

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON DUKCAPIL) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO**

**Irsy Kharimatus Sholicha**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[Irsy.19060@mhs.unesa.ac.id](mailto:Irsy.19060@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP.,M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik adalah kegiatan yang krusial dalam menjalankan sistem pemerintahan yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik masih ada. Salah satunya di bidang administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Tingginya jumlah penduduk berdampak pada semakin tinggi juga kebutuhan terkait pengurusan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan aplikasi pelayanan via online (Plavon Dukcapil). Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan untuk kepengurusan administrasi kependudukan melalui *website* Plavon Dukcapil secara *online*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi Plavon Dukcapil oleh Disdukcapil Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Teori yang digunakan untuk penelitian ini adalah karakteristik inovasi *e-government* oleh Rokhman, Ali (2011) yang terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu keuntungan relatif, gambaran/citra, tingkat kesesuaian, kemudahan penggunaan, dan intensitas penggunaan. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses wawancara dilakukan dengan pihak Disdukcapil Sidoarjo yang menangani program inovasi dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah berupaya sangat baik dengan meluncurkan inovasi pelayanan Plavon Dukcapil. Hasil analisis menggunakan indikator karakteristik inovasi *e-government* sudah sesuai, hanya saja masih terdapat kekurangan dalam sistem pelayanan website karena terdapat beberapa kendala yang dialami seperti *website error*. Sehingga saran yang dapat diberikan yaitu memperbaiki kualitas sistem kinerja website plavon dukcapil agar pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, *e-government*, Plavon Dukcapil.

**Abstract**

Public service is an essential component of keeping a government system responsive to community needs. However, there are still public complaints about government services, one of which is population administration in Sidoarjo Regency. Population control is more important as the population grows. As a result, the Sidoarjo Regency government established an online service application service innovation (Plavon Dukcapil). Through the online Plavon Dukcapil website, the purpose is to make it easier for the public to get population administration management services. The goal of the research is to go over Disdukcapil Sidoarjo's creation, Plavon Dukcapil. In this study, the qualitative descriptive research method was applied. The theory used for this study is the characteristics of e-government innovation by Rokhman, Ali (2011) which consists of 5 (five) indicators, namely relative advantage, image, compatibility level, ease of use, and intensity of use. Data collection methods include observation, interviews, and documentation. Disdukcapil Sidoarjo, who manages the dukcapil platform innovation program, and members of the community who use the service were interviewed. According to the study's conclusions, the Sidoarjo Regency Government did great work in establishing the Plavon Dukcapil service innovation. The results of the analysis using the indicators of e-government innovative characteristics are suitable; however, there are still issues in the website service system due to multiple obstacles encountered, such as website errors. So the greatest advice is to improve the Plavon Dukcapil website's performance system so that the services provided may be maximized.

**Keywords:** Innovation, Service, e-government, Plavon Dukcapil.

## PENDAHULUAN

Semakin maksimal dan baik penerapan sistem pelayanan publik yang diberikan untuk masyarakat, memberikan cerminan bahwa semakin baik pula pemerintahannya. Kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berlandaskan prinsip dan tata kelola pemerintahan, tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik atau pemerintah.

Dalam penerapannya, pemerintah didorong untuk melakukan sebuah perubahan atau melakukan reformasi birokrasi menuju pemerintahan yang lebih baik termasuk dalam hal memberikan pelayanan ke publik. Menurut (Oktariyanda, T. A. dan Meirinawati, 2018), Reformasi adalah suatu langkah untuk menjadikan administrasi negara sebagai instrumen yang selalu meningkat kearah yang lebih baik untuk mencapai tujuan pembangunan dan tuntutan realisasi aspirasi masyarakat. Reformasi birokrasi adalah perubahan yang besar pada tata kelola pemerintahan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, bersih dari perilaku korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik secara akuntabel, serta memegang teguh nilai-nilai dasar organisasi dan kode etik perilaku aparatur negara.

Pemerintah masih perlu melakukan banyak pembenahan pada pelayanan publik, karena berdasarkan data yang diperoleh dari Ombudsman RI (Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ada di Indonesia) pada tahun 2021, Ombudsman RI telah menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.186 laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 33,89% laporan berupa keluhan masyarakat mengenai pelayanan pada Pemerintah Daerah.



