

**INOVASI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

Dwiky Juprihantoro

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

dwiky.19048@mhs.unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo kurang baik. Hal ini didukung dengan adanya data Ombudsman Republik Indonesia, Kabupaten Sidoarjo memperoleh 35 laporan masyarakat pada tahun 2020. Selain itu, kepemilikan dokumen kependudukan pada tahun 2020 bagi masyarakat belum mencapai target yang telah ditentukan. Sebanyak 33.687 jiwa penduduk yang belum memiliki KTP-el dan 6.120 jiwa penduduk yang belum memiliki akta kelahiran. Permasalahan ini disebabkan karena kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui sistem *hotline whatsapp* belum memberikan hasil yang memuaskan. Hal ini dikarenakan sistem ini memiliki beberapa kekurangan yaitu keterbatasan kuota antrean pelayanan, berkas pemohon terkadang hilang dan ruang penyimpanan data masih terbatas. Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merancang inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) berbasis *website* guna mempermudah dan mempercepat kepengurusan dokumen kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Inovasi aplikasi PLAVON sudah berjalan cukup baik. Indikator *ease of use* sudah cukup baik. Indikator *content and appearance of information* sudah cukup baik. Indikator *reliability* sudah baik. Indikator *citizen support* sudah cukup baik. Indikator *trust/security* sudah baik. Indikator *supporting in completing form* sudah baik. Saran yang diberikan meliputi menambahkan opsi bahasa lain yang dapat digunakan, menambahkan animasi intuitif, menambahkan fitur halaman bantuan dan melakukan rekrutmen pegawai baru dan sosialisasi aplikasi PLAVON kepada masyarakat.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Pelayanan Via *Online* (PLAVON).

Abstract

The quality of population administration and civil registration services in Sidoarjo Regency is not good. This is supported by data from the Ombudsman of the Republic of Indonesia, Sidoarjo Regency obtained 43 community reports in 2021. Apart from that, ownership of population documents in 2020 for the community has not yet reached the predetermined target. A total of 33,687 residents do not have e-KTP and 6,120 residents do not have birth certificates. This problem is caused by the performance of population administration and civil registration services through the WhatsApp hotline system which has not provided satisfactory results. This is because this system has several drawbacks, namely limited service queue quota, requester files are sometimes lost and data storage space is still limited. Based on the background of the problems that occurred, the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service designed an innovative website-based online service application (PLAVON) to simplify and speed up the management of population documents. The purpose of this research is to describe an innovative online service application (PLAVON) at the Population and Civil Registration Office in Sidoarjo Regency. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. PLAVON application innovation has been going quite well. Ease of use indicator is good enough. Indicators of content and appearance of information are good enough. The reliability indicator is good. The citizen support indicator is good enough. Trust/security indicators are good. This supporting in completing form indicator is good. The suggestions provided include adding other language options that can be used, adding intuitive animations, adding a help page feature and recruiting new employees and socializing the PLAVON application to the community.

Keywords: Innovation, Public Service, Online Service Application (PLAVON).

PENDAHULUAN

Kebutuhan pelayanan publik dalam suatu negara merupakan hak bagi setiap warga negara untuk dapat dipenuhi. Pelayanan publik yang bermutu tinggi ialah

suatu target yang harus diwujudkan oleh pihak penyelenggara pelayanan yaitu lembaga atau pemerintah (Asri et al., 2020). Berdasarkan amanat UUD 1945, tujuan negara Indonesia untuk mendorong kemajuan bidang kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan

bangsa. Didalam amanat ini mengandung arti yaitu suatu negara mempunyai untuk kewajiban memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hak sipil bagi seluruh warga negara. Hal ini diwujudkan melalui tata kelola pemerintahan yang sanggup menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien.

Pelayanan publik ialah sekumpulan aktivitas yang dijalankan instansi publik guna mencukupi kebutuhan masyarakat umum (Dwiyanto, 2005). Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Saat ini pelayanan publik yang dijalankan instansi atau lembaga pemerintah daerah belum berjalan secara optimal (Samudra et al., 2022). Hal ini tentu banyak faktor yang mempengaruhi yaitu kompetensi dan keahlian sumber daya manusia (SDM), sistem yang mendukung pelayanan dan keterbukaan informasi pelayanan publik (Ardelia dan Pradana, 2022). Penyebab buruknya kualitas pelayanan publik diakui karena pemerintah daerah tidak siap dalam melakukan respon ketika terjadi peralihan nilai yang memiliki dimensi luas serta memberikan pengaruh pada pembangunan kota secara kompleks (Nuriyanto, 2014).

Pengaduan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dapat memberikan saran dan kritik bagi instansi atau lembaga pemerintah daerah untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2020, jumlah laporan masyarakat yang masuk Ombudsman Republik Indonesia terkait penyelenggaraan pelayanan publik mencapai 7.204 laporan. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa salah satu pemerintah daerah yang mendapatkan laporan masyarakat terbanyak adalah pemerintah daerah Jawa Timur. Berikut adalah jumlah sebaran laporan masyarakat tertinggi di Indonesia pada tahun 2020:

Tabel 1. Jumlah Sebaran Laporan Masyarakat Tertinggi di Indonesia Tahun 2020

WILAYAH SEBARAN		JUMLAH
1.	Jakarta Raya	352
2.	Sumatera Utara	319
3.	Jawa Timur	307
4.	Sumatera Barat	282
5.	Sulawesi Utara	273

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2020

Berdasarkan tabel di atas, Jawa Timur adalah satu di antara pemerintah daerah lainnya yang memperoleh 307 laporan masyarakat dari Ombudsman Republik Indonesia tertinggi di Indonesia pada tahun 2020. Banyaknya laporan masyarakat yang diperoleh tentu berdampak negatif terhadap citra pemerintah daerah yang disebabkan oleh pelayanan publik yang kurang optimal (Sabeni dan Setiamandani, 2020). Selain itu, hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terkait

kinerja dan kualitas pelayanan yang disediakan instansi atau lembaga publik. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa laporan masyarakat pemerintah daerah Jawa Timur terbagi menjadi beberapa laporan masyarakat yang tersebar pada kabupaten atau kota di Jawa Timur. Berikut adalah jumlah laporan berdasarkan wilayah provinsi terlapor tertinggi di Jawa Timur pada tahun 2020:

Tabel 2. Jumlah Laporan Berdasarkan Wilayah Provinsi Terlapor tertinggi di Jawa Timur Tahun 2020

WILAYAH TERLAPOR		JUMLAH
Jawa Timur		
1.	Kota Surabaya	138
2.	Kabupaten Sidoarjo	35
3.	Kabupaten Gresik	22
4.	Kabupaten Jember	22
5.	Kabupaten Malang	20

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia, 2020

Berdasarkan tabel di atas, Kabupaten Sidoarjo ialah satu di antara wilayah terlapor tertinggi di provinsi Jawa Timur berdasarkan laporan masyarakat sebanyak 35 laporan. Laporan masyarakat kepada pemerintah Kabupaten Sidoarjo terkait kinerja yang belum berjalan optimal dan adanya dugaan pelayanan mal administrasi. Hal ini juga didukung dengan data Ombudsman Provinsi Jawa Timur, bidang pelayanan yang banyak diadukan oleh masyarakat kepada pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo adalah administrasi kependudukan, bantuan sosial, permasalahan PTUN yang melibatkan kepala desa. Berdasarkan laporan masyarakat yang diterima, mayoritas permasalahan yang dikeluhkan adalah adanya pelayanan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah. Pelayanan maladministrasi mencakup penundaan berlarut, tidak menyediakan pelayanan, penyelewengan prosedur, tidak etis, kurang terampil, kesalahan dalam wewenang, meminta imbalan berupa uang dan jasa, diskriminasi, berpihak, dan perselisihan kepentingan (Wahyudi et al., 2015). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo masih rendah sehingga masyarakat banyak menyampaikan laporan kepada Ombudsman terkait kualitas pelayanan publik.

