



# Transformation of Population Administration Services in Sidoarjo Regency

## Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo

Lailul Mursyidah\*, Ilmi Usrotin Choiriyah, Isna Fitria Agustina

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### ABSTRACT

Quality public services are one of the benchmarks for the success of government implementation. One of the public services which is a basic service for the community is population administration services. To ensure the implementation of improvements in the quality of population administration services efficiently and effectively, orderly population administration and increasing the scope of ownership of population documents as well as improving service performance, the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service has carried out various innovations in services. The method used in this article is through literature study by exploring various sources including journals, books, official documents, digital data and official news limited by the author from 2018 to 2024. Transformation of population administration services carried out by the Population and Registration Service Sidoarjo Regency's civil services include the Peduli Dilan program in 2019, Plavon (*Online Service*) Dukcapil in 2021, and Integrated Ball Pick-up in 2022. The transformation of population administration services carried out by the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service is able to create effective and effective services. Efficient and increasing ownership of population administration documents for the people of Sidoarjo Regency.

**Keywords:** public service, service transformation, pupulation administration

### OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (*online*)

ISSN 2527-9246 (*print*)

*Edited by:*

Noviyanti

*Reviewed by:*

Gede Sandiasa and Rutiana Dwi Wahyunengseh

*\*Correspondence:*

Lailul Mursyidah  
lailulmursyidah@umsida.ac.id

*Published:* 30 April 2024

*Citation:*

Mursyidah, L., Choiriyah, I. U., & Agustina, I. F. (2024).  
*Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.*

*JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik).*

12:1.

doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1774

### ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Salah satu pelayanan publik yang merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Untuk menjamin terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara efisien dan efektif, tertib aadministrasi kependudukan dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan serta meningkatkan kinerja pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan. Metode yang digunakan pada artikel ini yaitu melalui studi kepustakaan dengan menggali berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumen resmi, data digital, dan berita resmi yang dibatasi oleh penulis pada tahun 2018 hingga tahun 2024. Transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo diantaranya yaitu program Peduli Dilan

pada tahun 2019, Plavon (Pelayanan *Via online*) Dukcapil pada tahun 2021, dan Jemput Bola Terpadu pada tahun 2022. Transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, transformasi pelayanan, administrasi kependudukan

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu tolak ukur dari keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan suatu sekumpulan aktivitas yang dijalankan oleh instansi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Juprihantoro & Pradana, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (Irianto et al., 2022).

Realita penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Indonesia masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masih ada pelayanan yang berbelit-belit, tidak efisien, lambat, dan pelayanan yang tidak ramah (Marfiati & Reviandani, 2023). Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya aparatur SDM yang rendah, budaya birokrasi yang mengakar, serta pemanfaatan teknologi yang kurang optimal sehingga pemerintah harus melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memuaskan masyarakat (Marfiati & Reviandani, 2023).

Salah satu pelayanan publik yang merupakan pelayanan dasar bagi masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan pendataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk, serta pendayagunaan yang hasilnya digunakan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan adanya otonomi daerah yang mulai disahkan pada tahun 1999 melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah hingga saat ini, maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, penyelenggaraan administrasi kependudukan menjadi kewajiban dan tanggung jawab bagi pemerintah kabupaten/kota.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk pada tahun 2023 sebanyak 1.996.825 jiwa yang tersebar di 18 kecamatan (BPS, 2024). Dengan jumlah penduduk yang tinggi maka tanggungjawab Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan juga semakin tinggi pula. Terlebih pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang penting dan diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo (Leviyanto, 2018).

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara teknis diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Di Kabupaten Sidoarjo pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan daerah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo (Ratnawati et al., 2023;

Hariyoko, 2023). Selanjutnya terkait dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo juga diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2016 tentang Paket Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan wajib memberikan pelayanan yang baik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan harapan masyarakat agar terwujud pelayanan yang berkualitas (Nazihah & Wahyudi, 2023). Untuk menjamin terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara efisien dan efektif, tertib administrasi kependudukan dan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan serta meningkatkan kinerja pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan. Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga sebagai wujud implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Marfiati & Reviandani, 2023).

