalui implementasi pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Langkah ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik serta diatur lebih lanjut oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *E-government* diharapkan dapat menjadi mekanisme interaksi modern antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak terkait, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Terselenggaranya *e-government* diharapkan dapat mengadvokasi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tepat, efektif, dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sebagai langkah inovatif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menciptakan layanan *online* yang disebut *Plavon* Dukcapil, yang resmi diluncurkan pada April 2021. *Plavon* Dukcapil dapat diakses secara *online* melalui situs web <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>, memungkinkan masyarakat mengaksesnya melalui perangkat *smartphone* atau komputer pribadi mereka. Layanan *online* (*Plavon*) ini mempermudah warga Sidoarjo untuk mengurus administrasi kependudukan dari rumah secara *online*. Jenis dokumen kependudukan

yang dapat diajukan melalui aplikasi ini mencakup Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, terlihat beberapa kendala dalam implementasi *Plavon* Dukcapil. Pertama, Pemerintah dinilai kurang aktif dalam menyosialisasikan aplikasi ini kepada Masyarakat. Sosialisasi dirasa terbatas pada platform Instagram dan kegiatan di kecamatan yang hanya dihadiri oleh beberapa perangkat desa. Akibatnya, terdapat beberapa masyarakat yang kurang mengerti dengan *Plavon* Dukcapil dan bahkan kesulitan mengoperasikan *website*-nya. Terdapat beberapa warga yang membutuhkan bantuan petugas di desa, kecamatan, Mal Pelayanan Publik (MPP), dan mini Mal Pelayanan Publik. Mereka harus datang langsung ke kantor tersebut untuk meminta bantuan dalam mengurus administrasi kependudukan.

Kedua, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) membuat pihak dinas kesulitan mengatasi lonjakan permohonan yang terus meningkat setiap harinya sehingga menyebabkan responsivitas dalam pengerjaan dokumen kependudukan cenderung lama. Ketiga, kurangnya filter untuk membedakan pemohon yang mengajukan dokumen secara mandiri atau melalui pihak ketiga (biro jasa). Hal tersebut merupakan sebuah celah untuk oknum tidak bertanggungjawab untuk menjadikan layanan dukcapil ini sebagai ladang bisnis untuk mereka padahal, pengurusan dokumen adminduk seharusnya dilakukan secara gratis. Hal ini penting mengingat sensitivitas NIK dan data kependudukan. Beberapa kasus melibatkan oknum yang tidak bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen, seperti tidak memberikan *output* dokumen dan kesalahan dalam elemen data. Kasus-kasus ini merugikan pemohon dan juga pihak dinas. Pemohon kadang diminta membayar biaya yang seharusnya tidak diperlukan dalam pengurusan dokumen kependudukan, karena seharusnya semua layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bersifat gratis.

Plavon Dukcapil merupakan sebuah inovasi layanan publik yang tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pelayanan adminduk melalui *website* ini harus memiliki kualitas yang baik dalam pelaksanaannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi tempat lokasi pelaksanaan penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi pelayanan adminduk dengan pelayanan berbasis *online* (*website*) yang dalam penerapannya bertujuan untuk memangkas antrean dan memberikan kemudahan dan efisiensi dalam permohonan dokumen kependudukan. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* *Plavon* Dukcapil

dalam melayani Masyarakat Sidoarjo di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan teori konsep 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry dikutip oleh Hardiansyah (2011) yang meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Sumber data dalam penelitian terdiri dari dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer yakni dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu penulis juga menggunakan sumber data sekunder melalui buku, jurnal, arsip dari dinas terkait. Dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dilakukan secara sengaja atau *purposive sampling* yang merupakan metode penentuan sampel yang dipilih dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut melibatkan pemilihan individu atau kelompok yang dianggap memiliki pengetahuan, data, informasi, dan keterkaitan langsung dengan objek penelitian. Informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah menurut Miles et al., (2014) yang menekankan aktivitas analisis data kualitatif yang bersifat interaktif dan berlangsung terus menerus hingga data dianggap sudah mencukupi. Tahapan aktivitas analisis data melibatkan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Model ini dipilih karena mampu merangkum dan menyederhanakan data penelitian dengan efektif dan efisien, sehingga hasilnya memiliki tingkat objektivitas, validitas, dan akurasi yang tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang diuraikan sebelumnya yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, serta menganalisis kualitas pelayanan adminduk melalui *website Plavon Dukcapil*, maka selanjutnya digunakanlah 5 fokus di dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teori konsep kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry dikutip oleh Hardiansyah (2011) antara lain sebagai berikut