Salah satu bidang pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan mutu pelayanan yang diselenggarakan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo adalah administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Secara teknis, pelaksanaan administrasi kependudukan diatur

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan yang penting dan diperlukan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo (Leviyanto, 2018).

Di era reformasi, pelayanan administrasi kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo disarankan untuk bertransformasi dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mengharapkan suatu pembaharuan dalam pelayanan publik (Musaddad et al., 2020). Suatu usaha yang bisa dijalankan adalah dengan penggunaan teknologi dalam informasi dan komunikasi yang berguna membangun efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat (Yulianita dan Pradana, 2021). Lembaga sektor publik dapat menciptakan berbagai inovasi pelayanan guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Mubarok, 2020). Menurut Farazmand (dalam Abdullah et al., 2016) menjelaskan inovasi ialah faktor kunci untuk menerapkan pengelolaan pemerintahan yang baik guna mencegah ketidakefektifan layanan dan kehilangan kemampuan dalam tata kelola pemerintahan yang berakibat pada krisis dan kegagalan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat atas kinerja lembaga sektor publik (Isbandono dan Pawestri, 2019). Maka dari itu, seluruh lembaga pelaksana di Indonesia berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Kepuasan dan kepercayaan layanan adalah tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan pemerintah daerah bagi masyarakat (N. R. D. Sari dan Meirinawati, 2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang baik dapat ditandai dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat (Setyowati dan Meirinawati, 2021)

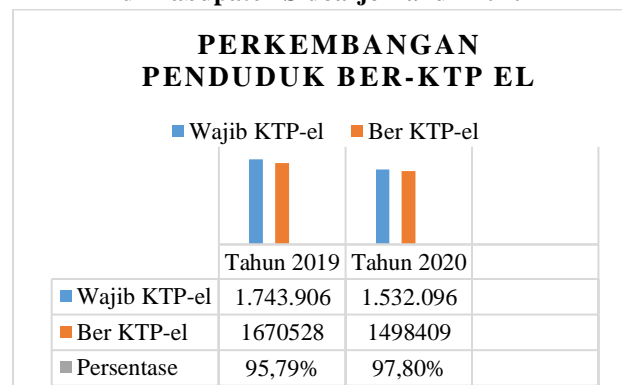
Pihak pelaksana urusan pemerintah daerah dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Instansi tersebut memerlukan implementasi model integrasi secara vertikal dan horizontal melalui layanan satu pintu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Rahmadanik, 2021). Hal ini bertujuan agar pelayanan publik dapat bertransformasi dari pelayanan tatap muka menjadi pelayanan digital yang bisa diakses tidak terbatas

waktu dan tempat. Sejalan dengan hal tersebut, pendapat Mukarromah *et al* (dalam Hakim et al., 2019) yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi ialah sarana untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel dan transparan yang menjadi pilar dalam mencapai pengelolaan sistem pemerintahan yang bagus.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berinovasi dalam pelayanan publik dengan didukung adanya teknologi informasi dan komunikasi guna membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah disediakan. Penyelenggaraan pelayanan publik melalui digitalisasi pelayanan di Kabupaten Sidoarjo dapat terwujud sesuai dengan misi ke-1 Pembangunan Kabupaten Sidoarjo dalam RPJMD Tahun 2021-2026 “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha”.

Tahun 2020, kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai beberapa indikator kinerja sasaran belum memenuhi yang sudah ditentukan. Terdapat 2(dua) indikator kinerja sasaran yang kurang memenuhi target yaitu persentase penduduk telah ber-KTP elektronik dan persentase penduduk telah ber-akta kelahiran dengan usia 0-18 tahun. Hal tersebut didasarkan pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tahun 2020. Berikut adalah grafik perkembangan penduduk ber-KTP elektronik di Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020:

Grafik 1. Perkembangan Penduduk Ber-KTP el di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020

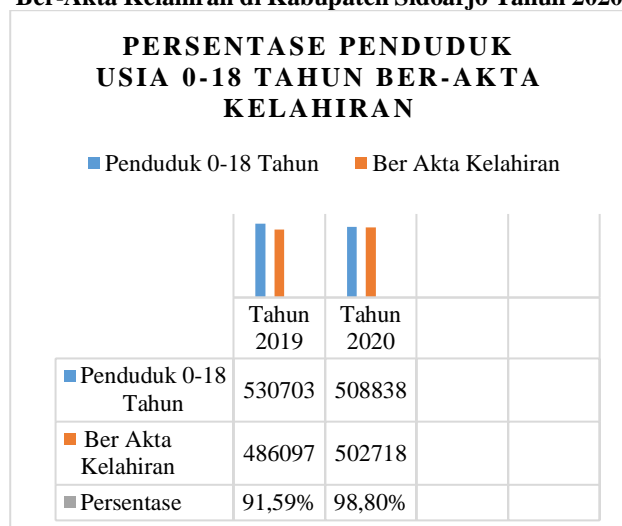


Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2020

Bersumber dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 menjelaskan bahwa penduduk Kabupaten Sidoarjo yang sudah mempunyai E-KTP berjumlah mencapai 1.498.409 jiwa dari target 1.532.096 jiwa. Artinya, terdapat 33.687 jiwa penduduk yang belum mempunyai E-KTP. Maka dari itu, dapat dipahami bahwa pada tahun 2019 capaian

penduduk yang ber-KTP el juga tidak memenuhi target yang sudah ditentukan. Penyebab hal tersebut ialah produktivitas kinerja pelayanan oleh pekerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum maksimal dan sistem informasi yang digunakan untuk melayani masyarakat belum optimal. Sehingga masih terdapat ketidaktercapaian target kepemilikan E-KTP bagi penduduk Kabupaten Sidoarjo selama tahun 2019-2020. Selain itu, capaian indikator penduduk ber-aktakelahiran jumlah penduduk dengan usia 0-18 tahun. Berikut ialah grafik presentase penduduk usia 0-18 tahun ber-akta kelahiran di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020:

Grafik 2. Persentase Penduduk Usia 0-18 Tahun Ber-Akta Kelahiran di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2020

Berdasarkan tabel di atas, persentase penduduk yang berusia 0-18 tahun di Kabupaten Sidoarjo berjumlah mencapai 508.838 jiwa pada tahun 2020. Sedangkan realisasi target penduduk ber-umur 0-18 yang sudah mempunyai akta kelahiran mencapai 502.718 jiwa. Terdapat 6.120 jiwa yang tidak mempunyai akta kelahiran. Dapat dipahami bahwa pada tahun 2019, capaian penduduk berusia 0-18 tahun ber-Akta kelahiran juga tidak memenuhi target yang telah ditetapkan. Penyebabnya adalah produktivitas kinerja pelayanan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo belum maksimal dan sistem informasi yang digunakan untuk melayani masyarakat belum optimal. Sehingga masih terdapat ketidaktercapaian target kepemilikan akta kelahiran bagi penduduk berusia 0-18 tahun di Kabupaten Sidoarjo selama tahun 2019-2020. Berdasarkan ketidakcapaian target indikator sasaran yang sudah disusun pada tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan transformasi pelayanan secara digital.

Pelayanan administrasi kependudukan via dalam jaringan (Daring) adalah bentuk dari penerapan kebijakan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dapat diartikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan daring merupakan proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui kepengiriman berkas persyaratan secara daring dengan didukung media elektronik berbasis *website*. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan digital sangat dibutuhkan dalam masa pandemi Covid-19. Dilihat dari segi kesehatan, pelayanan daring diterapkan sebagai bentuk pencegahan penularan virus Covid-19 bagi masyarakat (Purba et al., 2021). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sangat dibutuhkan guna mewujudkan kemudahan dan kecepatan pelayanan (Maysara dan Hasim, 2021). Selain itu, pelayanan administrasi secara daring juga dapat meminimalisir biaya operasional yang harus dikeluarkan.