**Gambar 1. Laporan Ombudsman Berdasarkan Instansi Terlapor**

(Sumber : Laporan Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2021)

Instansi pemerintah daerah, diberi kewenangan untuk mengelola daerahnya berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan, salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 yang dimaksud dengan administrasi kependudukan yaitu serangkaian kegiatan yang berhubungan dengan penertiban dan penerbitan dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Denngan adanya permasalahan yang disebutkan sebelumnya, maka diperlukan adanya sebuah perubahan yang berupa inovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Inovasi produk layanan biasanya berbentuk seperti aplikasi pelayanan publik yang dimanfaatkan untuk mempermudah proses pelayanan publik yang ada. (Persada & Fanida, 2022) Program inovasi dan transformasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berkaitan dengan transformasi pelayanan publik menjadi berbasis *electronic government (e-government)* atau pelayanan dengan menggunakan media teknologi sebagai bentuk konkret dari pencapaian tujuan reformasi pelayanan, yakni menyediakan layanan yang cepat, tepat, efektif dan efisien.

Inovasi adalah suatu ide, praktik, atau objek yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi (Setijaningrum, 2017). Pada saat ini, inovasi telah diterapkan dalam lingkup yang luas, tidak hanya pada sektor swasta, tetapi juga diterapkan pada sektor publik (Wardani & Rahayu, 2021) Salah satu program inovasi sebagai wujud penerapan *e-government* pada penyelenggaraan pelayanan publik telah diterapkan pada Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya Aplikasi Pelayanan via *online* (Plavon Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi plavon dukcapil adalah sebuah wujud transformasi digital pada proses penyelenggaraan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan secara daring.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo yang di publikasikan pada <https://sidoarjo.kab.bps.go.id> Kabupaten Sidoarjo merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak urutan ke-4 di Provinsi Jawa Timur, dengan total penduduk tahun 2020 adalah 2.082.801 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 1.048.574 jiwa dan penduduk perempuan 1.034.277 jiwa. Peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo terjadi karena berbagai

faktor, salah satunya karena Sidoarjo merupakan daerah yang berbatasan dengan kota Surabaya, dan menjadi tujuan utama bagi para pendatang untuk mencari kerja dan digunakan sebagai tempat hunian baru di kabupaten Sidoarjo, oleh sebab itu kabupaten Sidoarjo mengalami angka pertumbuhan penduduk yang tinggi yang berpengaruh pada melonjaknya permohonan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem yang diterapkan masih belum maksimal pada pelayanan, menyebabkan timbulnya berbagai permasalahan dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan pada masyarakat.

Sebagai solusi dari permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait keluhan yang masuk dari pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan kependudukan dengan sistem akses antrian online melalui SAE-Capil (Sistem Antrian Elektronik) yang pengajuan pelayanan dilakukan melalui *whatsapp* hotline, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi pelayanan via online (Plavon Dukcapil) yang merupakan pelayanan berbasis *website* yang diharapkan pada Plavon Dukcapil ini dapat mempercepat proses pelayanan dan memangkas antrian *online* yang menumpuk, seperti yang disampaikan oleh Gus Muhdlor, selaku Bupati Sidoarjo kepada Radio Suara Surabaya pada Selasa, 6 April 2021:

“Yang kemarin rame-rame titik alasannya karena kuota yang dibatasi, terus penggarapannya manual karena upload semuanya via WA. Ini kita ubah, ada layanan aplikasi lewat *website* sehingga memotong itu semua. Insyaallah antrian ini tidak manual lagi di WA, Insyaallah pelayanannya lebih cepat.”  
Sumber: <https://www.suarasurabaya.net>  
(Diakses pada 27 Desember 2022, 17:43)

Pernyataan Bupati Sidoarjo terkait inovasi Plavon Dukcapil yang menjadi solusi dari permasalahan yang dialami masyarakat, diperkuat oleh pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, Bapak Reddy Kusuma yang mengatakan bahwa aplikasi Inovasi Plavon Dukcapil ditujukan untuk mengurai antrian *online* yang selama ini menumpuk, yang bahkan pada waktu itu masyarakat banyak yang tidak mendapat kuota antrian *online* untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. (sumber:

<https://www.republikjatim.com/baca/tutup-layanan-hotline-wa-dispendukcapil-sidoarjo-buka-aplikasi-plavon>  
Diakses pada 28/11/2022, pukul 07:34 WIB)

Peluncuran Inovasi Pelayanan Plavon Dukcapil bertujuan untuk menjadi sebuah langkah reformasi birokrasi yang berorientasi untuk melakukan perubahan yang ditujukan untuk mewujudkan harapan pemerintah

dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal berbasis elektronik yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memproses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan dengan cepat, digital, dan akurat dalam proses pengadministrasian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berharap bahwa dengan adanya penerapan inovasi Plavon Dukcapil ini sistem pelayanan publik yang diterapkan akan menjadi efektif dan efisien, memperpendek waktu pelayanan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Peneliti tertarik untuk mengangkat inovasi *website* ini sebagai bahan penelitian yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan via online (Plavon Dukcapil) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**”.