Pada tahun 2019, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan inovasi program layanan Peduli Dilan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Peduli Dilan merupakan solusi untuk pemenuhan kartu identitas bagi penduduk rentan (disabilitas, ODGJ, dan Lansia) melalui layanan jemput bola perekaman e-KTP (Nazihah & Wahyudi, 2023). Program Peduli Dilan telah meraih penghargaan Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Jawa Timur tahun 2022 karena dinilai menjadi solusi pelayanan administrasi kependudukan yang memudahkan warga yang mempunyai keterbatasan untuk mengurus kepemilikan dokumen kependudukan (Sidoarjo Terkini, 2022).

Adanya Peraturan presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui *hotline whatsapp* sejak tahun 2020. Namun masih terdapat permasalahan yaitu terkait keterbatasan kuota antrian pelayanan yang dapat ditangani oleh petugas dimana permohonan dokumen kependudukan yang diajukan dalam satu hari melalui *hotline whatsapp* mencapai 600-1000 kuota antrean (Juprihantoro & Pradana, 2023).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan terutama di masa pandemi *Covid-19* dan mendukung percepatan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan aplikasi Plavon (Pelayanan *Via online*) Dukcapil pada tahun 2021. Penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil ini sesuai dengan Surat Edaran Bupati Sidoarjo No. 065/5721/438.1.3.1/2021 yang mana seluruh layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan tanpa tatap muka semua melalui Plavon Dukcapil (<http://plavon.sidoarjokab.go.id>) serta seluruh dokumen administrasi kependudukan dapat dicetak mandiri (kecuali KTP dan KIA). Petugas dapat melayani hingga 800 kuota antrean permohonan dokumen kependudukan yang masuk melalui Plavon Dukcapil (Juprihantoro & Pradana, 2023). Adapun layanan yang tersedia pada Plavon Dukcapil sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Plavon Dukcapil

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Akta Kelahiran	Dokumen pencatatan sipil yang diterbitkan karena adanya peristiwa kelahiran yang merupakan dokumen autentik terkait status seseorang dan bukti kependuduknegeraan yang bersangkutan
2	Akta Kematian	Dokumen pencatatan sipil yang diterbitkan karena adanya peristiwa kematian dalam bentuk akta kematian sebagai bukti kematian seseorang
3	KTP	Identitas resmi warga yang berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin secara sah
4	KIA	Identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah
5	SKPWNI	Dokumen yang menerangkan pindahnya penduduk ke daerah domisili yang baru yang mengakibatkan penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
6	SKDWNi	Dokumen yang menerangkan datangnya penduduk ke daerah domisili yang baru yang mengakibatkan penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
7	Akta Perkawinan	Dokumen pencatatan sipil yang diterbitkan karena perkawinan
8	Akta Perceraian	Dokumen pencatatan sipil yang diterbitkan karena perceraian

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus melakukan inovasi sebagai upaya meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dengan meluncurkan inovasi Jemput Bola Terpadu (JeBeTe) pada tahun 2022 sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor. 067/1350/438.512/2022 tentang Inovasi JEBETE (Jemput Bola Terpadu yang Gemilang) di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jemput bola terpadu yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terdiri dari Jemput Bola Terpadu *Goes to school* (JBT GtS dan Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (JeBeTe Sayang). Jemput bola terpadu *Goes to school* merupakan bentuk pelayanan rekam e-KTP yang dilakukan di sekolah SMA sederajat (Putra & Pertiwi, 2023).

