

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 salah satu tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, baik di tingkat nasional, kabupaten, maupun desa. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu fungsi pemerintah dalam memudahkan masyarakat untuk melaksanakan hak dan kewajiban mereka. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 (Fatimah & Rodiyah, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan administratif memegang peranan penting. Pelayanan administratif, atau yang juga dikenal sebagai pelayanan administrasi, merupakan bentuk layanan yang disediakan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen yang dibutuhkan. Dokumen-dokumen ini meliputi status kewarganegaraan, sertifikat kepemilikan, dan dokumen lainnya. Beberapa jenis dokumen yang sering diurus dalam pelayanan administrasi antara lain Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan kematian, paspor, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), sertifikat kepemilikan properti, dan lain sebagainya (Hamidah, 2022).

Salah satu aspek penting dari pelayanan administrasi adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengelola dan mengatur penerbitan dokumen serta data kependudukan. Proses ini meliputi registrasi penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, serta penggunaan informasi tersebut untuk memberikan layanan kepada masyarakat dan mendukung pembangunan di berbagai sektor lainnya (Naldi, et al., 2023). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan serangkaian pengelolaan dokumen dan data kependudukan yang berkaitan dengan populasi seperti pendaftaran, pembaruan data, dan mengelola informasi data untuk meningkatkan layanan publik (Pristikawati & Oktariyanda, 2024). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan utama yang menjadi hak setiap warga negara, sehingga setiap individu diwajibkan memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Pelayanan ini mencakup pengelolaan dokumen dan data kependudukan. Jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan meliputi Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) (Ummaroh & Choiriyah, 2023). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan harus mengamati tingkat kualitas pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat. Karena, dalam penyelenggaraan proses pelayanan tentunya tidak terlepas dari unsur kualitas (Rachma & Noviyanti, 2023).

Untuk memastikan peningkatan kualitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan diperlukan sebuah program inovasi. Dukungan dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi dorongan utama dalam menciptakan inovasi untuk memperbaiki sistem layanan publik. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting, karena berkaitan langsung dengan proses kerja pelayanan (Cahyani & Rosdiana, 2023). Sebagaimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan tertib administrasi kependudukan serta meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan kinerja dalam pelayanan (Marfiati & Reviandani, 2023). Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, pemerintah dapat meningkatkan sistem dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah diharapkan dapat menggunakan kemajuan teknologi informasi dengan beralih ke sistem *e-government*. *E-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh penyelenggara layanan publik yang bertujuan untuk menyampaikan layanan secara lebih efektif dan efisien kepada masyarakat yang memerlukannya. Tujuan utama dari penerapan *e-government* adalah untuk meningkatkan kemudahan warga negara dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah melalui sistem online atau sering disebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Cahyani & Rosdiana, 2023; Sudirman & Saidin, 2022).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sistem berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE merupakan sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah. SPBE menghasilkan rangkaian aplikasi elektronik yang merupakan hasil penerapan *e-government*. Produknya berbeda-beda di setiap daerah dengan perbedaan utama terletak pada tujuan penggunaan aplikasinya. Salah satu contoh produk layanan berbasis elektronik atau *e-government* adalah aplikasi dan situs web (Haliza & Agustina, 2024). Dengan adanya aplikasi atau web dapat memaksimalkan transparansi, memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap masyarakat saat mengakses data pribadi. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran dan jenis pelayanan lainnya dengan cepat dan efisien. Sejak kebijakan SPBE diberlakukan, hingga saat ini sistem tersebut telah digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di instansi pemerintah tingkat pusat