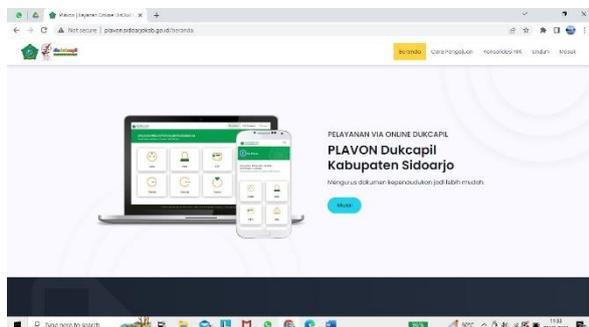
## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan pada makna dibandingkan generalisasi (Soegiyono, 2011) Fokus penelitian mengacu pada teori Karakteristik Inovasi *e-government* oleh Rokhman, Ali (2011) yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan relatif), Image (Gambaran/Citra), Compatibility (Kompatibilitas), Ease of use (Kemudahan penggunaan), Use of intensions (Intensitas Penggunaan). Teknik penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi Pelayanan via *online* (Plavon Dukcapil) merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang difungsikan untuk membantu pekerjaan terakit pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan agar kualitasnya semakin baik. Pertumbuhan penduduk masyarakat Sidoarjo yang pesat, memicu adanya permintaan permohonan dokumen administrasi kependudukan dengan jumlah yang tinggi, karena keterbatasan sumber daya manusia dan sistem kinerja yang diterapkan kurang efektif menyebabkan timbulnya permasalahan dan keluhan masyarakat seperti

proses kepengurusan dokumen yang lama dan adanya antrean panjang. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan via *online* yang pelaksanaannya didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.



**Gambar 2. Tampilan Halaman Awal website Plavon Dukcapil**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil dapat dianalisis menggunakan indikator karakteristik inovasi *e-government* menurut (Rokhman, Ali 2011) yang terdiri dari:

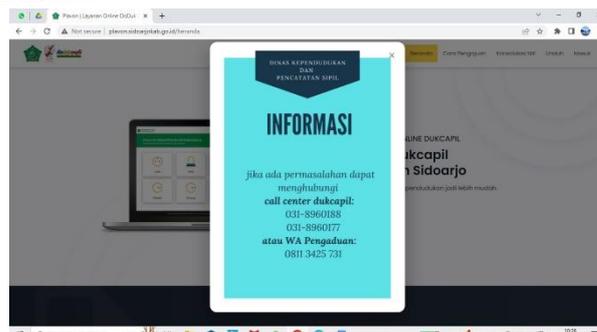
### 1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif adalah suatu tingkat dimana sebuah inovasi tampak lebih bagus daripada program yang diterapkan sebelumnya. Tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang sudah ada. Apabila keuntungan relatif yang dirasakan oleh masyarakat besar, maka inovasi tersebut akan cepat diterapkan oleh masyarakat (Kotler dan Keller dalam Wulandari, 2017) Indikator ini untuk menganalisis bagaimana keunggulan dalam penerapan inovasi jika dibandingkan dengan program yang telah diterapkan sebelumnya dan keuntungan yang dirasakan baik dari segi pemberi layanan, dan masyarakat. Inovasi Plavon Dukcapil mulai diterapkan pada pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Sidoarjo semenjak 6 April 2021, penggunaan inovasi dinilai masyarakat dan pihak Disdukcapil menjadikan pelayanan menjadi efektif dan efisien karena dapat mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat terkait antrian dan proses yang memakan waktu banyak pada saat penerapan program sebelumnya, yaitu SAE-Capil (Sistem Antrian Elektronik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

SAE-Capil adalah sistem antrian elektronik yang diterapkan semenjak 23 Maret 2020 sebagai upaya pencegahan pemblokiran permohonan dokumen yang diajukan masyarakat setiap harinya, sehingga masyarakat harus mengakses nomor antrian terlebih dahulu pada <http://antrian.disdukcapil.sidoarjokab.go.id> agar

mendapatkan pelayanan untuk proses kepengurusan dokumen, yang selanjutnya dokumen akan dikirim melalui *whatsapp* untuk proses pengiriman dokumen persyaratan sesuai kebutuhan pengajuan. Namun, pada penerapannya, sistem pelayanan seperti ini menimbulkan banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat seperti terbatasnya kuota antrian *online* disetiap harinya, tanggapan melalui nomor *whatsapp* berlangsung lama, dan lain sebagainya.