Jemput bola terpadu *Goes to school* memudahkan siswa-siswi yang sudah berusia 17 tahun untuk melakukan pembuatan dokumen kependudukan secara efektif dan efisien tanpa datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang akan datang ke sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman e-KTP. Adanya program ini diharapkan membantu siswa siswi SMA memperoleh layanan e-KTP tanpa harus izin sekolah. Sedangkan program jemput bola terpadu Sidoarjo yang gemilang merupakan pelayanan jemput bola yang dilakukan di wilayah-wilayah yang jauh dari jangkauan lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan bagi wilayah dengan persentase kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah (Nazihah & Wahyudi, 2023).

Inovasi merupakan sebuah modal keberanian dalam menunjukkan aktivitas yang antithesis dengan kebiasaan yang seharusnya (Putra & Pertiwi, 2023). Inovasi merupakan suatu gagasan, praktik, atau obyek baru oleh sekelompok individu serta perlu adanya standar universal untuk mendeskripsikan atribut yang diakui menjadi inovasi pelayanan publik. Atribut inovasi yang berhubungan secara empiris meliputi (1) *Relative Advantages* atau keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi yang ada dianggap lebih baik daripada sebelumnya dan memiliki nilai lebih dan keunggulan dibandingkan inovasi sebelumnya, (2) *Compatibility* atau kesesuaian yaitu sejauh mana inovasi dianggap berkelanjutan dengan nilai-nilai yang ada dan dengan kebutuhan yang ada, (3) *Complexity* atau kerumitan yaitu sebuah ukuran yang mana inovasi dianggap sulit untuk digunakan dan dipahami, (4) *Triability* atau kemungkinan dicoba yaitu umuran yang mana inovasi dapat diuji secara terbatas, (5) *Observability* atau kemudahan diamati yaitu tingkat dimana hasil inovasi dapat

dilihat, diamati, dipahami dan dikomunikasikan dengan mudah oleh orang lain (Rogers, 1995).

Berdasarkan pada berbagai inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo melalui teori inovasi pelayanan publik yang terdiri dari 5 atribut menurut Rogers (1995) yaitu *relative advantages*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability* pada tiga inovasi pelayanan administrasi kependudukan antara lain Program Peduli Dilan, Aplikasi Plavon Dukcapil, dan Program Jemput Bola Terpadu.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (*literature review*) yang merupakan ikhtisar komprehensif terkait penelitian yang pernah dilakukan sesuai dengan topik penelitian untuk mengetahui rasional dari penelitian yang pernah dilakukan dan untuk mendapatkan ide penelitian selanjutnya (Denney & Tewksbury, 2013). Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelola bahan penulisan (Nursalam, 2016). Studi kepustakaan dilakukan dengan menggali berbagai sumber baik jurnal, buku, dokumen resmi, data digital, dan berita resmi. Jenis penulisan yang digunakan pada studi kepustakaan berfokus pada hasil penulisan yang berkaitan dengan topik penulisan. Penulis melakukan studi kepustakaan setelah menentukan topik penulisan dan menetapkan rumusan masalah sebelum melakukan pengumpulan data (Nursalam, 2016).

Data yang digunakan pada penelitian ini berasal dari hasil penelitian yang diterbitkan pada jurnal *online* baik nasional maupun internasional. Peneliti menggunakan kata kunci pelayanan administrasi kependudukan, transformasi pelayanan, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penyaringan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh penulis. Kriteria pengumpulan jurnal meliputi tahun sumber literatur mulai tahun 2018 sampai dengan 2024.

Jurnal penelitian yang sesuai dengan kriteria pelayanan administrasi kependudukan selanjutnya dikumpulkan dan dibuat ringkasan jurnal yang terdiri dari nama peneliti, tahun terbit jurnal, rancangan studi, tujuan penelitian, *sampel*, *instrument*, dan hasil atau temuan. Untuk memperjelas analisis penulis membaca dan mencermati abstrak dan *full text* jurnal. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap isi yang terdapat dalam tujuan penelitian dan hasil penelitian. metode analisis yang digunakan yaitu analisis isi jurnal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan melakukan transformasi pelayanan melalui berbagai inovasi program pelayanan administrasi kependudukan antara lain Program Peduli Dilan (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia), Aplikasi Plavon (Pelayanan *Via online*) Dukcapil, dan Jemput Bola Terpadu. Untuk menjelaskan transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo secara jelas akan dideskripsikan melalui atribut inovasi yang terdiri dari *relative advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability* pada masing-masing inovasi.