ataupun daerah termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Fikriyah & Sukmana, 2023).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengadopsi sistem ini untuk memodernisasi layanan administrasi kependudukan di wilayahnya. Peluncuran inovasi pelayanan berbasis *online* oleh dinas tersebut mencerminkan komitmen mereka dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, proses pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah melalui platform digital, sehingga dapat meningkatkan kepuasan publik secara keseluruhan. Adapun inovasi *e-government* yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo di sektor pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan Catatan Sipil adalah pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis online menggunakan aplikasi PLAVON (Pelayanan Via Online) Dukcapil, yang dapat diakses melalui sebuah situs web (Juprihantoro & Pradana, 2023). Masyarakat Sidoarjo dapat mengakses layanan Plavon Dukcapil melalui situs web resminya <https://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Langkah awal yang harus dilakukan oleh masyarakat adalah mendaftarkan diri dengan memasukkan data pribadi ke dalam halaman menu utama. Data pribadi ini mencakup nomor NIK, nomor KK, dan kata sandi. Penting bagi masyarakat untuk memasukkan data ini dengan cermat, sehingga setelah berhasil masuk ke dalam halaman selanjutnya, mereka dapat memilih kategori pelayanan yang mereka butuhkan. Pada halaman selanjutnya tersedia pilihan jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia ataupun Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (Abdillah & Hardjati, 2024).

Plavon Dukcapil telah digunakan di semua wilayah Kabupaten Sidoarjo, termasuk Desa Gempolsari yang terletak di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, yang juga turut menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan warga dalam mengurus berkas administrasi kependudukan. Disamping itu, tujuan dibuatnya Plavon Dukcapil yaitu untuk memperbaiki kualitas layanan administrasi kependudukan yang memungkinkan untuk diakses secara fleksibel dimanapun dan kapanpun. Untuk mengaksesnya, masyarakat hanya perlu menggunakan perangkat komunikasi seperti *smartphone* atau komputer. Dalam mengurus dan pengajuan dokumen administrasi kependudukan, pengguna layanan Plavon Dukcapil dapat memilih untuk meminta bantuan operator desa atau dapat melakukan secara mandiri melalui *smartphone* (Prasetijowati, et al., 2024). Pilihan ini menunjukkan adanya kemudahan akses dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, kualitas layanan tetap menjadi fokus utama, dengan harapan bahwa aplikasi ini

tidak hanya memudahkan akses tetapi juga menjaga standar keandalan dan keamanan data pribadi pengguna. Dengan dukungan teknologi ini, diharapkan proses pengurusan administrasi kependudukan dapat lebih efisien dan transparan bagi semua pihak yang terlibat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang telah diberikan bisa memenuhi harapan dan keinginan pengguna layanan (Rachma & Noviyanti, 2023). Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang perlu ditingkatkan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sehingga instansi atau organisasi perlu memusatkan perhatian pada berbagai faktor yang dapat menciptakan dan meningkatkan mutu layanan yang ditawarkan (Hamidah, 2022). Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (Hardiyansyah, 2011), kualitas layanan bisa diukur melalui lima aspek yaitu (1) Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi sarana dan prasarana fisik pelayanan seperti gedung kantor, peralatan kantor. (2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. (3) Responsif (*responsiveness*) ialah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. (4) Kepastian (*assurance*) yaitu memberikan jaminan dan keramahan serta sopan santun terhadap pelanggan. (5) Empati (*empathy*) yaitu memberi perhatian tulus dengan berusaha memahami keinginan pelanggan (Zeithaml, et al., 1990). Berdasarkan kelima aspek tersebut, dapat diketahui bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pemberi layanan dapat menyediakan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya pelayanan tersebut secara umum dapat dikatakan belum mencapai standar yang diharapkan, dimana banyak terjadinya permasalahan dari layanan yang diberikan.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan dijelaskan dalam penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan untuk membandingkan sebuah penelitian. Hasil penelitian yang dilakukan (Pristikawati & Oktariyanda, 2024) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan Manyar Sabrangan masih terdapat kekurangan dalam aspek bukti fisik (*tangible*), dan kehandalan (*reliability*) Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh (Haliza & Agustina, 2024) menunjukkan bahwa pada indikator bukti nyata (*tangibles*) masih belum sepenuhnya optimal. Kedua penelitian tersebut, menyoroti keterbatasan fasilitas fisik dan disiplin pegawai, serta lebih mengulas kendala teknis pada penggunaan aplikasi, sedangkan fokus pada penelitian ini mencakup evaluasi yang komprehensif terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*,