Dengan adanya penerapan inovasi pelayanan via *online* (Plavon Dukcapil) dari segi penerima layanan, dan pemberi layanan inovasi ini dianggap dapat mempermudah pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien, karena masyarakat tidak perlu mendatangi kantor dinas untuk mendapatkan pelayanan, masyarakat dapat melakukan pengajuan dari mana saja secara daring pada *website* Plavon Dukcapil <https://plavon.sidoarjokab.go.id> pada saat jam kerja tanpa dibatasi kuota setiap harinya. Di dalam *website* Plavon dukcapil, masyarakat juga dapat mendapatkan informasi melalui tampilan *pop up* yang berisi pemberitahuan apabila masyarakat menemui kendala pada proses pengajuan layanan menggunakan plavon dukcapil, dapat menghubungi nomor *call center* ataupun nomor *whatsapp* pengaduan pada tampilan pemberitahuan tersebut. Sehingga penerapan inovasi pelayanan melalui *website* Plavon Dukcapil dapat dilaksanakan secara maksimal.



**Gambar 3. Tampilan Informasi pada Halaman Awal Plavon Dukcapil**

(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

### 2. *Image* (Gambaran/Citra)

Indikator ini digunakan untuk menjelaskan gambaran mengenai inovasi plavon dukcapil dan pengaruh penerapan inovasi plavon dukcapil dengan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pengenalan inovasi pelayanan via *online* (plavon dukcapil) kepada masyarakat mulai dilaksanakan pada saat sebelum diresmikannya *website* Plavon Dukcapil pada 6 April 2021, yang pada saat itu juga pelayanan pengajuan melalui plavon dukcapil sudah dapat dilaksanakan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia sosialisasi merupakan sebuah usaha untuk memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal,

dipahami, dan dihayati oleh masyarakat yang dalam hal ini kegiatan sosialisasi sangat berperan untuk mengenalkan inovasi pelayanan Plavon Dukcapil Kepada masyarakat agar mengetahui plavon dukcapil di lingkungan masyarakat Sidoarjo.

Sosialisasi pada masyarakat dilaksanakan secara *online* dan secara langsung *offline* kepada masyarakat yang secara tidak langsung disosialisasikan saat pelaksanaan program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang atau yang biasa disebut dengan istilah “Jebete Sayang”. Jebete Sayang merupakan program dari Disdukcapil Sidoarjo untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat di tiap desa di Kabupaten Sidoarjo untuk pengurusan administrasi kependudukan. sosialisasi kepada masyarakat juga dilaksanakan secara *online* dilakukan dengan mengunggah pamflet mengenai *website* plavon dukcapil pada akun media sosial seperti instagram, twitter, dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id>.

Selain mengakses langsung secara mandiri, masyarakat juga bisa mendapatkan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan menggunakan plavon dukcapil melalui petugas registrasi desa yang membantu masyarakat untuk melakukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan melalui plavon dukcapil selain itu, masyarakat juga bisa menerima layanan pada beberapa instansi yang bermitra dengan Disdukcapil Sidoarjo seperti rumah sakit, pengadilan negeri, dan lain sebagainya.

Adanya perubahan kualitas pelayanan yang menjadi lebih baik tentunya juga berdampak pada penilaian kinerja yang semakin meningkat nilainya, hal tersebut dapat diketahui berdasarkan data survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat terhadap 63 pelayanan yang diberikan. Adapun perbandingan data survei kepuasan masyarakat dari sebelum adanya inovasi pelayanan plavon dukcapil tahun 2020 dengan survei kepuasan masyarakat pada saat sesudah adanya penerapan inovasi pelayanan plavon dukcapil adalah sebagai berikut, pada tahun 2020, survei kepuasan masyarakat memperoleh indeks 3,452 dengan nilai konversi 86,299 yang masuk pada kategori penilaian ”Baik” (sumber : <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/berita/survei-kepuasan-masyarakat-tahun-2020> pada tahun 2021, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meningkat menjadi 89,17 dengan kategori penilaian “Sangat Baik”, dan pada tahun 2022 penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencapai nilai sangat baik dan kepuasan yang tinggi, yaitu berada di angka 90.51 (Sangat Baik). Berikut merupakan data hasil survei

kepuasan masyarakat tahun 2022 yang disajikan pada gambar 4. :



**Gambar 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2022)

Menurut Kotler dan Keller dalam Nugroho (2019) citra adalah hubungan antara keyakinan, ide dan penilaian yang diberikan seseorang kepada suatu objek. Ketika masyarakat memiliki pengalaman yang cukup dengan realitas baru yaitu kinerja organisasi yang lebih baik dan efektif, maka penilaiannya juga akan baik. Dengan begitu adanya penilaian yang baik dari masyarakat merupakan sebuah dasar dari adanya citra yang baik dari masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