Tabel 2. Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

No	Program Inovasi Pelayanan	Dibuat Tahun	Sasaran	Mekanisme Pelayanan
1	Peduli Dilan (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia)	2019	Masyarakat kelompok disabilitas, ODGJ, dan Lansia	Jemput bola
2	Plavon (Pelayanan <i>Via online</i> ) Dukcapil	2021	Masyarakat umum yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan	<i>Online</i> melalui aplikasi berbasis website dan android
3	Jemput Bola Terpadu <i>Goes to school</i>	2022	Siswa SMA sederajat yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan	Jemput bola ke sekolah-sekolah menengah atas
4	Jemput Bola Terpadu yang Gemilang	2022	Masyarakat umum yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan	Jemput bola ke desa-desa

Sumber: Hasil Olah Peneliti (2024)

### Peduli Dilan (Disabilitas, ODGJ, dan Lansia)

Peduli Dilan merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara jemput bola yang ditujukan untuk disabilitas, ODGJ, dan Lansia yang diluncurkan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2019. Pelayanan Peduli Dilan dilakukan dengan hadir melayani ke rumah masyarakat rentan yang bersangkutan, Liponsos (Lingkungan Pondok Sosial), SLB (Sekolah Luar Biasa), dan tempat-tempat tertentu lainnya (Nazihah & Wahyudi, 2023). Mekanisme pengajuan layanan Peduli Dilan dapat dilakukan baik secara *online* maupun *offline* oleh keluarga/kerabat atau petugas desa/kelurahan/kecamatan. Sejak tahun 2021, pengajuan secara *online* dilakukan melalui website Plavon Dukcapil atau operator call center. Setelah melakukan pengajuan kemudian petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan melakukan pelayanan jemput bola sesuai dengan lokasi pemohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menerbitkan tiga produk pelayanan sekaligus melalui Peduli Dilan antara lain KK dengan update biodata terbaru, perekaman KTP/KIA, dan biodata penduduk (Nazihah & Wahyudi, 2023). Melalui Peduli Dilan diharapkan masyarakat rentan dapat terpenuhi kebutuhannya dan semakin mudah untuk mengakses layanan publik terutama layanan kesehatan karena telah memiliki dokumen kependidikan yang sah.

Peduli Dilan telah berjalan dengan baik bahkan menjadi solusi atas permasalahan kepemilikan identitas kependudukan bagi masyarakat disabilitas, ODGJ, dan Lansia serta berhasil mewujudkan pelayanan berkualitas dan kesetaraan hak pada warga disabilitas, ODGJ, dan Lansia (Nazihah & Wahyudi, 2023; Ratnawati et al., 2023). Dalam aspek relative advantage, Peduli Dilan mempermudah akses warga disabilitas, ODGJ, dan Lansia untuk mendapatkan pelayanan melalui jemput bola karena pelayanannya mudah, cepat, tidak berbelit serta sesuai standar pelayanan yang berlaku (Nazihah & Wahyudi, 2023; Ratnawati et al., 2023). Peduli Dilan juga memberikan dampak positif dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan (Nazihah & Wahyudi, 2023).

*Compatibility* pada inovasi Peduli Dilan yaitu sebagai upaya dalam mengatasi masalah keterbatasan akses kepengurusan identitas kependudukan bagi masyarakat disabilitas, ODGJ, dan Lansia yang mana identitas kependudukan atau e-KTP sangat penting sebagai

kebutuhan administrasi masyarakat (Nazihah & Wahyudi, 2023). Warga disabilitas, ODGJ, dan Lansia juga merespon dengan baik pelaksanaan Peduli Dilan dengan antusiasme dalam berpartisipasi program ini (Ratnawati et al., 2023).

