

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari

Titin Dwi Handayani ^{1,*}; Isnaini Rodiyah ²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia; titindwihandayani@gmail.com; isnainirodiyah@umsida.ac.id

*Correspondence : isnainirodiyah@umsida.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan melakukan observasi langsung dan wawancara mendalam terhadap tiga informan yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator *tangibles*, pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik serta fasilitas pelayanan yang memadai, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum tersedianya papan informasi alur pelayanan. Pada indikator *reliability*, pegawai terampil dan kompeten dalam mengoperasikan sistem, namun perlu perbaikan dalam penyampaian prosedur pelayanan. Pada indikator *responsiveness*, pegawai merespons keluhan masyarakat dengan cepat berkat sarana komunikasi yang memadai. Pada indikator *assurance*, layanan diberikan secara gratis namun belum dapat memberikan jaminan terkait waktu penyelesaian dokumen. Terakhir, pada indikator *empathy*, pegawai dikenal ramah dan berkomitmen memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Pemerintah Desa Gempolsari menambahkan papan informasi alur pelayanan dan meningkatkan pengelolaan waktu penyelesaian dokumen untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Kata kunci

*Administrasi
Kependudukan, Kualitas,
Plavon Dukcapil*

ABSTRACT

This research aims to analyze and describe the quality of population administration services using the Plavon Dukcapil application in the Gempolsari Village Government. The research method used was a qualitative method by conducting direct observation and in-depth interviews with three informants involved in the service. The research results show that on tangible indicators, employees show good appearance and discipline as well as adequate service facilities, but there are still shortcomings, namely the unavailability of service flow information boards. In the reliability indicator, employees are skilled and competent in operating the system, but need improvement in the delivery of service procedures. In the responsiveness indicator, employees respond to public complaints quickly thanks to adequate communication facilities. In the assurance indicator, the service is provided free of charge but cannot provide a guarantee regarding the time for document completion. Finally, in the empathy indicator, employees are known to be friendly and committed to meeting community needs, thereby providing a satisfying service experience. Based on these findings, it is recommended that the Gempolsari Village Government add information boards on service flow and improve document completion time management to improve service quality.

Keywords

*Plavon Dukcapil,
Population Administration,
Quality*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan elemen fundamental dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik dan demokratis (Sørensen & Torfing, 2005; Danso & Asmorowati, 2020; Palikhe et al., 2023). Pelayanan publik merupakan komponen utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan, tetapi juga oleh efisiensi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Lestari & Santoso, 2022; Mahsyar, 2011). Dalam konteks ini, penerapan e-government menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, sebagaimana ditegaskan oleh Heriyanto (2022) dan Hidayat (2023), yang menyoroti digitalisasi sebagai strategi untuk mempercepat proses birokrasi dan memperluas jangkauan pelayanan.

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik menjadi semakin penting sejak pandemi COVID-19 melanda, di mana pembatasan mobilitas mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan daring sebagai solusi adaptif. Studi oleh Hasriawan et al (2023) serta Raid et al (2021) mencatat bahwa banyak instansi pemerintah mengalami kesulitan dalam mempertahankan kualitas layanan selama masa krisis, akibat kurangnya kesiapan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat (SUTALHIS & Novaria, 2024). Namun demikian, efektivitas layanan digital sangat bergantung pada kesiapan internal instansi pemerintah, termasuk aspek budaya organisasi (Sukawati, Widyawati, & Sulmiah, 2024), persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan (Sitorus, 2017; Salam et al., 2020).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu dimensi paling krusial dari pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, yang meliputi pengelolaan data penduduk serta penerbitan dokumen resmi seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Pelayanan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pengakuan identitas hukum warga negara dan akses terhadap layanan sosial lainnya (Fatimah & Rodiyah, 2021; Hamidah, 2022; Ummaroh & Choiriyah, 2023).

Seiring perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi keniscayaan. Pemerintah dituntut untuk berinovasi dan mengintegrasikan teknologi dalam penyediaan layanan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Di tengah semangat digitalisasi tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah meluncurkan

aplikasi Plavon Dukcapil sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara daring, baik secara mandiri maupun melalui operator desa (Juprihantoro & Pradana, 2023; Abdillah & Hardjati, 2024; Prasetijowati et al., 2024).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi sistem digital untuk memodernisasi layanan administrasi kependudukan di wilayahnya. Peluncuran inovasi pelayanan berbasis daring oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah melalui platform digital. Hal ini secara signifikan meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu wujud dari inovasi e-government di Kabupaten Sidoarjo adalah pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis daring melalui aplikasi PLAVON (Pelayanan Via Online) Dukcapil, yang dapat diakses melalui situs web <https://plavon.sidoarjokab.go.id> (Juprihantoro & Pradana, 2023). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Untuk menggunakan layanan ini, masyarakat perlu mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan memasukkan data pribadi, seperti nomor NIK, nomor KK, dan kata sandi pada halaman menu utama situs. Penting bagi pengguna untuk mengisi data ini dengan cermat agar dapat melanjutkan ke tahap berikutnya. Setelah berhasil masuk, pengguna dapat memilih kategori pelayanan yang dibutuhkan. Layanan yang tersedia mencakup berbagai jenis pengurusan dokumen, seperti KTP elektronik, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta Surat Keterangan Pindah atau Datang Warga Negara Indonesia (Abdillah & Hardjati, 2024).