Tangible (Bukti)

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui *website Plavon Dukcapil* pada dimensi *tangible* berdasarkan data aspek-aspek yang telah digunakan dalam penelitian dapat dikatakan sudah berkualitas dan memenuhi aspek-aspek teori *tangible*. Akan tetapi masih ada yang menjadi kekurangan pada dua aspek yaitu pada aspek ketiga (kenyamanan fasilitas) dan aspek ke empat (penggunaan alat bantu (sarana komunikasi). Karena pada aspek kenyamanan fasilitas *website*, masih didapati Masyarakat yang belum memahami secara penuh dan masih kebingungan untuk cara mengoperasikan *website* tersebut. Dan untuk penggunaan alat bantu (sarana komunikasi) juga masih terdapat permasalahan yakni masyarakat masih merasa kurang mendapat sosialisasi yang merata dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo ini mengenai apa itu *Plavon Dukcapil*, sehingga meskipun pihak dinas telah optimal dalam melakukan sosialisasi, masih ada

Masyarakat yang belum mengetahui apa itu *Plavon* Dukcapil. Akan tetapi, jika dilihat dari aspek yang lain sudah memenuhi aspek dari teori *tangible*.

Pada aspek pertama yaitu kedisiplinan petugas, seluruh pegawai dapat dikatakan berkualitas karena sudah harus datang ke kantor pada pukul 07.30 dan melakukan apel pagi, lalu setelahnya pada pukul 08.00 seluruh petugas sudah bisa melakukan pelayanan kepada Masyarakat. Pada aspek kedua yaitu penampilan petugas, petugas operator *Plavon* Dukcapil sudah bisa dikatakan berkualitas karena meskipun mereka melakukan pelayanan *online*, mereka tetap mengenakan seragam rapi dan bersepatu.

Reliability (Keandalan)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cermat dan mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani masyarakat, dan Standar pelayanan yang jelas. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan sesuai dengan Standar Pelayanan, dan Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan penelitian, indikator keandalan masuk dalam kategori berkualitas yang diuraikan dengan 2 (dua) instrumen yaitu: (1) kecermatan petugas. Hal ini dikarenakan seluruh operator *Plavon* Dukcapil selalu cermat dalam menjalankan tugasnya, hal itu juga disebabkan karena adanya BIMTEK rutin yang diselenggarakan khususnya untuk operator, hal tersebut bertujuan untuk memberikan wawasan baru kepada operator sehingga bisa lebih baik dan cermat dalam melayani Masyarakat; (2) memiliki standar pelayanan yang jelas. Aspek ini dapat dikatakan berkualitas dengan adanya SP dan SOP yang jelas, dan kejelasan atas persyaratan untuk permohonan dokumen adminduk yang tertera di *website* dan *social media* milik dinas membuat Masyarakat tahu akan alur untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator daya tanggap ini masuk dalam kategori kurang berkualitas, karena masih ada permasalahan yakni pada indikator pertama yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Dalam melayani Masyarakat melalui *Plavon* Dukcapil, ini bisa dikatakan kurang berkualitas dalam memberikan layanan yang cepat kepada Masyarakat Sidoarjo, hal tersebut terjadi karena adanya kekurangan pegawai untuk mengatasi lonjakan permohonan yang tinggi setiap harinya sehingga operator merasa kewalahan untuk menyelesaikan permohonan tersebut dengan waktu yang dijanjikan. Bahkan ada Masyarakat yang

berhari-hari menunggu dokumennya selesai karena mungkin ada kendala yang dirasakan oleh operator dalam menyelesaikan dokumen tersebut.