Pelayanan administrasi kependudukan secara *online* sudah disediakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui *hotline whatsapp*. Sehingga melalui pelayanan tersebut, masyarakat dapat melakukan kepengurusan dokumen kependudukan melalui *whatsapp* dan ditangani oleh petugas yang terkait. Namun, pelayanan administrasi kependudukan melalui *hotline whatsapp* ini menimbulkan permasalahan baru yaitu keterbatasan kuota antrean pelayanan administrasi kependudukan yang dapat ditangani oleh petugas pelayanan. Permasalahan tersebut dibenarkan oleh pernyataan Bambang Purnomo, S. Kom., MH yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam acara webinar Dukcapil Sapa Masyarakat sesi 3 yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada tanggal 7 Juli 2022 sebagai berikut:

“Pelayanan administrasi kependudukan pada tahun 2020 diawali dengan *Whatsapp*, waktu itu kita belum mempunyai infrastruktur yang memadai untuk membangun aplikasi yang memudahkan masyarakat. Apalagi dalam waktu pendek, dituntut situasi Covid-19 sehingga masyarakat kesulitan datang langsung dan pilihannya adalah penggunaan aplikasi *whatsapp*. Tetapi penggunaan aplikasi *whatsapp* ini ternyata banyak sekali kendala. Baik di masyarakat juga kesulitan, petugas juga sulit. Bisa dibayangkan dalam sehari masuk 600 – 1000 permohonan. Membaca *whatsapp* yang masuk pasti tidak mudah”.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan petugas pelayanan mengalami kesulitan dalam melayani permohonan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat melalui *hotline whatsapp* untuk seluruh jenis pelayanan yang mencapai 600 – 1000 kuota antrean dalam satu hari. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerapkan pembatasan kuota antrean pelayanan administrasi kependudukan daring yang disediakan dalam satu hari. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan daring untuk seluruh jenis pelayanan pada hari senin hingga kamis hanya menyediakan kuota antrean sebanyak 660 kuota per hari. Sedangkan, pada hari jumat disediakan kuota antrean sebanyak 550 per hari.

Penyebab pembatasan kuota antrean pelayanan administrasi kependudukan didasarkan berbagai faktor yang terjadi. Pertama, file berkas persyaratan kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang telah dikirimkan oleh pemohon melalui *hotline whatsapp* terkadang hilang. Hal tersebut tentu memperlambat penanganan layanan administrasi kependudukan yang diajukan oleh pemohon. Kedua, ruang penyimpanan pada sistem *hotline whatsapp* terbatas. Hal tersebut berdampak pada penurunan kuantitas jumlah pelayanan yang dapat ditangani oleh petugas dalam satu hari. Ketiga, keterbatasan jumlah operator yang dapat menangani pelayanan administrasi kependudukan melalui *hotline whatsapp*. Hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas dan kuantitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kendala pembatasan kuota antrean pelayanan administrasi kependudukan berdampak pada buruknya kualitas pelayanan dan pencapaian kepemilikan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat tidak relevan dengan sasaran yang telah ditentukan.

Melalui permasalahan ketidakcapaian target kepemilikan KTP-el dan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 serta penerapan pelayanan administrasi kependudukan via *hotline whatsapp* kurang optimal. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merancang sebuah inovasi layanan yang dapat diakses secara daring. Inovasi layanan tersebut adalah Aplikasi Pelayanan Via *Online* (PLAVON). Aplikasi ini sebagai wujud penerapan *E-Government* bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi PLAVON merupakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis *website* yang bisa diakses masyarakat secara *online*. Pengembangan aplikasi PLAVON telah diluncurkan pada 6 April 2021 di Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan aplikasi PLAVON adalah memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Sehingga aplikasi PLAVON ini dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan *online* via *hotline whatsapp* yaitu keterbatasan kuota antrean pelayanan *online* yang dikeluhkan oleh masyarakat. Melalui Aplikasi PLAVON, masyarakat dapat melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tidak terbatas ruang dan waktu yang dapat diakses secara *online* melalui *website*. Selain itu, kuota antrean pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil menjadi tidak terbatas dalam satu hari yang dapat ditangani oleh petugas. Penerapan aplikasi ini masyarakat hanya memerlukan akses *website* *plavon* dukcapil secara *online*. Setelah itu, masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan masing-masing dengan melengkapi formulir persyaratan yang telah disediakan. Melalui aplikasi ini, permohonan yang masuk dapat ditangani oleh petugas mencapai 800 kuota antrean. Layanan yang disediakan dalam Aplikasi Pelayanan Via *Online* (PLAVON) antara lain:

- a. Akta kelahiran;
- b. Akta kematian;
- c. Akta perkawinan;
- d. Akta perceraian;
- e. Kartu tanda penduduk (KTP);
- f. Kartu identitas anak (KIA);
- g. Kartu keluarga (KK);
- h. Surat keterangan pindah;
- i. Surat keterangan datang; dan
- j. Peduli disabilitas dan lansia (Peduli Dilan)

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Abdussamad, 2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mengetahui gejala yang dirasakan oleh subjek penelitian secara keseluruhan melalui penjabaran kata dan bahasa dalam konteks khusus bersifat alamiah serta didukung beberapa metode ilmiah. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan mendapatkan fakta gejala yang terjadi dan didukung dengan pemberian pandangan secara rasional dan akurat tentang inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Data penelitian yang tersedia yaitu data primer dan data sekunder. Pertama, data primer didapatkan dari wawancara dan observasi. Kedua, data sekunder didapatkan dari buku, jurnal ilmiah, dan dokumentasi.

Dalam pengambilan sampel penelitian memakai teknik *purposive sampling*. Teknik tersebut dipilih dengan alasan data yang diperoleh melalui pertimbangan tertentu yaitu informan yang dianggap mengetahui dan memahami topik penelitian (Sugiyono, 2013). *Key informan* penelitian adalah subko seksi sistem informasi administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang sudah memiliki akun dan pernah mengakses layanan dalam aplikasi PLAVON. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Selanjutnya, proses analisis data kualitatif yang sudah diperoleh dapat dilakukan dengan interaktif dan komprehensif hingga data yang telah didapatkan lengkap dan data bersifat jenuh. Menurut Milles dan Hubberman dalam (Arifin et al., 2019) menjelaskan bahwa terdapat 4(empat) aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data atau display data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Untuk mengukur kualitas inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) dapat menggunakan teori *Measuring the quality of e-government from user perspective* yang memiliki 6 indikator (Kozák, 2018) antara lain:

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)
Aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) harus dapat diakses dengan cepat melalui situs *website* dan alamat URL yang mudah dihafal. Pengguna dapat menggunakan navigasi di *website* dengan mudah dan jelas, serta didukung dengan susunan menu dan tombol yang benar. Selain itu, bahasa yang digunakan mudah dipahami oleh sebagian besar pengguna dan terdapat pilihan lain untuk mengganti bahasa resmi.
2. *Content and Appearance of the Information* (Isi dan Tampilan Informasi).
Informasi dan layanan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) yang tersedia secara *online* harus dikembangkan secara *up-to-date* terkait topik dan jumlah yang benar dan tepat. Layanan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) harus memiliki grafis yang menarik dan animasi intuitif bagi pengguna.
3. *Reliability* (Keandalan)
Aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) dapat diakses dalam berbagai *browser*. Aplikasi ini dapat berfungsi secara baik dan konsisten. Kecepatan akses aplikasi ini dapat memuaskan. Aplikasi ini memiliki masalah lain yang dapat mempengaruhi kinerja yang diharapkan.
4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)
Layanan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) harus menyediakan alat bagi masyarakat untuk

memberikan bantuan ketika terjadi masalah yang bertujuan menyelesaikan masalah layanan dan informasi yang relevan. Utamanya alat yang tersedia di *website* seperti FAQ atau halaman bantuan. Dapat ditambahkan juga informasi kontak telepon atau email.