Plavon Dukcapil telah diterapkan di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo, termasuk di Desa Gempolsari yang berada di Kecamatan Tanggulangin. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan warga dalam mengurus berkas administrasi kependudukan secara efisien dan transparan. Selain mempermudah akses, aplikasi ini juga dirancang untuk menjaga keandalan serta keamanan data pribadi pengguna. Melalui pemanfaatan teknologi, masyarakat kini dapat mengakses layanan administrasi kapan pun dan di mana pun menggunakan perangkat seperti smartphone atau komputer. Fleksibilitas ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan pengguna, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan publik.

Dalam praktiknya, warga dapat memilih untuk menggunakan aplikasi secara mandiri atau dengan bantuan operator desa, tergantung pada kemampuan dan

kenyamanan masing-masing individu (Prasetijowati et al., 2024). Pilihan ini mencerminkan prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik, di mana setiap warga diberi kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan tanpa hambatan akses teknologi. Meskipun aksesibilitas menjadi salah satu keunggulan utama, kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas. Keberhasilan Plavon Dukcapil diharapkan tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan proses, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap akurasi, kejelasan informasi, dan perlindungan data pribadi yang disediakan dalam sistem layanan tersebut.

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik tidak serta-merta menjamin kualitas pelayanan yang optimal. Studi kasus di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo mengungkapkan sejumlah permasalahan yang muncul dalam praktik penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya transparansi prosedur, ketidakjelasan informasi layanan, keterbatasan pemahaman warga terhadap alur penggunaan aplikasi, serta akses terhadap SOP yang terbatas. Konsekuensi dari kondisi ini adalah meningkatnya risiko keterlambatan, penolakan, bahkan kegagalan dalam pemrosesan permohonan dokumen kependudukan (Khoirunnisak & Rodiyah, 2023; Rachma & Noviyanti, 2023).

Secara teoritis, pentingnya digitalisasi layanan publik telah banyak dibahas dalam literatur administrasi publik dan e-government. Transformasi digital diyakini dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, memperpendek waktu layanan, dan memperkuat akuntabilitas (Cahyani & Rosdiana, 2023; Marfiati & Reviandani, 2023; Sudirman & Saidin, 2022). Namun, sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak membahas inovasi e-government dalam konteks pemerintah pusat atau kota besar. Masih sangat terbatas penelitian yang menelaah bagaimana implementasi teknologi informasi terjadi di tingkat desa, terutama dengan menggunakan pendekatan evaluatif yang mengukur kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan. Inilah celah yang hendak dijawab oleh penelitian ini.

Studi ini berusaha memberikan kontribusi pada dua tingkat: teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperluas literatur tentang pelayanan publik berbasis digital, khususnya di lingkungan pedesaan, yang sering kali diabaikan dalam kajian e-government. Penelitian ini juga memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi digital di lingkungan birokrasi lokal. Secara praktis, hasil dari studi ini dapat menjadi dasar perbaikan sistem pelayanan Plavon Dukcapil oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan desa-desa lain yang mengadopsi sistem serupa. Temuan-temuan dari studi ini juga dapat dijadikan rujukan oleh pembuat kebijakan dalam menyusun strategi digitalisasi pelayanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo. Secara spesifik, penelitian ini ingin

mengukur lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990), yaitu: (1) Tangibles atau bukti fisik pelayanan, (2) Reliability atau keandalan pelayanan, (3) Responsiveness atau daya tanggap petugas, (4) Assurance atau jaminan keamanan dan kepercayaan, dan (5) Empathy atau kepedulian terhadap pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi tersebut serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk pengembangan layanan yang lebih baik. Penelitian ini tidak hanya menjadi refleksi atas pelaksanaan kebijakan berbasis teknologi di tingkat desa, tetapi juga menjadi instrumen evaluatif yang konstruktif bagi pengembangan model layanan publik digital yang berkelanjutan di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif memanfaatkan proses induktif, di mana objek yang diamati bersifat alami. Hasil yang diperoleh merupakan fakta-fakta yang ditemukan secara langsung di lapangan. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk mengungkap fenomena yang terjadi dan menghubungkannya dengan pandangan yang objektif serta akurat mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari. Lokasi penelitian ini di Pemerintah Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, lokasi tersebut dipilih karena mencermati adanya indikasi permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Gempolsari (Khoirunnisak & Rodiyah, 2023). Adapun fokus penelitian ini terkait dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan teori (Zeithaml et al., 1990).