*Complexity* pada Peduli Dilan terlihat dengan adanya kendala atau hambatan yang dihadapi sehubungan dengan kondisi penduduk disabilitas, ODGJ, dan Lansia sebagai sasaran program yang mana penduduk disabilitas, ODGJ, dan Lansia terkadang tidak berkenan melakukan perekaman atau bahkan pada kondisi yang tidak stabil (Nazihah & Wahyudi, 2023). Selain itu kendala pada pelayanan e-KTP yang mana terdapat keterlambatan pengiriman blanko e-KTP sehingga menunda proses penerbitan e-KTP (Ratnawati et al., 2023).

Pada *Triability*, Peduli Dilan dikatakan berhasil karena program tersebut telah berjalan hingga saat ini dan mengalami peningkatan permohonan dari tahun ke tahun (Nazihah & Wahyudi, 2023). *Observability* terwujud melalui hasil nyata dari Peduli Dilan dapat dilihat dari berbagai aspek diantaranya fokus layanan, mekanisme layanan, dan produk layanan yang diberikan serta mampu menghemat dari sisi waktu, biaya dan tenaga dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan (Ratnawati et al., 2023; Nazihah & Wahyudi, 2023).

## Plavon (Pelayanan *Via online*) Dukcapil

Pelayanan *Via online* (Plavon) Dukcapil merupakan inovasi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara *online* melalui aplikasi berbasis website maupun android yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Plavon Dukcapil juga sebagai jawaban untuk mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemic *Covid-19* juga menjawab tantangan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau digitalisasi dalam pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* yang didukung dengan teknologi digital lebih efisien dari sisi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan pengguna (Zica & Fanida, 2022).

Keberhasilan inovasi Plavon Dukcapil dilihat dari relative advantage terlihat dari efektivitas dan efisiensi petugas layanan dalam memproses permohonan yang masuk melalui aplikasi Plavon Dukcapil dapat lebih banyak daripada sistem sebelumnya serta masyarakat lebih mudah dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan karena dapat dilakukan dari mana saja (Sholicha & Oktariyanda, 2023). Plavon Dukcapil juga memberikan manfaat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dari sisi waktu dan biaya terutama dalam pengurusan akta kelahiran dimana masyarakat mendapatkan pelayanan 3in1 dokumen administrasi kependudukan yaitu berupa Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA) (Prasetijowati et al., 2023).

*Compatibility* terlihat pada konsistensi penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Sholicha & Oktariyanda, 2023). Prosedur pelaksanaan pelayanan melalui Plavon Dukcapil tidak berbeda dengan prosedur pelayanan yang sebelumnya (Prasetijowati, Kurniawan, & Damayanti, 2024). Seluruh proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan harus dilakukan melalui Plavon Dukcapil. Plavon Dukcapil dapat memenuhi kesesuaian gaya hidup masyarakat saat ini yang terbiasa menggunakan sistem secara *online* yang dapat diakses melalui smartphone, PC dan laptop (Sholicha & Oktariyanda, 2023).

*Complexity* pada pelaksanaan Plavon Dukcapil yaitu terkendala jaringan yang dirasakan oleh petugas dan pengguna layanan ketika mengakses Plavon Dukcapil melalui website. Hal ini disebabkan karena jaringan yang digunakan masih terpusat dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia sehingga ketika jaringan pada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengalami trouble atau down maka Plavon Dukcapil juga susah diakses (Prasetijowati et al., 2023).