5. *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan)
Aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) harus menjamin keamanan data dan terjaga dari seluruh tindakan kejahatan penipuan bagi pengguna. Termasuk data pribadi pengguna bersifat privasi. Layanan PLAVON harus memakai pengaturan sistem verifikasi lanjutan dan arsip data dilakukan enkripsi. Berbagai masalah keamanan bisa menghambat warga dalam penggunaan layanan secara *online*.
6. *Support in Completing Forms* (Dukungan untuk Mengisi Formulir)
Penggunaan layanan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) dapat mengurangi waktu warganya dengan cara mendukung untuk mengisi formulir secara otomatis dari informasi yang telah diisikan oleh pengguna dan disimpan dari sumber internal. Selain itu, indikator ini juga tentang apakah diperlukan atau tidak mengisi formulir ini untuk mengakses aplikasi ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara daring dengan didukung teknologi digital dapat menghemat waktu pelayanan dan meminimalisir biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna (Zica dan Fanida, 2022). Pemerintah Kabupaten Sidoarjo mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat dengan mudah dan cepat didukung teknologi digital. Bentuk penerapan pelayanan ini di Kabupaten Sidoarjo secara daring diwujudkan dengan peluncuran aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Aplikasi ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis *website* yang dapat diakses oleh masyarakat secara *online*.

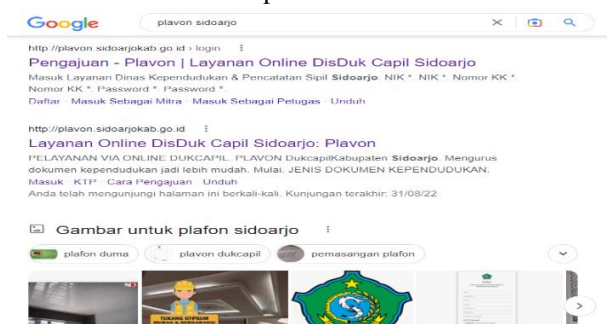
Aplikasi PLAVON merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dapat menggantikan sistem *hotline whatsapp*. Kehadiran aplikasi ini dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, tujuan dari aplikasi ini bagi dinas terkait adalah mewujudkan pengelolaan data kependudukan di Kabupaten Sidoarjo secara akurat dan melalui satu layanan. Kegiatan peluncuran dan sosialisasi aplikasi PLAVON ini dilakukan pada tanggal 06 April 2021 kepada masyarakat. Layanan yang tersedia berjumlah 10(sepuluh) jenis yang dapat diajukan oleh masyarakat.

Adanya aplikasi ini mempercepat jangka waktu penyelesaian kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dengan durasi waktu paling lama sekitar 5 hari kerja. Perbedaan aplikasi ini dengan sistem pelayanan sebelumnya yaitu adanya paket kepengurusan layanan administrasi kependudukan seperti akta kelahiran, KIA dan KK menjadi 1(satu) paket. Selain itu, terdapat layanan peduli dilan yaitu layanan jemput bola kepengurusan identitas kependudukan bagi kelompok disabilitas dan orang dalam gangguan jiwa serta orang lanjut usia (lansia) di Kabupaten Sidoarjo. Guna mengetahui deskripsi yang lebih detail dari inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON), maka setiap indikator akan dilakukan analisis secara mendalam sebagai berikut:

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) merupakan indikator yang mengukur kemudahan dan kecepatan akses *website* aplikasi, bagaimana navigasi dan bahasa yang digunakan dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Hal ini sejalan dengan pendapat (Kurniawati et al., 2017) yang menyebutkan kemudahan penggunaan merupakan ukuran pengguna yang menyakini bahwa sistem pelayanan publik yang ada dapat dipahami dan mudah digunakan. Selain itu, kemudahan penggunaan dalam suatu sistem pelayanan publik akan berpengaruh positif terhadap ketertarikan atau minat pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Sugihartono dan Rian Chrisna Putra, 2020). Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi PLAVON sudah cukup baik bagi pengguna.

Kemudahan dan kecepatan akses *website* aplikasi ini melalui alamat URL yang singkat dan mudah diingat bagi pengguna. Berikut adalah gambar alamat URL aplikasi PLAVON dalam mesin pencarian *browser*:



Gambar 1. Alamat Url Aplikasi PLAVON dalam Mesin Pencarian *Browser*

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, dapat dibuktikan dengan cukup mengetikkan “plavon.sidoarjokab.go.id” pada mesin pencarian *browser* sudah langsung terhubung dengan *website* aplikasi tersebut. Bahkan dengan hanya mengetikkan “Plavon Sidoarjo” dalam mesin pencarian *browser* ini menunjukkan alamat url *website* tersebut

sudah muncul dalam urutan pertama. Pengguna tidak perlu mengetikkan alamat url yang panjang yang dapat mengakibatkan sulit untuk diingat dan banyak yang harus diketikkan guna mengakses aplikasi ini. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini mudah digunakan bagi pengguna dengan didukung alamat URL yang singkat dan mudah diingat oleh pengguna.

Dukungan navigasi *website* aplikasi ini mudah digunakan dan jelas bagi pengguna. Menurut (Kurniawan, 2010) menjelaskan bahwa navigasi adalah fitur yang harus tersedia dalam aplikasi berbasis *website* yang berfungsi untuk membantu perpindahan dari halaman satu ke halaman lain dan memberikan informasi pada lokasi yang sedang dijelajahi oleh pengguna. Berdasarkan pendapat tersebut, sistem navigasi diperlukan untuk membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi PLAVON. Berikut adalah halaman beranda aplikasi PLAVON:



Gambar 2. Halaman Beranda Aplikasi PLAVON

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, dukungan sistem navigasi yang mudah digunakan dan jelas dapat dibuktikan dengan tahapan yang dilalui pengguna dalam mengakses aplikasi ini. Setelah pengguna mengakses aplikasi ini melalui alamat url “plavon.sidoarjokab.go.id”, halaman yang pertama kali muncul adalah halaman beranda. Pada halaman tersebut, pengguna akan diarahkan ke halaman masuk atau *login* dengan cara menekan tombol “mulai”. Pada halaman masuk, pengguna diminta untuk mengisi data yang berisi nomor induk kependudukan(NIK), nomor kartu keluarga (KK), dan password bagi pengguna yang sudah melakukan registrasi akun aplikasi ini. Sedangkan, pengguna yang belum mempunyai akun aplikasi ini dapat menjalankan proses pendaftaran untuk pertama kali dengan menekan tombol “Daftar” pada halaman tersebut. Setelah pengguna berhasil masuk ke dalam aplikasi ini akan langsung diarahkan ke menu pengajuan. Pada menu tersebut, pengguna dapat menggunakan layanan yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan dokumen kependudukan masing-masing bagi masyarakat. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dukungan sistem navigasi yang baik dalam aplikasi ini memberikan kemudahan bagi

pengguna dapat melakukan perpindahan dari halaman awal ke halaman yang dituju dan informasi yang tersedia juga jelas. Selain itu, manfaat yang diperoleh adalah pengguna tidak merasa kebingungan terkait apa yang harus dilakukan dalam setiap tahapannya dengan dukungan navigasi yang baik.