Akan tetapi, meskipun pihak dinas memiliki kekurangan yaitu kurangnya pegawai yang menyebabkan pengerjaan dokumen adminduk cenderung lama, pada indikator kedua yaitu tanggap terhadap keluhan, pihak dinas tetap memberikan pelayanan yang prima dengan rasa tanggap yang dimiliki petugas dalam memberikan solusi kepada Masyarakat yang memiliki keluhan, contohnya yaitu dengan selalu membaca kritik dan saran yang ada di *call center* dan memberikan Solusi ketika pihak dinas mengadakan live Instagram melalui kolom komentar yang ada.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun dinas memiliki kekurangan yaitu kurangnya jumlah pegawai sehingga menyebabkan pengerjaan pengajuan permohonan dokumen kependudukan cenderung lama, pihak dinas tetap memberikan rasa tanggap terhadap keluhan-keluhan Masyarakat yang masuk.

Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian, indikator *Assurance* (jaminan) masuk ke dalam kategori yang kurang berkualitas, dari 3 indikator, dapat dibuktikan dengan 1 indikator yang kurang berkualitas yaitu Jaminan kepastian biaya. Dalam hal ini, masih terdapat kekurangan yakni adanya Masyarakat yang masih terjebak dalam kepengurusan dokumen kependudukan via biro jasa, Masyarakat diminta biaya yang tak semestinya dikeluarkan sebab semua pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo gratis.

Sedangkan untuk indikator Jaminan ketepatan waktu dan Jaminan legalitas yang sah sudah dapat dikatakan berkualitas. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan disiplinnya pegawai untuk tepat waktu dalam melaksanakan pelayanan yaitu pukul 08.00 dan untuk jaminan legalitas bisa dibuktikan dengan adanya Tanda Tangan Elektronik (TTE) dari kepala dinas yang terdapat di sisi bawah dokumen kependudukan.

Hal di atas menunjukkan bahwa dimensi Assurance (jaminan) pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Plavon Dukcapil kurang berkualitas.

Emphaty (Empati)

Berdasarkan penelitian, indikator empati masuk dalam kategori berkualitas yang diuraikan dengan 2 indikator: (1) Melayani dengan sikap ramah dan sopan, masuk dalam kategori berkualitas, hal ini menunjukkan bahwa petugas operator *website* Plavon Dukcapil telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, mereka selalu melayani Masyarakat dengan Ikhlas dan senyum ketika penulis melakukan observasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. (2) Petugas menghargai setiap pelanggan juga masuk dalam kategori berkualitas, karena setiap masyarakat yang mengajukan dokumen kependudukan melalui *website* Plavon, maupun kepada Masyarakat yang sedang mengambil dokumennya di Mal Pelayanan Publik, mereka selalu menghargai dengan tidak

membeda-bedakan jenis ras, suku, budaya, tua, muda, pria, maupun Wanita. Semuanya akan mendapatkan pelayanan sesuai antrean yang ada.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, dimensi *Empathy* (empati) kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui *Plavon* Dukcapil dapat dikatakan berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *website* *Plavon* Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* maka dapat ditarik kesimpulan yaitu

Pada dimensi *Tangible*, kedisiplinan petugas dan penampilan petugas dinas sudah dapat dikatakan berkualitas, tetapi masih ada kekurangan yakni pada aspek kenyamanan fasilitas dan aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan (saran komunikasi). Pada aspek kenyamanan fasilitas dalam hal ini *website Plavon*, masih menjadi masalah karena masih didapati Masyarakat yang kebingungan dan belum mengetahui cara mengoperasikan *website Plavon*. Dan pada aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan (saran komunikasi), terdapat permasalahan yaitu masyarakat masih merasa kurang mendapat sosialisasi yang merata dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sidoarjo ini mengenai apa itu *Plavon* Dukcapil, sehingga meskipun pihak dinas telah optimal dalam melakukan sosialisasi, masih ada Masyarakat yang belum mengetahui apa itu *Plavon* Dukcapil.

Pada Dimensi *Reliability*, aspek Kecermatan petugas dan Memiliki standar pelayanan yang baik sudah dapat dikatakan berkualitas, karena semua petugas operator *website Plavon* cermat dalam melakukan pelayanan, dan untuk standar pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas tentang persyaratan pengajuan permohonan dokumen adminduk.