Proses penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan informan di mana peneliti menentukan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dianggap relevan (Anugrah et al., 2023). Adapun informan yang terlibat dalam penelitian ini yaitu Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat Pengguna Layanan. Terdapat dua jenis data yang ada pada penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahap observasi, dokumentasi, dan wawancara secara mendalam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis data menurut Miles dan Huberman, yang menyatakan bahwa terdapat empat kegiatan dalam menganalisis penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data atau display data, dan penarikan kesimpulan (Miles, et al., 2014).

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, digunakan beberapa teknik validasi data. Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan. Kedua, member checking dilakukan dengan meminta umpan balik dari informan terhadap hasil transkripsi dan interpretasi awal untuk memastikan akurasi. Ketiga, peer debriefing atau diskusi dengan sesama peneliti digunakan untuk meninjau hasil analisis secara kritis. Keempat, audit trail dicatat secara rinci untuk mendokumentasikan seluruh proses penelitian, mulai dari pengumpulan hingga analisis data, agar dapat ditelusuri dan diuji ulang oleh peneliti lain. Teknik validasi ini digunakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki keandalan, objektivitas, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

1. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Tangibles dalam pelayanan menggambarkan aspek fisik yang dapat diamati dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Dimensi ini sering kali menjadi kesan pertama yang diperoleh masyarakat serta dapat mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan (Utami & Mursyidah, 2023). *Tangibles* dapat dilihat dari aspek kedisiplinan dan penampilan pegawai saat melakukan pelayanan. Penampilan yang rapi dan sikap disiplin dari pegawai memberikan kesan profesional dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini, pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari secara konsisten hadir tepat waktu, mengikuti dan menjalankan aturan yang sudah ditetapkan, hal ini menunjukkan adanya komitmen pegawai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana diungkapkan oleh Alfiah selaku masyarakat Desa Gempolsari terkait dengan kedisiplinan dan penampilan pegawai sebagai berikut:

“Penampilan pegawai disini baik, rapi, sopan dan juga ramah, jadi saya merasa nyaman saat dilayani. Ya, kadang itu petugas pelayanan nya tidak ada diruangan saat jam kerja, tapi untungnya ada petugas lain yang bisa membantu”. (Wawancara, 17 Juli 2024)

Selain penampilan dan kedisiplinan pegawai, aspek fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana pelayanan yang memadai juga menjadi salah satu faktor penting untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat saat menerima pelayanan. Fasilitas yang baik seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan peralatan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan sangat diperhatikan oleh Pemerintah Desa Gempolsari. Hal ini sebagaimana wawancara dengan Alfiah selaku masyarakat Desa Gempolsari yang mengungkapkan bahwa:

“Fasilitasnya cukup lengkap. Ruang tunggu nya nyaman karena dilengkapi dengan kursi tunggu dan AC, sehingga warga merasa lebih nyaman saat menunggu giliran. Tapi untuk papan informasi saya lihat disini belum ada mbak”. (Wawancara, 17 Juli 2024)

Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa fasilitas di ruang pelayanan Desa Gempolsari sudah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas

pelayanan seperti komputer, printer, pendingin ruangan, meja, kursi untuk tempat duduk masyarakat Desa Gempolsari yang melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat merasakan kenyamanan saat menunggu antrian selama proses pelayanan berlangsung.

Ketersediaan fasilitas tersebut dapat dilihat pada dokumentasi ruang pelayanan di Kantor Pemerintah Desa Gempolsari, sebagai berikut:

Gambar 1. Ruang Pelayanan di Kantor Desa Gempolsari



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan data, dapat disimpulkan bahwa pegawai Pemerintah Desa Gempolsari berpenampilan rapi, sopan, dan ramah. Meskipun terkadang petugas pelayanan terkendala kehadiran karena tugas diluar kantor, pemerintah desa tetap berkomitmen menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengandalkan bantuan dari pegawai lain yang siap mendukung kelancaran pelayanan. Pada aspek fasilitas pelayanan cukup memadai dengan adanya peralatan yang mendukung proses pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman. Namun, kurangnya papan informasi membuat petugas harus menjelaskan prosedur secara langsung kepada setiap pemohon. Hal ini sejajar dengan penelitian (Haliza & Agustina, 2024), ditemukan bahwa aparatur Desa Kajeksan sudah menggunakan pakaian dengan sopan serta sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Daerah. Selain itu, dari segi kenyamanan fasilitas umum sudah sangat memadai. Ruang pelayanan sudah menggunakan AC dan kursi pada ruang tunggu sudah memadai sehingga masyarakat lebih nyaman menunggu dan masyarakat tidak mengalami hambatan saat memenuhi dokumen yang dibutuhkan.