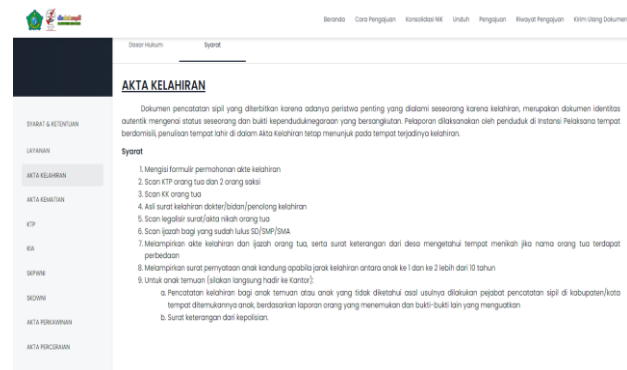
Dukungan komposisi menu dan tombol yang tersedia dalam aplikasi ini sudah tepat. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah menu dan tombol dalam aplikasi ini sudah tepat. Selain itu, menu dan tombol berfungsi dengan baik. Tujuan dari komposisi menu dan tombol yang tepat dalam aplikasi ini adalah memberikan kemudahan pemahaman bagi pengguna untuk dapat menggunakan akses layanan dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diinginkan. Selanjutnya, penggunaan bahasa dalam aplikasi PLAVON mudah dipahami dengan baik. Ini dapat dibenarkan dari penggunaan bahasa nasional yaitu Bahasa Indonesia dengan pemilihan kata yang tepat dan jelas bersumber pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Bahasa Indonesia dipilih karena bahasa resmi yang diberlakukan di Negara Indonesia. Selain itu, Bahasa Indonesia mudah dipahami oleh seluruh pengguna dengan latar belakang suku yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang digunakan dalam aplikasi ini mudah dipahami sehingga memberikan kemudahan bagi dalam menggunakan aplikasi ini.

Aplikasi PLAVON tidak menyediakan pilihan bahasa lain untuk mengubah bahasa resmi yang dapat digunakan oleh pengguna. Aplikasi ini membutuhkan pilihan bahasa lain yang bisa dipilih bagi pengguna guna mengakses layanan yang tersedia. Perlunya ditambahkan pilihan bahasa Jawa dengan pertimbangan kelompok etnis mayoritas di Kabupaten Sidoarjo dan bahasa Inggris dengan pertimbangan bahasa yang sering disediakan dalam *website* pelayanan publik sebagai opsi lain dari penggunaan bahasa Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) dalam aplikasi (PLAVON) sudah cukup baik. Namun, kekurangan dalam aplikasi ini adalah belum tersedia pilihan bahasa lain yang bisa dipilih bagi pengguna dalam mengakses layanan.

2. Content and Appearance of the Information (Isi dan Tampilan Informasi)

Indikator *content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi) merupakan indikator untuk mengukur isi, informasi serta tampilan dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Napitupulu, 2016) yang menyebutkan isi dan tampilan informasi berkaitan dengan kualitas informasi dan penyajiannya seperti desain grafis dan warna yang dipilih. Isi dan tampilan informasi yang tepat dan menarik dapat meningkatkan kualitas pelayanan

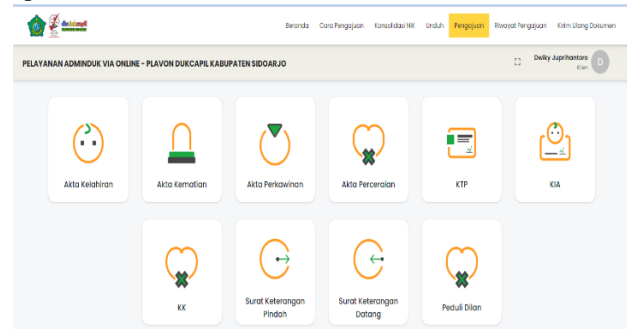
E-Government (Damanik dan Purwaningsih, 2017). Berikut adalah gambar pengembangan informasi aplikasi PLAVON:



Gambar 3. Informasi Dokumen Kependudukan dalam Aplikasi PLAVON

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, aplikasi PLAVON sudah melakukan pengembangan layanan dan informasi secara *up-to-date*. Hal ini dapat dibuktikan dari pengembangan layanan dan informasi pada aplikasi ini dilakukan secara *up-to-date* dan disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat selaku pengguna. Berdasarkan sistem sebelumnya, pada aplikasi ini terdapat pengembangan layanan yaitu peduli disabilitas dan lansia (Peduli Dilan). Layanan peduli dilan merupakan layanan jemput bola yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pelayanan perekaman kartu identitas bagi kelompok penyandang disabilitas, kelompok lansia dan kelompok orang yang mengalami gangguan jiwa. Sedangkan pengembangan informasi dalam aplikasi ini dapat dibuktikan dari adanya pemberian informasi terkait produk administrasi kependudukan bagi pengguna. Hal ini tentu dapat meningkatkan pemahaman tersebut jenis-jenis dokumen kependudukan bagi pengguna, cara pelaporan dan syarat yang dibutuhkan untuk dokumen tersebut. Berikut adalah gambar layanan yang tersedia dalam aplikasi PLAVON:



Gambar 4. Layanan yang Tersedia dalam Aplikasi PLAVON

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Jumlah layanan yang tersedia dalam aplikasi PLAVON sudah tepat. Hal ini dapat dibuktikan dari

layanan yang tersedia merupakan pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari pemerintah daerah kepada masyarakat Sidoarjo sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Terdapat 10 layanan yang tersedia dalam aplikasi ini bagi pengguna yaitu akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, akta perceraian, kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), kartu identitas anak (KIA), surat keterangan pindah (SKPWNI), surat keterangan datang (SKDWNI), dan peduli disabilitas dan lansia (Peduli Dilan).

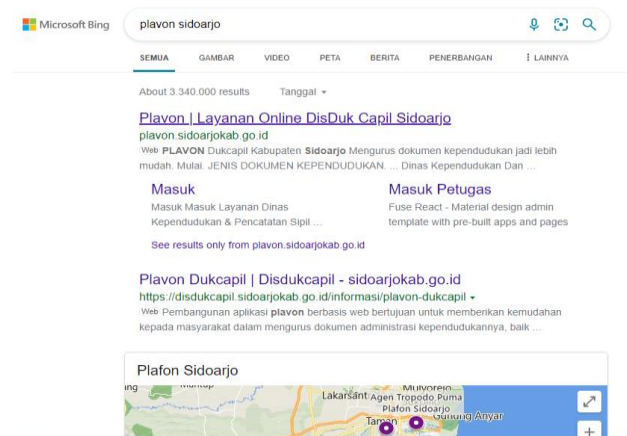
Desain grafis dalam aplikasi PLAVON sudah menarik bagi pengguna yang menjadi tolak ukur ketiga. Desain grafis merupakan bentuk komunikasi dengan memanfaatkan elemen visual yang terdiri dari warna, teks dan gambar (Nugrahani, 2015). Aplikasi ini memiliki desain grafis yang menarik bagi pengguna. Hal ini dapat dibuktikan dari pemilihan warna dalam aplikasi ini sudah tepat dan saling menyatu sehingga tidak ada warna yang kontras atau terlalu mencolok. Pemilihan warna yang tepat memberikan kenyamanan dalam membaca, mudah dalam membedakan logo layanan yang tersedia dan menarik minat untuk menggunakan aplikasi ini bagi pengguna. Selain itu, aplikasi ini menggunakan teks yang singkat, padat dan jelas untuk menyediakan informasi terkait layanan yang tersedia.

Animasi yang intuitif dalam aplikasi PLAVON belum tersedia. animasi yang intuitif adalah serangkaian gambar yang dirancang khusus sehingga menghasilkan ilusi yang dapat bergerak dengan mudah dipahami maksud yang disampaikan. Adanya animasi merupakan salah satu media yang masyarakat suka untuk menyampaikan informasi, pesan, media edukasi, dan hiburan (Wijanarko, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya animasi untuk menyampaikan sebuah informasi atau pesan dalam layanan publik bagi masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan pendapat informan dalam hasil penelitian menjelaskan bahwa aplikasi PLAVON perlu ditambahkan animasi yang intuitif agar tampilan lebih menarik bagi pengguna. Wujud animasi yang intuitif yang dapat ditambahkan dalam aplikasi ini berupa tampilan animasi maupun video animasi tutorial pengajuan layanan. Dengan adanya animasi yang intuitif ini dapat meningkatkan keindahan, menarik minat dan mempermudah pemahaman informasi yang disampaikan bagi pengguna. Selain itu, adanya animasi yang intuitif dapat mencegah kebosanan dalam membaca setiap informasi yang diberikan dalam aplikasi ini. Dapat disimpulkan bahwa indikator *content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi) dalam aplikasi PLAVON sudah cukup baik. Namun, kekurangan dalam aplikasi ini adalah belum tersedia animasi yang intuitif.