Pada dimensi *Responsiveness*, aspek Tanggap terhadap keluhan sudah dapat dikatakan berkualitas, akan tetapi, pada aspek Kecepatan dan ketepatan petugas masih terdapat permasalahan yaitu adanya kekurangan pegawai untuk mengatasi lonjakan permohonan yang tinggi setiap harinya sehingga operator merasa kewalahan untuk menyelesaikan permohonan tersebut dengan waktu yang dijanjikan.

Pada dimensi *Assurance*, Aspek Jaminan ketepatan waktu dan Jaminan legalitas yang sah sudah bisa dikatakan berkualitas, hal tersebut dapat dibuktikan dengan ketepatan waktu seorang pegawai yang memulai pelayanan tepat pada pukul 08.00, dan adanya Tanda Tangan Elektronik kepala dinas yang terdapat di dokumen produk adminduk sebagai bukti yang sah. Akan tetapi, dalam aspek Jaminan kepastian biaya masih terdapat kekurangan yakni adanya Masyarakat yang masih terjebak dalam kepengurusan dokumen kependudukan melalui biro jasa, dimana

dokumen adminduk yang seharusnya gratis, tetapi Masyarakat justru membayar untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut.

Pada dimensi *Empathy*, Aspek melayani dengan sikap ramah dan sopan, dan aspek menghargai setiap pelanggan sudah dapat dikatakan berkualitas. Karena semua pegawai dinas melayani dengan senyum ramah, sopan dan yang terpenting setiap pegawai menghargai Masyarakat dengan tanpa terkecuali dan memberlakukan dengan nomor antrean yang ada.

Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (Bukti), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Website "Plavon Dukcapil"* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kurang berkualitas karena dari 5 aspek yang diteliti, 3 diantaranya memiliki kekurangan dalam kualitasnya yaitu pada aspek *Tangible* (Bukti), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan).

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diantaranya yaitu Mengenai *website Plavon Dukcapil*, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dan mendalam mengenai apa itu *website Plavon Dukcapil*, dan bagaimana cara mengoperasikannya, salah satunya caranya mungkin dengan memberikan pelatihan kepada petugas-petugas desa sehingga petugas desa bisa membuatkan jadwal untuk memberikan edukasi kepada Masyarakat tentang adanya *website Plavon Dukcapil* ini secara khusus ;Perlu adanya peningkatan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menanggulangi permohonan dokumen administrasi kependudukan yang melonjak setiap harinya sehingga tidak ada masyarakat yang komplain atas waktu penyelesaian dokumen kependudukan miliknya; Perlu adanya filter pada *website Plavon Dukcapil* untuk menanggulangi adanya biro jasa dalam praktik permohonan dokumen kependudukan, misalnya dengan menunjukkan bukti kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada *website* tersebut, sehingga yang dapat mengajukan permohonan hanyalah orang yang NIK-nya ada di dalam IKD tersebut; Dan untuk aspek yang sudah berkualitas harap di pertahankan guna memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizatul Ummaroh, N., & Usrotin Choiriyah, I. (2023). The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 22, 1-13.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bina Media.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady Nuruddin. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *INTEGRALISTIK*, 33(2).

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003).
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 408–421.
- Lailatul Masrifah, E. B., & Hidayat, E. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kematian Melalui Aplikasi New Generation (Kng) Di Kelurahan Morokrengan Kecamatan Krembangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 19(9).
- Larasati, E. P., Sumadi, M. F., & Widiyarta, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Secara Langsung Di PDAM “Surya Sembada” Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(4).
- Miles, Matthew. B., Huberman, A. Michael., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (Third)*. SAGE Publications.
- Pasolong, H. P. (2008). Penerapan The New Public Service dan New Public Management Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 17–24.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 .
- Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>
- Rahardjo, B. (2001). *Membangun E-Government*.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276. <http://majalahkartini.co.id/berita/peristiwa/saber-pungli-program-pemerintah-sapu-bersih-pungli/>
- Safira, L. A., Kusbandrijo, B., & Murti, I. (2022). The Effectiveness Of Online Services At The Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Sidoarjo District. *Map Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 1–6.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Andi.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 9 (2024) 4204 - 4213 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i9.2656

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (2008). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pub. L. No. 24.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 23 (2014).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009).

Wawan Risnawan. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 1-11.