Pada aspek *Triability*, Plavon Dukcapil telah dilakukan pengujian secara langsung oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai petugas pelayanan kemudian diujikan ke masyarakat sebagai pengguna layanan melalui sosialisasi

(Prasetijowati et al., 2023). Sosialisasi Plavon Dukcapil juga dilakukan melalui akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo agar lebih cepat tersosialisasikan ke masyarakat karena saat ini masyarakat banyak yang menggunakan media sosial (Hamidah et al., 2022). Plavon Dukcapil menyediakan menu untuk FAQ atau halaman bantuan yang menyediakan informasi kontak telepon dan email (Juprihantoro & Pradana, 2023).

*Observability* Plavon Dukcapil dapat dilihat melalui tersedianya menu Riwayat pengajuan pada aplikasi Plavon Dukcapil sehingga masyarakat dapat memantau proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan secara langsung (Prasetijowati et al., 2023). Kemudahan penggunaan Plavon Dukcapil juga dapat dilihat dari adanya navigasi yang mudah dan jelas serta susunan menu yang mudah dihafal (Juprihantoro & Pradana, 2023).

NIK	Status	Jenis Permisian	Tanggal Pengajuan	Tgl Diproses	Permisian Tgl selesai
42040004	Selesai	Pengajuan Baru SIPANE	12 April 2023	18 April 2023	21 April 2023
42040005	Selesai	Pengajuan KTP	20 April 2023	25 Maret 2023	31 Maret 2023
42040006	Selesai	Pengajuan Baru KIA	18 April 2023	18 April 2023	28 April 2023
42050002	Selesai	Pengajuan Baru KIA	25 Mei 2023	28 Maret 2023	4 April 2023
42040005	Selesai	Pengajuan Baru Akta Kelahiran	18 April 2023	28 Maret 2023	1 April 2023
42040004	Selesai	Pengajuan Persembahkan Bukti KIA	21 April 2023	25 Maret 2023	1 April 2023
42040047	Selesai	Pengajuan Baru KIA	2 April 2023	18 April 2023	22 April 2023
42040008	Selesai	Pengajuan Baru KIA	18 April 2023	28 Maret 2023	4 April 2023
42030007	Selesai	Pengajuan KTP	2023-03-271025215.0000002	28 Maret 2023	4 April 2023
42030006	Selesai	Pengajuan KTP	27 Maret 2023		

Gambar 1. Menu Riwayat Pengajuan Aplikasi Plavon Dukcapil berbasis Website (Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024)

## Jemput Bola Terpadu

Inovasi Jemput Bola Terpadu di Kabupaten Sidoarjo terdiri dari Jemput Bola Terpadu *Goes to school* (JeBeTe GTS) dan Jemput Bola Terpadu yang Gemilang (JeBeTe Sayang). Jemput Bola Terpadu *Goes to school* dilakukan di sekolah-sekolah dengan sasaran siswa yang sudah berusia 17 tahun ke atas yang belum memiliki e-KTP. Pelaksanaan inovasi pelayanan Jemput Bola Terpadu *Goes to school* dapat dikatakan cukup berhasil (Putra & Pertiwi, 2023).

Dalam aspek *relative advantage*, jemput bola terpadu telah berhasil dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan yang mana jemput bola terpadu menggabungkan empat pelayanan menjadi satu dan masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan lebih efektif dan efisien karena pelayanan dilakukan pada kantor desa yang ada di Kabupaten Sidoarjo (Irianto et al., 2022; Marfiati & Reviandani, 2023). Masyarakat merasa terbantu dengan adanya program jemput bola terpadu karena petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo datang langsung ke desa untuk melakukan layanan jemput bola sehingga lebih efisien dan efektif (Liya & Hardjati, 2023). Sedangkan Jemput Bola Terpadu *Goes to school* memudahkan siswa SMA sederajat dapat mengakses seluruh layanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara gratis tanpa perlu ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun ke kecamatan. Jemput Bola Terpadu *Goes to school* sangat membantu siswa karena siswa dapat melakukan perekaman e-KTP melalui sekolah (Putra & Pertiwi, 2023).