### 3. *Compatibility* (Kompatibilitas)

Kompatibilitas adalah tingkat kesesuaian sebuah inovasi, apakah dianggap konsisten dan sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada. (Setyawan et al., 2019) Dalam penelitian ini, indikator kompatibilitas digunakan untuk menganalisis mengenai konsistensi penerapan dan penggunaan inovasi pelayanan via online (plavon dukcapil) pada lingkungan kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo, selain itu indikator ini juga digunakan untuk menganalisis kesesuaian mengenai nilai, pengalaman, dan kebutuhan masyarakat dengan adanya inovasi plavon dukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan inovasi pelayanan via online (Plavon Dukcapil) telah diterapkan secara menyeluruh pada setiap pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui beberapa cara masyarakat untuk memperoleh pelayanan yaitu pelayanan secara mandiri, melalui petugas registrasi desa/kecamatan/dinas, maupun melalui instansi yang telah bermitra atau melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai hak akses *website* Plavon Dukcapil.

Penerapan inovasi pelayanan via online (Plavon Dukcapil) yang dilakukan secara daring sudah sesuai dengan kebiasaan masyarakat yang pada saat ini hidup

berdampingan dengan memanfaatkan teknologi untuk komunikasi dan mempermudah pekerjaan sehari-hari, seperti penggunaan handphone, PC, Laptop, dan lain sebagainya. Plavon Dukcapil dapat diakses secara mandiri melalui media tersebut yang terhubung dengan jaringan internet dan dapat diakses dimana saja selama jam kerja dinas (Senin s.d Kamis pukul 07.30 WIB-15.00 WIB, dan hari Jumat pukul 07.30 WIB-13.00 WIB) sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat diterapkan secara efektif dan efisien.

Kemampuan pegawai ataupun operator dalam menyelenggarakan pelayanan menggunakan Plavon Dukcapil juga dapat terjamin karena dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelatihan maupun bimbingan teknis pengoperasian plavon dukcapil untuk para petugas registrasi administrasi kependudukan yang ada di 72 desa, maupun operator dari instansi yang bermitra terkait plavon dukcapil dengan Disdukcapil Sidoarjo. Selain itu, Disdukcapil juga mengadakan evaluasi untuk menganalisis hambatan atau kendala dalam proses pelayanan menggunakan inovasi Plavon Dukcapil agar dapat segera dilakukan perbaikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal.

#### 4. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan Penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu terbebas dari kesusahan seperti mudah dipahami atau digunakan (Juliana et al., 2020). Pada penerapan inovasi Plavon Dukcapil masyarakat dapat melakukan pengajuan secara *online* yang dapat dilakukan dari mana saja, selama jam kerja pelayanan melalui *website* Plavon Dukcapil <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>, apabila masyarakat mengalami kesulitan untuk melakukan pengajuan layanan secara mandiri secara *online*, masyarakat bisa melihat tutorial pengajuan layanan pada plavon dukcapil yang sudah di sediakan oleh Disdukcapil pada channel youtube dan juga pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang juga tertera tautan video tutorial pengajuan pada Plavon Dukcapil.

Tidak hanya itu saja, apabila masyarakat tidak dapat mengakses secara online, masyarakat bisa langsung mendatangi kantor desa/kelurahan dan kecamatan untuk mendapatkan layanan adminduk secara langsung atau offline yang dibantu proses pengajuannya oleh petugas registrasi desa ataupun kecamatan. Selain di desa, untuk mengatasi permasalahan masyarakat yang kurang memahami gadget, dan juga masyarakat yang kesulitan dalam melakukan proses pengajuan secara online pada plavon dukcapil, masyarakat juga bisa memperoleh pelayanan secara langsung pada instansi yang telah bermitra dengan Disdukcapil Sidoarjo terkait

penyelenggaraan pelayanan melalui Plavon Dukcapil. Jadi, masyarakat dapat memperoleh pelayanan melalui plavon dukcapil dengan berbagai pilihan, baik secara mandiri ataupun dibantu oleh petugas registrasi.

*Output* atau hasil akhir yang dihasilkan dari proses pengajuan layanan menggunakan *website* Plavon Dukcapil juga dapat dengan mudah didapatkan masyarakat dengan mengambil dokumen secara langsung melalui kecamatan masing-masing atau Mal Pelayanan Publik, selain itu masyarakat juga bisa mendapatkan dokumen administrasi kependudukan dengan mencetak mandiri dokumen dengan mengunduh dokumen melalui *email* pemohon, karena dokumen kependudukan yang telah selesai pengurusannya filenya akan dikirimkan langsung ke email masing – masing pemohon.