3. Reliability (Keandalan)

Indikator *reliability* (keandalan) merupakan indikator yang mengukur aksesibilitas aplikasi, fungsi teknis, kecepatan akses layanan dan masalah yang dihadapi pengguna dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Hal ini sejalan dengan pendapat (Sani, 2021) yang menyebutkan kehandalan adalah sebuah kemampuan yang berguna menyediakan pelayanan yang sama dengan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat membantu pengguna jika terdapat masalah yang dialami secara cepat. Menurut Tjiptono dan Chandra (dalam Along, 2020), Kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang tepat dan kecepatan dalam merespon pengguna merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa aplikasi PLAVON memiliki keandalan sudah baik.

Aksesibilitas *website* aplikasi PLAVON dapat dilakukan melalui berbagai *browser*. Hal ini dapat dibuktikan dari penggunaan *browser* yang dimiliki peneliti untuk mengukur aksesibilitas aplikasi ini. Peneliti melakukan akses aplikasi melalui 5(lima) *browser* yang berbeda-beda. Browser tersebut meliputi Google, Microsoft Bing, Yahoo Indonesia, Yandex, Duck Duck Go. Hasilnya adalah aksesibilitas aplikasi ini dapat dilakukan dalam kelima *browser* tersebut dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi ini dapat dilakukan pada *browser* yang sudah dikenal maupun belum dikenal dan digunakan dalam mendukung aktivitas masyarakat di Indonesia. Berikut adalah gambar aksesibilitas aplikasi PLAVON melalui browser Microsoft Bing:



Gambar 5. Aksesibilitas Aplikasi PLAVON melalui Microsoft Bing

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, dapat dijelaskan bahwa aksesibilitas *website* aplikasi PLAVON dapat dilakukan melalui Microsoft Bing. Hasilnya dengan cukup mengetikkan "plavon sidoarjo" dalam mesin pencarian, alamat url aplikasi sudah muncul dalam urutan pertama. Microsoft Bing merupakan mesin pencari yang dibuat oleh

Microsoft dan menduduki peringkat dua populer di dunia. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat diakses melalui salah satu *browser* populer di dunia.

Aplikasi PLAVON sudah berfungsi dengan baik dan konsisten. Hal ini dapat dibuktikan dengan penyediaan layanan yang tersedia dan penggunaan menu dan tombol dalam aplikasi ini berfungsi dengan baik. Pengguna dapat memilih layanan yang ada dalam aplikasi ini untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Tidak ada masalah yang terjadi dalam aplikasi ini sehingga dapat mengurangi fungsi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara optimal. Selain itu, kecepatan akses aplikasi ini memuaskan. Kecepatan akses layanan dalam aplikasi ini dipengaruhi koneksi jaringan internet dari provider yang digunakan setiap pengguna. Koneksi jaringan internet di daerah pusat atau tengah kota Kabupaten Sidoarjo memiliki kecepatan yang lebih stabil daripada di desa. Kecepatan akses layanan juga dipengaruhi oleh *bandwidth server* yang digunakan dalam aplikasi ini. *Bandwidth server* adalah ukuran jumlah informasi dan data (bit) yang bisa dikirim dari satu tempat ke tempat yang lain dalam hitungan satu detik (Ardiansa et al., 2017). Aplikasi ini memiliki *bandwidth server* yang memadai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menjadikan banyaknya akses pengguna yang masuk untuk mengajukan layanan, aplikasi tetap berfungsi dengan baik dan sistem berjalan dengan lancar sehingga pengguna merasakan kepuasan dalam menggunakan aplikasi ini. Dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability* (keandalan) dalam aplikasi PLAVON sudah baik.

4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Indikator *citizen support* (dukungan masyarakat) merupakan indikator untuk mengetahui penyediaan fitur yang berfungsi untuk memberikan bantuan ketika pengguna mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Hal ini sejalan dengan pendapat (Sukmana, 2022) yang menyebutkan dukungan masyarakat merupakan dukungan pelayanan kepada masyarakat untuk membantu pengguna dalam mengatasi kendala yang dialami. Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa dukungan masyarakat dalam aplikasi PLAVON sudah cukup baik.

Aplikasi PLAVON belum memiliki halaman bantuan atau FAQ yang tersedia bagi pengguna. Fitur halaman bantuan diperlukan dalam suatu *website* pelayanan publik untuk menangani kendala layanan yang dialami oleh pengguna (Utama, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa adanya halaman bantuan diperlukan dalam aplikasi ini. Pengguna membutuhkan fitur tersebut dengan tujuan untuk memberikan kemudahan interaksi dari pihak operator pelaksana pelayanan administrasi kependudukan

kepada pengguna layanan dalam menyelesaikan masalah yang sedang dialami atau dihadapi dalam menggunakan aplikasi ini. Fungsi fitur ini bagi pengguna yaitu mempermudah dan mempercepat penyampaian pertanyaan ketika ada informasi yang belum dipahami oleh pengguna dan dapat direspon secara langsung oleh operator aplikasi. Penyebab dari belum adanya halaman bantuan pada aplikasi ini adalah kurangnya pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam merespon setiap pengaduan yang masuk. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada tahun 2022 berjumlah 88 orang. Sedangkan, total kebutuhan pegawai mencapai 186 orang. Maka dari itu, dinas terkait membutuhkan rekrutmen pegawai baru guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kontak informasi dalam aplikasi PLAVON sudah tersedia. Walaupun aplikasi ini tidak memiliki halaman bantuan, pengguna tidak merasa kesulitan ketika ingin bertanya atau melakukan pengaduan. Hal ini dikarenakan aplikasi ini menyediakan kontak informasi yang disediakan dapat digunakan untuk bertanya atau mencari informasi dan melakukan pengaduan. Terdapat 2 (dua) nomor *call center* yang dapat dihubungi melalui telepon seluler oleh pengguna antara lain 031-8960188 dan 031-8960177. Selain itu, terdapat nomor *whatsapp* yang dapat dihubungi secara online bagi pengguna yaitu 0812-3013-4878. Email aktif juga bisa dihubungi oleh pengguna yaitu helpdesk3515@gmail.com.

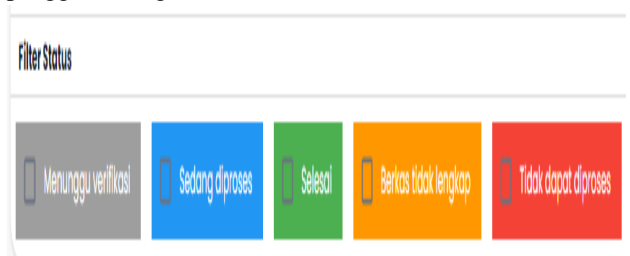
Respon petugas dalam menanggapi pertanyaan dan pengaduan dalam aplikasi PLAVON sudah cukup cepat. yang dibutuhkan untuk merespon setiap pertanyaan dan pengaduan pengguna sekitar 10 menit. Pengguna lebih menyukai menggunakan nomor WA pengaduan untuk bertanya maupun melakukan pengaduan secara *online*. Kecepatan respon petugas ini tentu dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, masyarakat yang mengakses aplikasi PLAVON sudah cukup banyak. Menurut (Amrozi et al., 2022) menjelaskan bahwa dukungan masyarakat terhadap aplikasi pelayanan publik juga dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan tersebut. Hal ini tentu berkaitan dengan ketertarikan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi tersebut dalam memperoleh pelayanan publik. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi PLAVON hingga saat ini sebanyak 146.092 akun pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan dukungan masyarakat untuk dikembangkan dalam membantu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo. Dapat ditarik kesimpulan indikator

citizen support (dukungan masyarakat) dalam aplikasi PLAVON sudah cukup baik. Namun, kekurangan dalam aplikasi ini adalah belum tersedia halaman bantuan atau FAQ.