2. Reliability (keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan sebagaimana janji dan peraturan yang dibuat. Keandalan juga dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah desa dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Along, 2020). Keandalan dapat dilihat melalui kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan, yang meliputi keterampilan dalam mengoperasikan perangkat dan sistem yang diperlukan dalam memberi layanan. Sehingga dapat menghasilkan layanan yang konsisten, akurat, dan memuaskan, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat. Pada Kantor Desa

Gempolsari pegawai dapat mengoperasikan perangkat dan sistem aplikasi Plavon Dukcapil dengan tepat. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Desa Gempolsari:

“Petugas pelayanan sudah menguasai penggunaan komputer dan website Plavon dengan baik. Kami memastikan mereka terlatih dan siap untuk membantu masyarakat dalam berbagai urusan administrasi”. (Wawancara, 25 Juli 2024)

Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan dapat memudahkan proses pelayanan. Agar proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil dapat berjalan dengan lancar dan terstruktur, diperlukan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang bisa digunakan sebagai pedoman atau panduan bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka sesuai standar yang sudah ditetapkan. Adapun terkait dengan prosedur pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil menurut Khoirul selaku masyarakat pengguna layanan sebagai berikut:

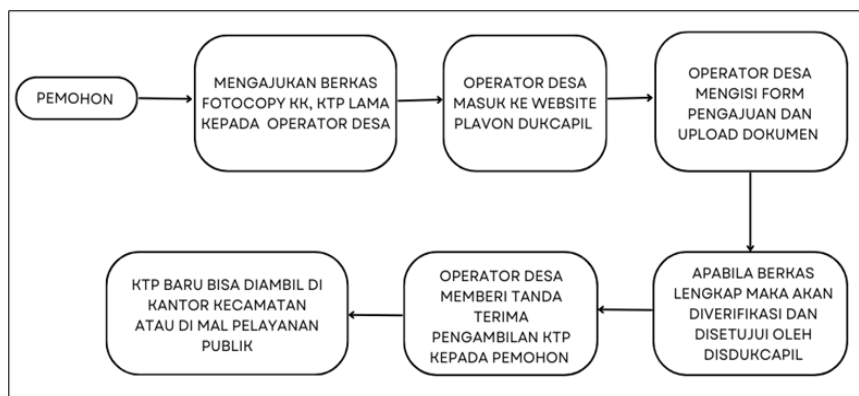
“Untuk prosedur pelayanan belum ditunjukkan secara langsung. Biasanya kalau tidak tau prosedurnya saya bertanya ke petugas nya atau ke warga lain yang pernah mengurus dokumen yang sama”. (Wawancara, 17 Juli 2024)

Adapun hasil wawancara bersama Dian selaku kepala Kasi Pelayanan terkait dengan SOP pelayanan administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Gempolsari yaitu :

“Sudah, kami sudah punya Standar Operasional Prosedur yang jelas. Jadi SOP untuk pelayanan administrasi kependudukan kami sesuaikan dengan pedoman dari kecamatan dan kabupaten. Masyarakat bisa langsung daftar atau mengajukan permohonan sendiri melalui web Plavon, atau bisa langsung datang ke sini untuk mengajukan permohonan melalui akun operator desa”. (Wawancara, 19 Juli 2024)

Adapun salah satu standar pelayanan perubahan elemen data pada KTP melalui akun operator Plavon Dukcapil Desa Gempolsari seperti pada gambar 3. Dari gambar 3 dapat diketahui bahwa Desa Gempolsari telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. SOP ini mencakup langkah-langkah atau prosedur yang harus diikuti, serta dokumen yang perlu disiapkan oleh masyarakat pada saat mengajukan permohonan. Meskipun SOP sudah tersedia, namun perlu dipastikan bahwa prosedur ini disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat untuk memastikan pemahaman dan kepatuhan yang optimal dalam setiap proses pelayanan.

Gambar 3. Alur Pelayanan Perubahan Elemen Data KTP di Kantor Desa Gempolsari



Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil wawancara dan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai Desa Gempolsari memiliki keandalan dalam mengoperasikan komputer dan website Plavon. Pegawai telah terlatih dalam mengoperasikan perangkat tersebut, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Selain itu, Pemerintah Desa Gempolsari juga sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan pedoman dari kecamatan dan kabupaten. Namun, penyampaian prosedur kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan, karena masyarakat sering kali harus bertanya kepada petugas atau warga lain untuk memahami prosedur permohonan dokumen kependudukan. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian Haliza & Agustina, (2024), ditemukan bahwa indikator keandalan di Kantor Desa Kajeksan sudah sangat baik. Operator Plavon sudah mahir menggunakan laptop, PC, dan printer serta selalu memberikan layanan sesuai standar kecamatan dan kabupaten. Selain itu, mereka juga sangat terampil mengoperasikan website Plavon, yang sangat membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Dimensi reliability dalam pelayanan publik digital mengacu pada kemampuan sistem untuk memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan andal. Dalam studi ini, ditemukan bahwa meskipun aplikasi Plavon Dukcapil telah mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, kendala seperti keterlambatan pemrosesan dokumen dan ketidaksesuaian antara prosedur digital dan implementasi lapangan masih terjadi (Khoirunnisak & Rodiyah, 2023; Rachma & Noviyanti, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa keandalan sistem belum sepenuhnya optimal dan perlu penguatan pada aspek operasional serta pengawasan terhadap pelaksanaan standar layanan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness berkaitan dengan tindakan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemampuan pegawai untuk merespons dalam proses pelayanan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kemampuan pegawai untuk merespon dengan cepat terhadap permintaan atau keluhan masyarakat dapat meningkatkan kepuasan