**Gambar 5. Tampilan email dari Dirjendukcapil Pengiriman Dokumen Adminduk**  
(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2023)

Walaupun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya seperti jaringan yang terganggu sehingga menyebabkan lamanya proses loading pada Plavon Dukcapil, sistem pengaturan file pada persyaratan unggah dokumen yang dibatasi 300kb, dan tidak adanya informasi mengenai jangka waktu pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, Disdukcapil Sidoarjo merespon keluhan secara tanggap terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan langsung merespon melalui nomor *call center* yang disediakan di halaman awal ketika masyarakat telah log in pada akun plavon dukcapil, dan juga pada akun *google maps* sehingga permasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat segera diketahui dan dapat digunakan sebagai bahan perbaikan agar proses pelayanan menggunakan *website* Plavon Dukcapil dapat berjalan lebih baik lagi.

#### 5. Use Intention (Intensitas Penggunaan)

Menurut KBBI, intensitas adalah keadaan tingkatan atau ukuran, jadi intensitas penggunaan dapat diartikan sebagai tingkat penggunaan seseorang terhadap sesuatu serta kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan suatu teknologi yang diterapkan. Intensitas penggunaan pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis tingkat

intensitas penggunaan inovasi plavon dukcapil dibandingkan dengan sistem yang diterapkan sebelum adanya inovasi pelayanan plavon dukcapil, yaitu penerapan sistem pelayanan menggunakan whatsapp Hotline. Menurut KBBI, intensitas adalah keadaan tingkatan atau ukuran, jadi intensitas penggunaan dapat diartikan sebagai tingkat penggunaan seseorang terhadap sesuatu serta kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan suatu teknologi yang diterapkan.

Inovasi plavon dukcapil merupakan jawaban dari permasalahan yang selama ini dikeluhkan masyarakat terkait lamanya proses pengajuan adminduk menggunakan sistem antrian H-1 melalui Sistem Antrian Elektronik (SAE-Capil) dan proses pengiriman berkas melalui hotline whatsapp yang diterapkan sebelum adanya inovasi Plavon Dukcapil. Selain itu, salah satu faktor dari proses pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan belum maksimal walaupun sudah menggunakan sistem pelayanan berbasis online adalah karena adanya pembatasan kuota pengajuan pada sistem antrian elektronik yang dibatasi setiap harinya Disdukcapil hanya menerima pengajuan kepengurusan sebanyak 660 pengajuan yang terbagi pada 12 layanan kepengurusan administrasi kependudukan pada hari Senin-Kamis, dan 550 layanan pada hari Jumat.

Penerapan inovasi pelayanan via online (Plavon dukcapil) yang melalui website telah dilakukan secara menyeluruh baik pada Instansi Disdukcapil sendiri, Perangkat Desa, Mitra Disdukcapil, hingga masyarakat yang hendak melakukan pengajuan secara mandiri juga langsung mengakses website Plavon Dukcapil <http://plavon.sidoarjokab.go.id/> sehingga data yang ada pada website merupakan data yang telah terintegrasi secara menyeluruh melalui pusat.

Menurut data yang diperoleh dari BPS Sidoarjo yang diakses pada <https://sidoarjokab.bps.go.id/> jumlah pengguna akun Plavon Dukcapil hingga bulan Februari 2023 adalah sebanyak: 158.718 (Seratus lima puluh delapan ribu tujuh ratus delapan belas) masyarakat yang telah memiliki akun pada plavon dukcapil, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk kabupaten sidoarjo menurut data sensus penduduk tahun 2020 yang dilakukan oleh badan pusat statistik kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa jumlah penduduk kabupaten sidoarjo yang berusia produktif yaitu berjumlah 1.618.715 jiwa.

**Tabel 1. Jumlah Penduduk Usia Produktif Kabupaten Sidoarjo**

USIA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
15-19	91699	88758	180457
20-24	98330	95234	193564
25-29	100009	100797	200806
30-34	102942	108303	211245
35-39	104330	106585	210915
40-44	99148	96188	195336
45-49	79966	79595	159561
50-54	64165	61845	126010
55-59	46313	42295	88608
60-64	26104	26109	52213
<b>JUMLAH</b>	<b>813006</b>	<b>805709</b>	<b>1618715</b>

(Sumber: <https://sidoarjokab.bps.go.id/>)

(Data Diolah Peneliti)

Hal tersebut menunjukkan bahwa intensitas penggunaan inovasi plavon dukcapil telah konsisten diterapkan pada proses penyelenggaraan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan di kabupaten sidoarjo, namun belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi untuk sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan inovasi plavon dukcapil yang dapat diakses secara mandiri agar lebih banyak pengguna layanan inovasi plavon dukcapil dan manfaat penerapan adanya inovasi plavon dukcapil dapat dirasakan oleh masyarakat kabupaten sidoarjo yang lebih luas lagi.