5. Trust/Security (Kepercayaan/Keamanan)

Indikator *trust/security* (kepercayaan/keamanan) adalah indikator guna mengukur sistem keamanan dalam menjamin data pribadi pada saat pengguna mengoperasikan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) dan kepercayaan pengguna terhadap data yang telah dimasukkan dalam aplikasi ini dapat terjaga dan terjamin kerahasiannya. Hal tersebut didukung dengan pendapat (Kinasih dan Albari, 2012) yang menyebutkan persepsi keamanan berkaitan dengan sistem keamanan yang dapat melindungi data pribadi dari penggunaan yang tidak tepat. Keamanan dalam suatu sistem sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna (Sukesi, 2011). Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa kepercayaan atau keamanan dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) sudah baik.

Aplikasi PLAVON sudah memiliki sistem keamanan data pribadi yang terjamin dan dapat dipercaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya sistem *firewall* yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam aplikasi ini. *Firewall* merupakan suatu komponen yang dapat memberikan batas akses antara jaringan yang dilindungi dengan internet yang bertujuan mencegah segala ancaman yang ada baik dari luar dan dalam sistem (Adhi Purwaningrum et al., 2018). *Firewall* yang berfungsi dengan baik dapat melindungi segala tindakan penipuan, penyusupan atau pemindahan data yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab dalam sistem tersebut (Yanti dan Effendi, 2020). Data pribadi yang sudah dimasukkan dalam aplikasi ini yaitu nomor induk kependudukan (NIK), nomor kartu keluarga (KK) dan lainnya dipastikan *firewall* dalam aplikasi ini dapat menjamin kerahasiaan data pengguna dengan baik.

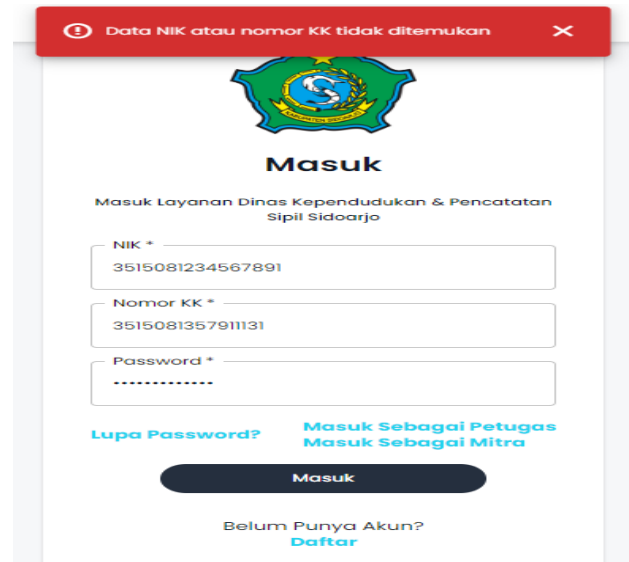


Gambar 6. Status Pengajuan dalam Menu Riwayat Pengajuan.

Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, sistem verifikasi lanjutan yang diterapkan dalam aplikasi PLAVON sudah berjalan dengan baik. Dapat dibenarkan dengan adanya penerapan sistem verifikasi lanjutan pada saat pengguna mengajukan

layanan dalam aplikasi ini. Adanya verifikasi lanjutan ini merupakan upaya yang dilakukan oleh dinas terkait untuk memeriksa data pribadi yang dimasukkan oleh pengguna sudah benar. Selain itu, upaya ini bertujuan untuk menjamin keamanan data pribadi pengguna sehingga data yang digunakan ialah milik individu masing-masing dan tidak milik orang lain. Data yang dimasukkan seperti nama lengkap, nomor induk kependudukan, nomor kartu keluarga, alamat, nomor telepon dan lainnya. Dinas terkait melakukan verifikasi lanjutan dengan cara memeriksa kebenaran data yang dimasukkan oleh pengguna dengan database yang tersedia.



Gambar 7. Proses Masuk Gagal dalam Aplikasi PLAVON
 Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas, aplikasi PLAVON juga menerapkan sistem arsip data yang di enkripsi secara otomatis. Enkripsi adalah suatu proses untuk memastikan keamanan informasi dengan tujuan untuk tidak dapat dibaca tanpa pengetahuan khusus (Nova Hulu & Putri, 2022). Dengan adanya enkripsi, data yang disimpan dalam sistem menjadi lebih terjaga dan sulit untuk dibaca orang lain (Suyanto, 2012). Aplikasi ini menerapkan teknologi enkripsi dalam melakukan proses arsip data pengguna. Hal ini tentu menjadikan data pribadi milik pengguna memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Selain itu, database yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terlindungi dengan baik sehingga tidak dapat mengambil data dengan mudah oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan yang sah. Setiap data pengguna dalam aplikasi ini akan dilakukan sistem pengarsipan data dengan didukung teknologi enkripsi secara otomatis. Pengguna memasukkan data pribadi dalam aplikasi ini merupakan bentuk kepercayaan dari masyarakat terhadap keamanan data dapat terjamin dan terlindungi dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa indikator *trust/security* (kepercayaan/keamanan) dalam aplikasi PLAVON sudah baik.

6. *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam Mengisi Formulir)

Indikator *support in completing form* (dukungan dalam mengisi formulir) adalah indikator guna mengetahui adanya formulir yang harus diisi oleh pengguna agar bisa mengakses layanan dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Hal ini sejalan dengan pendapat (Hardianto et al., 2021) yang menyebutkan dukungan dalam mengisi formulir berkaitan dengan permintaan biodata pengguna. Dukungan dalam mengisi formulir ini penting dalam suatu sistem untuk menyimpan data privasi pengguna maupun keperluan lain dalam layanan tersebut (Taufiq et al., 2019). Hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menyebutkan bahwa dukungan dalam mengisi formulir pada aplikasi ini sudah baik bagi pengguna.

Gambar 8. Formulir Pendaftaran Akun Aplikasi PLAVON

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

Berdasarkan gambar di atas, aplikasi PLAVON sudah mendukung adanya formulir yang harus diisi bagi pengguna untuk mendapatkan akses layanan dalam aplikasi PLAVON. Hal ini dapat dibuktikan dari adanya 2(dua) formulir yang perlu diisi oleh pengguna untuk memperoleh akses layanan dalam aplikasi ini yaitu formulir pendaftaran akun dan pengajuan layanan. Dalam formulir pendaftaran akun, pengguna dapat mengisikan data pribadi, nomor induk kependudukan, nomor kartu keluarga dan password akun pengguna. Formulir ini bertujuan untuk menyimpan informasi terkait identitas pribadi dan data kependudukan pengguna aplikasi ini. Sedangkan, formulir pengajuan layanan ini diperlukan untuk diisi guna mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memakai aplikasi ini. Formulir ini berisi data pribadi dan data kependudukan milik pengguna. Formulir yang tersedia dapat diisi dengan mudah oleh pengguna

Kapasitas ukuran file berkas yang perlu unggah dalam formulir dengan tepat. Hal ini dibuktikan dari penyediaan kapasitas ukuran file yang memadai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bagi pengguna untuk dapat mengunggah berkas persyaratan dalam formulir. Kapasitas ukuran file yang disediakan dalam mengunggah berkas persyaratan sebesar 300 kb. Ukuran file ini sudah tepat bagi pengguna. Hal ini dikarenakan jumlah berkas persyaratan dalam setiap formulir berbeda-beda sesuai dengan jenis layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan. Dapat disimpulkan bahwa indikator *support in completing forms* (dukungan dalam mengisi formulir) dalam aplikasi PLAVON sudah baik bagi pengguna.

PENUTUP

Simpulan

Aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) merupakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis *website* yang bisa diakses bagi masyarakat via *online*. Aplikasi ini menjadi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan aplikasi ini adalah memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengurus dokumen kependudukan bagi masyarakat. Penerapan inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) sudah berjalan cukup baik. Dapat diukur dan diketahui dari beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian telah dilakukan oleh peneliti. Indikator *ease of use* (kemudahan penggunaan) dalam aplikasi PLAVON sudah cukup baik. Namun kekurangannya dalam aplikasi ini adalah belum ada opsi bahasa lain untuk mengubah bahasa resmi yang dapat digunakan oleh pengguna.