dan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, responsivitas yang tinggi mencerminkan komitmen pegawai dalam memastikan bahwa semua kebutuhan dan masalah masyarakat ditangani dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* dapat dilihat dari aspek ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat di ruang pelayanan. Dalam konteks ini, pegawai di Pemerintah Desa Gempolsari telah berupaya untuk merespons pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat dan memberikan arahan terkait pertanyaan tersebut (Rahmawati, 2016). Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Alfiyah selaku masyarakat desa Gempolsari sebagai berikut:

"Pegawai cukup tanggap dalam melayani pengajuan dokumen kependudukan. Kadang kalau saya kebingungan pegawainya itu ngasih penjelasan dengan sabar, jadinya saya lebih paham cara-cara nya". (Wawancara, 17 Juli 2024)

Selain ketanggapan pegawai dalam merespons pertanyaan dan keluhan masyarakat, *responsiveness* juga dapat dilihat dari aspek keberadaan wadah penampung aspirasi masyarakat. Keberadaan wadah aspirasi ini cukup penting sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada Kantor Desa Gempolsari masyarakat dapat bertanya dan menyampaikan keluhannya atau aspirasinya melalui whatsapp desa. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Devi selaku Kaur Tata Usaha dan Umum Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut :

"Ada by wa desa, disitu masyarakat bisa menyampaikan keluhan dan kendala yang dialami. Kami berencana membuat kotak saran untuk memastikan setiap masukan masyarakat dapat ditampung dan ditindaklanjuti dengan lebih baik." (Wawancara, 25 Juli 2024)

Adapun jenis dan waktu penyelesaian pengaduan pada layanan administrasi kependudukan pada Pemerintah Desa Gempolsari pada tabel 2

Tabel 2. Pengaduan Layanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Gempolsari Tahun 2023

No.	Jenis Pengaduan	Persentase	Rata-Rata Waktu Penyelesaian
1.	Keterlambatan penerbitan dokumen	30 %	2 hari
2.	Kesalahan informasi pada dokumen	25 %	2 hari
3.	Proses verifikasi dokumen yang lambat	35 %	3 hari
4.	Kurangnya informasi dokumen	10 %	1 hari
5.	Pelayanan yang kurang ramah	-	-

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)

Dari tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa terdapat beberapa pengaduan masyarakat Desa Gempolsari terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. Persentase pengaduan paling tinggi terdapat pada jenis pengaduan proses verifikasi dokumen yang lambat. Hal ini terjadi karena proses verifikasi dokumen dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga Pemerintah Desa tidak bisa memastikan lamanya proses verifikasi dokumen kependudukan tersebut.

Dari beberapa hasil wawancara dan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari responsif dalam melayani masyarakat. Pegawai desa memberikan bantuan dan pengarahan yang jelas dalam proses pengajuan dokumen kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. Pemerintah Desa Gempolsari juga menyediakan akses komunikasi sekaligus sarana pengaduan melalui *whatsapp*, dan rencana kedepan akan membuat kotak saran untuk memaksimalkan penanganan terhadap keluhan dan masukan masyarakat. Hasil penelitian ini sejajar dengan studi Anugrah et al., (2023), bahwa dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) menunjukkan tingkat tanggung jawab yang baik dari pihak pelayanan terhadap mutu layanan. Hal ini disebabkan oleh kemampuan petugas dalam memberikan solusi dan masukan terhadap masalah yang dialami masyarakat, sehingga masyarakat merasa terbantu dan dapat mengatasi kesulitan.

Selain itu Responsiveness mencerminkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa petugas di Desa Gempolsari cukup responsif dalam menindaklanjuti pengajuan layanan melalui aplikasi Plavon. Namun, tingkat responsivitas ini masih tergantung pada kapasitas individu dan belum didukung oleh sistem notifikasi otomatis yang terintegrasi dalam aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem yang dapat mendeteksi dan merespons permintaan secara real-time untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan layanan (Cahyani & Rosdiana, 2023).