## PENUTUP

### Simpulan

Inovasi Pelayanan via online (Plavon Dukcapil) merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih baik dan maksimal. Inovasi plavon dukcapil berupa pelayanan secara online melalui website yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk kepengurusan dokumen administrasi kependudukan.

Penelitian ini mengacu pada teori karakteristik inovasi e-government menurut (Rokhman, Ali 2011) yang terdiri dari 5 (lima) indikator, yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *image* (gambaran/citra), *compatibility* (tingkat kompatibilitas), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *use intensions* (intensitas penggunaan).

*Relative advantages* atau keuntungan relatif pada penelitian ini membahas mengenai keuntungan relatif apa saja yang didapatkan dari adanya inovasi plavon dukcapil dari segi pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Keuntungan dari inovasi pelayanan plavon dukcapil dari segi pemberi layanan adalah pekerjaan menjadi efektif dan efisien, petugas dapat memproses lebih banyak permohonan yang diajukan masyarakat pada website plavon dukcapil secara online dibandingkan dengan sistem yang diterapkannya sebelumnya dengan kuota terbatas. Dari segi penerima layanan,

masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan karena dilakukan secara online sehingga tidak perlu antri dan dapat dilakukan dari mana saja, hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi plavon dukcapil dapat mempermudah dan menjadikan proses pelayanan menjadi efektif dan efisien.

*Image* (gambaran/citra) menjadi salah satu unsur yang penting pada sistem pemerintahan karena dengan adanya citra atau penilaian yang baik, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan prima. Unsur image dalam penelitian inovasi pelayanan plavon dukcapil digunakan untuk mendeskripsikan mengenai inovasi plavon dukcapil dan pengaruh citra disdukcapil terhadap adanya penerapan inovasi pelayanan plavon dukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenalkan inovasi plavon dukcapil kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi yang dilakukan baik secara online melalui media sosial dan website Disdukcapil, serta sosialisasi secara langsung (*offline*) pada saat penyelenggaraan program Jebete sayang yang dilakukan di desa-desa di Kabupaten Sidoarjo secara terjadwal. Selain itu, dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga melakukan kerja sama dengan instansi terkait seperti rumah sakit, pengadilan, dan lain sebagainya untuk program pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui inovasi plavon dukcapil. Dengan adanya inovasi plavon dukcapil juga berpengaruh pada citra dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo menjadi semakin baik, dibuktikan dengan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang penilaiannya semakin meningkat.

*Compability/kompabilitas* digunakan untuk menjelaskan mengenai konsistensi penggunaan inovasi pelayanan plavon dukcapil pada lingkungan kerja Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. Penerapan Inovasi Plavon Dukcapil sangat baik, karena semenjak diresmikan, inovasi pelayanan plavon dukcapil menjadi satu-satunya sistem berbasis website yang 101 digunakan untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Setiap pengajuan yang dilakukan masyarakat baik secara mandiri maupun melalui petugas registrasi desa/mitra dilakukan melalui website plavon dukcapil. Penerapan inovasi plavon dukcapil juga telah sesuai dengan gaya hidup masyarakat di era globalisasi saat ini dengan menggunakan sistem online yang bisa diakses dengan media seperti handphone, PC, Laptop, dan lain sebagainya.

*Ease of use* (Kemudahan Penggunaan) pada penelitian ini dipergunakan untuk membahas mengenai kemudahan dan kerumitan dari penerapan inovasi plavon dukcapil dari segi pelayanan dan interaksi dalam penyelenggaraan

pelayanan inovasi plavon dukcapil. Dengan adanya penerapan inovasi pelayanan plavon dukcapil dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga bisa mengakses video tutorial tata cara pengajuan melalui website Plavon Dukcapil yang tersedia di akun youtube disdukcapil sidoarjo. Untuk masyarakat yang mengalami kendala atau ingin mengajukan pertanyaan terkait proses pengajuan pada website Plavon Dukcapil juga dapat menghubungi nomor whatsapp pengaduan atau call center yang nomornya tersedia pada menu utama website Plavon Dukcapil. Selain penyelenggaraan pelayanan plavon dukcapil yang diakses secara mandiri oleh masyarakat, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo juga menyediakan pelayanan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan plavon dukcapil melalui petugas registrasi desa/kecamatan/instansi mitra plavon dukcapil, sehingga masyarakat yang mempunyai kendala untuk mengakses secara mandiri dapat mendapatkan pelayanan dengan mendatangi kantor desa/kecamatan/instansi mitra untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Proses adaptasi peralihan menjadi pelayanan melalui website plavon dukcapil cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat, namun dalam penerapannya masih terdapat kendala yang dialami pada proses pengajuan seperti website error, jaringan yang tidak stabil sehingga sistem tidak dapat menyimpan data yang baru saja diunggah dan kembali ke halaman awal lagi ketika mengisi formulir pengajuan.