responsiveness, assurance, dan empathy. Disisi lain, penelitian yang dilakukan oleh (Anugrah, et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di desa Pananjung belum efektif dan optimal, khususnya terkait dengan aspek bukti fisik, dan kompeten, antara lain masih terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan, serta kompetensi petugas yang belum memadai. Hal ini menunjukkan bahwa fokus penelitian tersebut menekankan pada kompetensi petugas dan sarana prasarana tanpa memprioritaskan teknologi. Sedangkan pada penelitian ini, menekankan pada penerapan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi layanan berbasis teknologi di tingkat desa.

Beberapa masalah yang telah diuraikan pada penelitian terdahulu diatas juga terjadi pada Desa Gempolsari. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin, ditemukan adanya permasalahan yaitu kurangnya transparansi informasi alur pelayanan untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat yang baru pertama kali mengajukan permohonan dokumen kependudukan sering kali merasa kebingungan dan tidak tahu langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mendapat pelayanan, karena tidak memiliki akses yang mudah untuk mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan. Mereka harus mencari informasi dan mengajukan banyak pertanyaan kepada pegawai, sehingga dapat memperlambat proses pelayanan dan menambah beban kerja pegawai. Pegawai pelayanan juga terpaksa harus meluangkan waktu untuk menjelaskan prosedur berulang kali kepada setiap pemohon. Disamping itu, tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat akan menerima informasi yang tidak konsisten dari pegawai yang berbeda, atau bahkan tidak mendapat informasi yang diperlukan. Hal ini akan menambah ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan data rekapitulasi pelayanan menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari pada tahun 2022 hingga 2023 sebanyak 434 kali pengajuan. Namun pada tingginya angka pelayanan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil masih terdapat 76 pengajuan dokumen yang tidak dapat diproses. Pengajuan yang tidak dapat diproses tersebut disebabkan masih banyak masyarakat di Desa Gempolsari yang kurang memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Hal itu terjadi karena ketiadaan papan informasi alur pelayanan yang mengakibatkan pelayanan tertunda hingga persyaratan tersebut dilengkapi. Disisi lain, kurangnya keterbukaan akses terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu masalah yang berdampak pada proses pelayanan tersebut. Ketika prosedur yang harus diikuti tidak jelas atau tidak diketahui, masyarakat mungkin tidak menyerahkan dokumen yang diperlukan atau mengikuti langkah yang salah,

yang pada akhirnya menyebabkan keterlambatan atau penolakan pengurusan dokumen. Permasalahan tersebut tidak sejalan dengan aspek keandalan pada kualitas pelayanan, karena pelayanan yang andal semestinya memberikan prosedur yang jelas dan dapat diikuti oleh pengguna layanan untuk memastikan proses yang lancar dan tepat waktu.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menambah pemahaman tentang penerapan *e-government* di sektor pelayanan publik, khususnya pada layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Pemerintah Desa Gempolsari dan dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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 (Mawarni, et al., 2021). 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).

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 Alfiyah 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 Alfiyah 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: Oleh Peneliti (2024)

Dari beberapa 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. Ruangan 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 Bapak Khoirul selaku masyarakat pengguna layanan sebagai berikut:

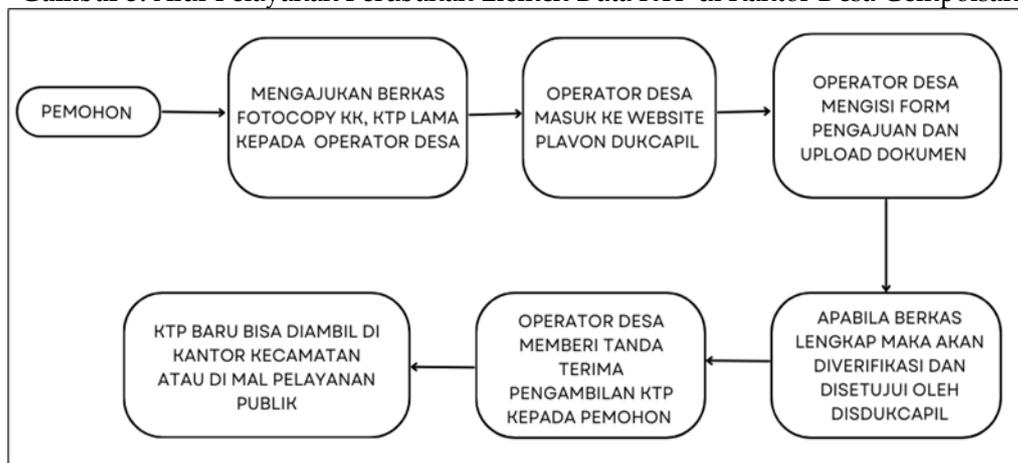
“Untuk prosedur pelayanan belum ditunjukkan secara langsung. Biasanya kalau tidak tau prosedurnya saya bertanya ke petugas nya atau ke warga lain yang pernah mengurus dokumen yang sama”. (Wawancara, 17 Juli 2024)

Adapun hasil wawancara bersama Bapak 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 sebagai berikut:

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



Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)

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.

Dari beberapa 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.

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, 2017). 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-caranya”. (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 sebagai berikut:

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 hasil penelitian terdahulu (Anugrah et al., 2023), yang ditemukan bahwa dalam Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pananjung, Kecamatan Pangandaran, Kabupaten Pangandaran pada 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.

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 Bapak 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 Bapak 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 sebagai berikut:

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 Olah Peneliti (2024)

Tabel 3 di atas 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.

Dari beberapa hasil wawancara 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 hasil penelitian terdahulu (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.

5. *Empathy* (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, kasih 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 Ibu 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.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari cukup baik pada berbagai indikator, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Pada indikator *tangibles* (bukti nyata), pegawai menunjukkan kedisiplinan dan terdapat fasilitas memadai, namun belum ada papan informasi alur pelayanan yang disarankan untuk memudahkan masyarakat. Pada indikator *reliability* (keandalan), pegawai cukup terampil namun perlu meningkatkan cara penyampaian prosedur agar lebih efisien. Dalam indikator *responsiveness* (daya tanggap), petugas tanggap terhadap keluhan dan tersedia layanan pengaduan melalui *whatsapp* desa. Pada indikator *assurance* (jaminan), layanan sudah tersedia secara gratis, tetapi petugas belum bisa menjamin waktu penyelesaian karena tergantung verifikasi dari Dinas terkait, sehingga diperlukan pengelolaan waktu yang lebih baik. Pada indikator *empathy* (empati), pegawai ramah dan berkomitmen melayani, sehingga pelayanan memuaskan bagi masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi memperkuat pelayanan publik di tingkat desa, namun perlu peningkatan dalam sosialisasi prosedur dan pengelolaan waktu. Keterbatasan studi ini pada cakupan wilayah dan jumlah informan terbatas, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan memperluas wilayah studi dan mempertimbangkan aspek teknis aplikasi untuk layanan digital yang lebih komprehensif.

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. *Antonius Along/ JIAP*, 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>
- 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. W. (2022). *Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>
- Hardiyansyah, H. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- 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.sidoarjokab.go.id>
- 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>
- Mawarni, Y. Q., Radjikan, R., & Hariyoko, Y. (2021). *Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. *Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&lpq=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- 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). Retrieved from <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Prasetyowati, T., Kurniawan, B. A., Damayanti, A. N., Kunci, K., & Abstrak, : (2024). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Innovation of Birth Certificate Services Through the Plavon Dukcapil Website at The Service of Population and Civil Registration in Sidoarjo District. *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/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. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- 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.
- 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.