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan melalui integritas dan kompetensi yang tinggi. Pegawai yang memiliki jaminan ini mampu memberikan informasi yang akurat, dan memberikan solusi yang tepat, sehingga masyarakat merasa aman dan yakin bahwa mereka menerima layanan yang berkualitas. Jaminan terkait dengan kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Pegawai harus memastikan bahwasannya biaya pelayanan yang dikenakan transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga tidak ada biaya tambahan yang tidak resmi atau tersembunyi (Purnawan, et al., 2024). Pada proses pelayanan administrasi kependudukan menggunakan Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis. Seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan Dian selaku Kasi Pelayanan Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut:

“Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan secara gratis. Kami pastikan tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen ataupun layanan lainnya, karena ini sudah ada aturannya dalam undang-undang”. (Hasil Wawancara, 19 Juli 2024)

Selain adanya jaminan biaya yang gratis, jaminan dalam proses pelayanan juga dapat dilihat dari aspek kejelasan dan ketepatan waktu pelayanan hingga dokumen selesai. Disamping itu, informasi yang jelas mengenai waktu proses pelayanan dapat membantu masyarakat dalam merencanakan dan mengatur kebutuhan mereka

dengan lebih baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Dian selaku Kasi Pelayanan sekaligus operator Plavon Dukcapil Pemerintah Desa Gempolsari sebagai berikut :

“Untuk pencatatan administrasi kependudukan itu tergantung kelengkapan persyaratan dan menunggu proses dari kantor Dukcapil nya. Kalau semua persyaratan lengkap dan bisa diproses dengan cepat, dokumen dapat selesai tepat waktu. Tapi, kalau persyaratan belum lengkap, biasanya butuh waktu cukup lama untuk memperbaiki kelengkapan dokumen pengajuan”. (Hasil Wawancara, 19 Juli 2024)

Adapun terkait dengan ketentuan waktu penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil pada Pemerintah Desa Gempolsari seperti pada tabel 3. Dari tabel 3 menunjukkan bahwa waktu pelayanan administrasi kependudukan sudah ditentukan oleh Pemerintah Desa Gempolsari berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Pada kenyataannya masih terdapat ketidaksesuaian antara penyelesaian dokumen dengan waktu yang sudah ditetapkan. Hal ini seringkali disebabkan dari beberapa kendala seperti kesalahan informasi pada dokumen ataupun proses verifikasi dari Disdukcapil yang terkadang masih cukup lama, sehingga berdampak pada penyelesaian dokumen yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Desa Gempolsari menyediakan layanan administrasi kependudukan secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun. Namun, terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian dokumen, di mana seringkali dokumen belum selesai pada hari yang dijanjikan. Perbaikan dalam manajemen waktu diperlukan untuk memastikan janji dan realisasinya sesuai. Hasil penelitian ini sejajar dengan riset Pristikawati & Oktariyanda (2024) ditemukan bahwa pada indikator jaminan (*assurance*) masyarakat sudah cukup puas. Untuk jaminan biaya, keamanan dan kemudahan pelayanan sudah baik seperti pemohon tidak perlu mengurus permohonan berkas dengan cara datang langsung ke Kelurahan namun sudah dapat mengurus secara online atau mandiri pada sistem.

Tabel 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan Administrasi Kependudukan

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian (Hari Kerja)
1.	Akta Kelahiran	4
2.	Akta Kematian	4
3.	KTP	2
4.	KIA	2
5.	Kartu Keluarga	3
6.	SKPWNI	3
7.	SKDWN	3
8.	Akta Perkawinan	4
9.	Akta Perceraian	4

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Kepercayaan masyarakat terhadap petugas desa cukup tinggi, yang menjadi modal sosial penting dalam menunjang keberhasilan program digitalisasi ini (Fatimah & Rodiyah, 2021). Namun, masih terdapat kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi yang diunggah melalui aplikasi. Ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas teknis aparatur desa dalam pengelolaan data digital serta jaminan perlindungan data yang jelas dan transparan.

5. *Emphaty* (Empati)

Empati adalah sikap yang menunjukkan perhatian tulus dan bersifat pribadi dari pemerintah desa sebagai penyedia layanan kepada pengguna layanan, dengan usaha untuk memahami keinginan dan harapan masyarakat (Gumolung, et al., 2023). Salah satu aspek dari empati yaitu keramahan pegawai terhadap masyarakat pengguna layanan. Dalam hal ini, aparatur Desa Gempolsari sudah berupaya memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, dan sopan kepada masyarakat, serta tidak melakukan diskriminatif kepada masyarakat. Aparatur desa mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan mendahulukan kepentingan pemohon berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Hasil wawancara yang diungkapkan oleh Alfiyah selaku masyarakat desa Gempolsari.