Indikator *content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi) dalam aplikasi PLAVON sudah cukup baik. Namun kekurangannya dalam aplikasi ini adalah tidak tersedia animasi yang intuitif. Indikator *reliability* (kehandalan) dalam aplikasi ini sudah baik. Indikator *citizen support* (dukungan masyarakat) dalam aplikasi ini sudah cukup baik. Namun, kekurangannya dalam aplikasi ini adalah belum tersedia halaman bantuan atau FAQ. Indikator *trust/security* (kepercayaan/ keamanan) sudah baik dalam aplikasi ini. Indikator *support in completing form* (dukungan dalam mengisi formulir) sudah baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terkait inovasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, peneliti memiliki beberapa saran untuk inovasi aplikasi pelayanan via *online* sebagai berikut:

1. Menambahkan opsi bahasa lain yang dapat dipilih oleh pengguna untuk mengubah bahasa resmi dalam aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON). Opsi bahasa lain seperti bahasa Inggris dan bahasa Jawa.
2. Menambahkan animasi yang intuitif pada tampilan aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) untuk meningkatkan keindahan tampilan dan ketertarikan pengguna dalam memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Menambahkan menu halaman bantuan atau FAQ pada aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) sebagai sarana bertanya atau memberikan saran dan masukan dari pengguna terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Melakukan rekrutmen pegawai baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk memenuhi kebutuhan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan secara optimal bagi masyarakat.
5. Melakukan sosialisasi aplikasi pelayanan via *online* (PLAVON) secara tatap muka bersama masyarakat di setiap desa atau kelurahan Kabupaten Sidoarjo dan pemanfaatan media sosial untuk sosialisasi digital sehingga seluruh masyarakat dapat memahami dan menggunakan aplikasi ini dengan optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penyelesaian artikel ini. Disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya;
2. Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi;
3. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji skripsi;
4. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji skripsi;
5. Bapak dan ibu seluruh dosen dan tenaga kependidikan Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya;
6. Drs. Reddy Kusuma, MA. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
7. Tri Hasti Wulandari, S.Kom., M.P. selaku Subko Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo;
8. Bapak dan ibu tercinta yang telah mendukung dan mendoakan penyelesaian artikel ini

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. T., Supriyono, B., Muluk, M. R. K., & Tjahjanulin. (2016). Innovation Typology of the Local Government in Educational Affairs. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 23(2), 70–76.
- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82.
- Adhi Purwaningrum, F., Purwanto, A., & Agus Darmadi, E. (2018). Optimalisasi Jaringan Menggunakan Firewall. *IKRA-ITH Informatika*, 2(3), 17–23.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Amrozi, Y., Devi, E. C., & Rosida, L. A. (2022). IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI E-kios IMPLEMENTATION E-GOVERNMENT OF PUBLIC SERVICES ON E-kios APPLICATION. *Kebijakan Publik*, 13(3), 310–316.
- Ardelia, L., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenBlitar. *Publika*, 9(5), 309–322.
- Ardiansa, G. F. E., Primananda, R., & Hanafi, M. H. (2017). Manajemen Bandwidth dan Manajemen Pengguna pada Jaringan Wireless Mesh Network dengan Mikrotik. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(11), 1226–1235.
- Arifin, H., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Terhadap Masyarakat Pembuat Akta Kelahiran (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*, 13(3), 62–68.
- Asri, N. W. S., Lailia, I., & Ismiartha, G. R. (2020). Surabaya Single Window Sebagai Bentuk Inovasi Pelayan Perizinan Di Kota Urabaya. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2), 68–74.
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., & Kusworo. (2019). Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7), 667–675.
- Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). FUNGSI e-KTP UNTUK Mendukung PEMERINTAH DAERAH DALAM

- PENDATAAN DAN PELAYANAN PUBLIK. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 212–222.
- Isbandono, P., & Pawestri, D. A. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN DI BADAN PUSAT STATISTIK KOTA SURABAYA. *Journal of Public Sector Innovations*, 4(1), 48–54.
- Kinasih, B. S., & Albari. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1), 25–38.
- Kozák, D. (2018). *Innovation in National E-Governments. Estonia as a Role Model in the Citizen-Centric Approach*. Lund University.
- Kurniawan, E. (2010). *Cepat Mahir ASP.NET 3.5 untuk Aplikasi Web Interaktif*. CV Andi Offset.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24–29.
- Leviyanto, H. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 26–38.
- Maysara, & Hasim, A. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM APLIKASI POTENSI INVESTASI (SIAPI) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DUMAI. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215–226.
- Mubarok. (2020). The Impact of the Quality of Public Policies by Improving Morals and Ethics in Public Services for Bureaucratic Reform. *International Journal of Science and Society*, 2(3), 331–339.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–213.
- Napitupulu, D. (2016). Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual Dan Ipa). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2), 153–168.
- Nova Hulu, F., & Putri, M. (2022). Metode Analitis Enkripsi Dan Dekripsi Dengan Penerapan Algoritma Kriptografi Klasik Ke Dalam Cipher. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi*, 8(1), 26–34.
- Nugrahani, R. (2015). Peran Desain Grafis Pada Label dan Kemasan Produk Makanan UMKM. *Imajinasi : Jurnal Seni*, 9(2), 127–136.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). Laporan Tahunan: Mengawal Pelayanan Publik di masa Pandemi Covid-19. 15-31.
- Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
- Purba, I. P. M. H., Suwanda, I. M., Adi, A. S., & Wijaya, R. (2021). Policy Synergy between The Provincial Government of East Java and The Central Government on Health Quarantine in The Treatment of Covid-19. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 43–51.
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Samudra, D. F. D., Salahudin, & Taufikurrahman, I. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi Publik Melalui Aplikasi Portal Informasi Pemkab Nganjuk (PING). *Jurnal Academia Praja*, 5(1), 73–78.
- Sani, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2), 38–52.
- Sari, N. R. D., & Meirinawati. (2022). Inovasi Pelayanan “Si Jaran Ijo” (Jemput Bola Rentan Admindak Iso Jujuk Omah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Blitar. *Publika*, 10(3), 909–922.
- Setyowati, S., & Meirinawati. (2021). Inovasi Progam Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, 9(3), 267–282.
- Sugihartono, T., & Rian Chrisna Putra, R. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik. *SATIN - Sains Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 97–105.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Alfabeta.
- Sukesi. (2011). Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 61–75.
- Sukmana, E. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pemenuhan Kebutuhan dan Kepuasan Masyarakat Berbasis Website di Era Pandemi di Kabupaten Sumedang. *Jisipol*, 6(2), 66–98.
- Suyanto. (2012). Keamanan Database Menggunakan

- Metode Enkripsi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(2), 137–150.
- Taufiq, N., Widodo, J., & Hartono, S. (2019). KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP (Studi tentang Kualitas Pelayanan e-KTP di Kecamatan Rungkut). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1115–1123.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Utama, A. A. G. S. (2020). The implementation of e-government in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(7), 190–196.
- Wahyudi, R., Malek, J. A., & Aziz, A. (2015). Perilaku Maladministrasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau : Faktor Penyebab Dan Soluinya. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 55–70.
- Wijanarko, A. (2020). Implementasi Prinsip Animasi Straight Ahead Action pada Karakter Hewan Berbasis Animasi 2D. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 1(1), 73–84.
- Yanti, Y., & Effendi, R. (2020). Analisa Sistem Keamanan Jaringan Komputer Firewall Menggunakan Shorewall Pada PT. Indofarma Global Medika. *Jurnal TEKSAGRO*, 1(2), 14–21.
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227–242.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Admindak) Melalui Aplikasi Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498.