*Use Intention* (Intensitas Penggunaan) pada penelitian ini membahas mengenai tingkat intensitas penggunaan inovasi pelayanan plavon dukcapil. Penerapan inovasi pelayanan plavon dukcapil sebagai sistem pelayanan diterapkan semenjak bulan april 2021, dimana semua pelayanan terkait pengajuan dokumen administrasi kependudukan terpusat melalui website plavon dukcapil. Penggunaan inovasi plavon dukcapil juga efektif dan efisien karena terhitung hingga februari 2023, jumlah masyarakat yang telah memiliki akun plavon dukcapil untuk proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan mencapai jumlah 158.718 (seratus lima puluh delapan ribu tujuh ratus delapan belas) akun.

### **Saran**

1. Pelaksanaan evaluasi kinerja penerapan inovasi plavon dukcapil dilakukan lebih sering dari evaluasi yang diadakan sebelumnya yang hanya dilakukan selama satu tahun satu kali, lebih baik dilakukan selama 3 (tiga) bulan sekali sehingga pengembangan inovasi plavon dukcapil dapat lebih maksimal karena keluhan yang masuk dapat segera tertangani dengan baik.

2. Kualitas website Plavon Dukcapil supaya lebih sering dikontrol dan diperbaiki agar tidak ada keluhan website error ketika diakses masyarakat sehingga pelayanan dapat terselenggara dengan maksimal.
3. Memaksimalkan sistem dan mengubah pengaturan adanya batasan ukuran dokumen yang diunggah oleh masyarakat, karena banyak yang mengeluhkan terkait aturan batasan ukuran dokumen yang diunggah pada website plavon dukcapil yang maksimal berukuran 300 KB. Hal tersebut termasuk sistem yang menurut masyarakat sulit karena harus memperkecil ukuran file dengan mengompres file yang berukuran lebih dari 300 KB agar bisa di unggah di website plavon dukcapil.
4. Sebaiknya ditambahkan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus masyarakat persiapkan sebelum melakukan pengajuan pada website plavon dukcapil pada halaman awal menu kepengurusan yang dipilih oleh masyarakat (sebelum halaman pengisian formulir dan menu upload dokumen persyaratan) sehingga masyarakat bisa mempersiapkan terlebih dahulu dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang dibutuhkan.
5. Jika memungkinkan, waktu akses pelayanan melalui plavon dukcapil tidak dibatasi pada saat hari dan jam kerja dinas saja, sehingga masyarakat dapat lebih fleksibel untuk melakukan pengajuan melalui website plavon dukcapil tanpa dibatasi waktu untuk mengakses layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. (2020). *Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020*. <https://sidoarjokab.bps.go.id>. Diakses pada Mei 2023.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. (2020). *Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo berdasarkan usia dan jenis kelamin*. <https://sidoarjokab.bps.go.id/>. Diakses pada Mei 2023.
- Dhafintya Noorca. (2021). *Plavon Dukcapil Sidoarjo, solusi Bupati Atasi Ruwetnya Pengurusan Adminduk*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/plavon-dukcapil-sidoarjo-solusi-bupati-atasi-ruwetnya-pengurusan-adminduk/>. Diakses pada 27 Desember 2022.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2020*. <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/berita/survei-kepuasan-masyarakat-tahun-2020>. Diakses pada Juni 2023.
- Juliana, J., Noval, T., Hubner, I. B., & Bernarto, I. (2020). Ease Of Use Dan Trust Terhadap Purchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Situs Web Tokopedia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 217–229. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.6909>
- Nugroho, B. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pt. bank perkreditan rakyat gracia mandiri bekasi timur*. 6(August). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i1.170>
- Persada, A. G., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian ( Arek ) Di Bidang Pensiun Kantor Regional Ii Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya Aditya Galuh Persada Abstrak. *Publika*.
- Republik Indonesia, P. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. In *Undang-Undang, Nomor 25 Tahun 2009*.
- Rokhman, A. (2011). *E-Government Adoption in Developing Countries ; the Case of Indonesia E-Government Adoption in Developing Countries ; the Case of Indonesia*. January.
- Setijaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik*. 147. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97698>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Soegiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Wardani, G. S. K., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Inovasi Pelayanan Perizinan Bangunan Gedung 3.0 Di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 52. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p52-60>
- Wulandari, D. (2017). Pengaruh Inovasi Produk (Keuntungan Relatif, Kompabilitas, dan Kompleksitas) terhadap niat penggunaan Mobile Banking BRI. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 13(3), 185–276.