"Pegawai di sini umumnya bersikap ramah saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka berusaha membantu dengan sabar, ngasih penjelasan yang jelas, terus menjawab pertanyaan dengan baik jadi prosesnya lancar". (Hasil Wawancara, 17 Juli 2024)

Di sisi lain, empati juga dapat dilihat dari respon pegawai dalam mendahulukan kepentingan masyarakat. Dalam hal ini, petugas pelayanan Desa Gempolsari sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Alfiyah selaku masyarakat desa Gempolsari yang mengatakan bahwa:

"petugas pelayanan dan pegawai lainnya mendahulukan kepentingan warga sini, soalnya kan sudah tugas mereka buat melayani warga, kalau tidak didahulukan ya nanti diprotes sama warga" (Hasil Wawancara, 17 Juli 2024)

Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari menunjukkan sikap yang ramah. Mereka selalu memperlakukan pengguna layanan dengan ramah dan sabar, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat. Selain itu, Kantor Desa Gempolsari memprioritaskan kepentingan pengguna layanan dengan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut didukung dengan pernyataan masyarakat bahwa pegawai mendahulukan kepentingan mereka dalam setiap proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hasil penelitian ini sejajar dengan hasil penelitian Pristikawati & Oktariyanda (2024) yang ditemukan bahwa pengguna layanan sudah merasa puas ketika pegawai pelayanan tidak melakukan

diskriminasi dan menunjukkan sikap empati, ramah dan menanggapi kritik saran dari masyarakat. Interaksi personal yang dilakukan oleh operator desa dinilai sangat membantu masyarakat, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi atau pemahaman digital. Pendekatan humanis ini menjadi nilai tambah dari layanan Plavon Dukcapil, sebagaimana juga ditegaskan dalam literatur yang menekankan pentingnya kualitas interaksi sosial dalam layanan publik (Gumolung et al., 2023).

Dari seluruh aspek temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada indikator tangibles, responsiveness, dan empathy. Namun, beberapa kelemahan juga teridentifikasi, terutama pada aspek penyampaian informasi layanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

Jika dibandingkan dengan literatur sebelumnya, hasil penelitian ini selaras dengan gagasan Cahyani & Rosdiana (2023), Sudirman & Saidin (2022), dan Marfiati & Reviandani (2023) mengenai manfaat digitalisasi dalam pelayanan publik, yang menyebutkan bahwa integrasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan akses layanan. Namun demikian, tantangan teknis seperti keterbatasan sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang alur prosedur (Khoirunnisak & Rodiyah, 2023) serta belum optimalnya transparansi (Rachma & Noviyanti, 2023) menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan pendekatan yang lebih adaptif dan partisipatif.

Penelitian ini juga memperluas cakupan literatur terkait e-government di tingkat desa, sebuah ruang yang relatif kurang disorot oleh studi terdahulu. Mayoritas studi tentang e-government lebih fokus pada tingkat pusat atau daerah perkotaan, sedangkan studi ini mengungkap dinamika khas di desa yang melibatkan keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan literasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperluas kerangka teoritis e-government ke konteks pedesaan dan pelayanan dasar.

Dari segi implikasi, temuan ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan publik di desa bisa berjalan efektif bila didukung oleh pelatihan teknis yang memadai, pendampingan intensif kepada petugas desa, serta sosialisasi masif kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadi masukan penting bagi pembuat kebijakan dalam menyusun strategi pelayanan publik digital yang lebih inklusif. Di samping itu, penggunaan indikator SERVQUAL seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Zeithaml et al., 1990) terbukti efektif sebagai instrumen evaluasi kinerja layanan publik digital.

Temuan menarik yang tidak terduga dalam studi ini adalah adanya kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap layanan meskipun informasi prosedural belum tersedia secara tertulis atau visual. Ini menunjukkan bahwa hubungan interpersonal dan karakter pelayanan pegawai desa (ramah, sabar, dan

mudah diakses) sangat mempengaruhi persepsi kualitas layanan. Fenomena ini memperkuat pandangan bahwa teknologi bukan satu-satunya faktor keberhasilan pelayanan publik—tetapi kombinasi antara sistem digital dan kualitas interaksi manusia (Fatimah & Rodiyah, 2021; Gumolung et al., 2023).

Kesimpulan

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari, dengan fokus pada lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah menunjukkan performa yang baik, khususnya dalam hal sikap dan kedisiplinan petugas, serta kemudahan akses layanan melalui sistem digital. Namun, beberapa tantangan seperti keterbatasan papan informasi prosedural, ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan masih perlu diperbaiki.

Keterbatasan utama dari penelitian ini terletak pada cakupan wilayah yang hanya difokuskan pada satu desa serta jumlah informan yang terbatas, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi secara luas. Selain itu, belum adanya evaluasi terhadap efektivitas antarmuka pengguna aplikasi Plavon merupakan area yang belum tergarap dalam studi ini.

Untuk arah penelitian selanjutnya, disarankan agar studi diperluas ke beberapa desa dengan latar belakang sosial yang berbeda guna mendapatkan pemahaman yang lebih representatif. Selain itu, pendekatan kuantitatif atau mixed methods juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara lebih terstruktur. Evaluasi terhadap desain dan pengalaman pengguna (user experience) dari aplikasi Plavon juga menjadi area penting untuk mendukung pengembangan layanan digital publik yang lebih efisien, inklusif, dan berkelanjutan.

Referensi

- Abdillah, R., & Hardjati, S. (2024). Elements of Successful Implementation of "PLAVON" (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 12(1), 24–35. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1767>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *JLAP*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Anugrah, P., Kustiawan, K., & Marliani, L. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3).
- Cahyani, T. K., & Rosdiana, W. (2023). Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Analysis Of Service Quality Through E-Plavon

- (Service Via Online) In Trosobo Village, Taman Sub-District, Sidoarjo District. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 1(1). Retrieved from <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25684>
- Danso, S. and Asmorowati, S. (2020). The shift towards democratic governance: system change versus regime change analysis in the gambia 2017-2019. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 33(4), 339. <https://doi.org/10.20473/mkp.v33i42020.339-351>
- Fatimah, A. S., & Rodiyah, I. (2021). Quality of Service for Family Cards and Identity Cards in the Seduri Village Government, Balongbendo District, Sidoarjo Regency. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 9. <https://doi.org/10.21070/ijccd2021755>
- Gumolung, S., Jacinta Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 528–538. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Haliza, S. N., & Agustina, I. F. (2024). *Quality Of Population Administration Services Through Online Service (Plavon) In Realizing E-Government* *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government*. Retrieved from <http://plavon.sidoarjokab.go.id>,
- Hamidah, S. V. W., Ekantoro, J., & Roosinda, F. W. (2022). SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 9(2), 124–134. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasriawan, H., Khalik, A., & Gay, M. (2023). Kualitas pelaksanaan pelayanan umum pada masa pandemi covid 19 di kantor kecamatan tapalang kabupaten mamuju provinsi sulawesi barat. *Journal Peqguruang Conference Series*, 5(1), 345. <https://doi.org/10.35329/jp.v5i1.2372>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi penerapan e-government dalam pelayanan publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Hidayat, A. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi pada kantor kementerian agama kabupaten pandeglang. *Jurnal Satya Informatika*, 8(01), 21–30. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>
- Juprihantoro, D., & Wahyu Pradana, G. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762.
- Khoirunnisak, K., & Rodiyah, I. (2023). *Implementation of the Web Plavon Dukcapil Program in Improving Population Administration Services in Glagaharum Village*

- [Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum]. Retrieved from <http://plavon.sidoarjo.go.id>
- Lestari, R., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Marfiati, R., & Reviandani, O. (2023). Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 204–210. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). London : SAGE Publications
- Nafiatul Fikriyah, S., & Sukmana, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil. *Public Policy Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 4(2), 575–592. Retrieved from <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- Naldi, M., Mahsyar, A., & Yusuf, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(3).
- Palikhe, A., Bhandari, R., Phuyal, S., & Paudel, S. P. S. (2023). Student's perception regarding quality of public service marketing on service delivery. *Kanya Journal*, 4(1), 1-20. <https://doi.org/10.3126/kanyaj.v4i1.57018>
- Prasertijowati, T., Kurniawan, B. A., Damayanti, A. N., Kunci, K.,(2024). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1).
- Pristikawati, V., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Publika*, 12(1), 49–62. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62>
- Purnawan, A., Karmila, M., & Sutiana, J. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3).
- Rachma, D. L. N., & Noviyanti, N. (2023). Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo Quality Of Management Services Of Certificate Of Disadvantage (Sktm) In The Waru Village Hall, Sidoarjo District. *Inovant (Jurnal Administrasi Negara Terapan)*, 1(2), 283–296.
- Rahmawati, Y., & Dwihartanti, M. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

- Wonosobo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 5(6), 562-573.
- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmeardi, F. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di era covid-19. *Publik Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Salam, R., Niswaty, R., Maulana, A., & Darwis, M. (2020). Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12. <https://doi.org/10.52316/jap.v16i1.37>
- Sitorus, S. (2017). Identifikasi perceived quality pelayanan perizinan dinas penerbangan dan maritim berdasarkan pendekatan kepuasan masyarakat di lingkungan direktorat jenderal sdppi. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 7(2), 155. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v7i2.1167>
- Sørensen, E. and Torfing, J. (2005). Network governance and post-liberal democracy. *Administrative Theory & Praxis*, 27(2), 197-237. <https://doi.org/10.1080/10841806.2005.11029489>
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) dan Pembangunan Berkelanjutan: Reviu Literatur Sistematis: Reviu Literatur Sistematis. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44-58.
- Sukawati, H., Widyawati, W., & Sulmiah, S. (2024). Budaya organisasi dan inovasi pelayanan terhadap efektivitas pelayanan di mall pelayanan publik kabupaten maros. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(1), 21–47. <https://doi.org/10.33509/jan.v30i1.2801>
- SUTALHIS, M., & Novaria, E. (2024). Literasi digital dan pelayanan publik yang baik. *Academia Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 4(1), 17–23. <https://doi.org/10.51878/academia.v4i1.2812>
- Ummaroh, N. A., & Choiriyah, I. U. (2023). The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency): Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>
- Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2023). *The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo]*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.