Pada aspek *Compatibility*, pada jemput bola terpadu langsung berjalan empat pelayanan sekaligus sehingga prosedur pelayanan terlihat lebih rumit daripada inovasi sebelumnya (Irianto et al., 2022). Namun program ini sudah sesuai dengan inovasi sebelumnya (Jemput bola/Jebol) yang mana merupakan program jemput bola ke desa untuk memberikan pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan



aktivasi IKD (Liya & Hardjati, 2023). Sedangkan Jemput Bola Terpadu *Goes to school* sudah sesuai dengan layanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebelumnya, namun jemput bola yang sebelumnya hanya pengajuan permohonan sedangkan perekaman tetap dilakukan siswa di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Putra & Pertiwi, 2023).

*Complexity* ditemukan pada saat pelaksanaan program tidak semua sekolah termotivasi untuk menyambut petugas jemput bola terpadu *Goes to school* yang datang (Putra & Pertiwi, 2023). Selain itu adanya kendala pada jaringan yang menghambat pekerjaan petugas yaitu pada input data aplikasi SIAK yang tidak bisa tersambung dengan baik (Liya & Hardjati, 2023). Begitu pula pada pelaksanaan jemput bola terpadu yang gemilang dalam pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelaksanaan jemput bola terpadu yang gemilang di desa sehingga masyarakat baru datang saat waktu pelayanan hampir selesai sehingga pelayanan menjadi tidak tepat waktu (Marfiati & Reviandani, 2023). Layanan jemput bola terpadu yang gemilang hanya melayani warga yang berdomisili di desa yang saat itu dilaksanakan jemput bola terpadu yang gemilang (Liya & Hardjati, 2023).

Terkait dengan *Triability*, proses pelayanan yang diberikan melalui jemput bola terpadu dapat selesai lebih cepat yaitu satu hari saja (Irianto et al., 2022). Jemput bola terpadu *Goes to school* telah dilakukan uji coba oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui program jemput bola yang dilakukan ke desa-desa yang disambut masyarakat dengan antusias karena dirasa sangat memudahkan bagi masyarakat (Putra & Pertiwi, 2023; Liya & Hardjati, 2023).

Pada aspek *Observability*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan sosialisasi melalui spanduk, surat resmi, media sosial serta penyuluhan langsung terkait dengan pelaksanaan jemput bola *Goes to school* ke sekolah-sekolah (Irianto et al., 2022; Putra & Pertiwi, 2023; Liya & Hardjati, 2023). Selain itu pihak sekolah juga melakukan sosialisasi kepada siswa agar siswa yang hendak melakukan pengurusan dokumen untuk membawa persyaratan yang diperlukan sehingga pada saat jemput bola *Goes to school* berkunjung prosesnya dapat dilakukan dengan cepat. Banyak masyarakat menilai bawa jemput bola terpadu sangat bermanfaat dan merasa senang serta memanfaatkan pelayanan jemput bola terpadu (Irianto et al., 2022).

## KESIMPULAN

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan transformasi pelayanan administrasi kependudukan diantaranya yaitu program Peduli Dilan (2019). Program ini ditujukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat disabilitas, ODGJ, dan Lansia di Kabupaten Sidoarjo dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan dengan jemput bola. Selanjutnya, pada tahun 2021, sehubungan dengan adanya pandemi *Covid-19*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui Plavon (Pelayanan *Via online*) Dukcapil yang merupakan aplikasi pelayanan secara *online* berbasis website dan android. Tahun 2022 meluncurkan Program Jemput Bola Terpadu meliputi Jemput Bola Terpadu *Goes to school* dan Jemput Bola Terpadu yang Gemilang. Jemput Bola yang ditujukan untuk siswa berusia 17 tahun yang belum memiliki dokumen administrasi kependudukan dengan cara petugas datang ke sekolah SMA sederajat. Untuk Jemput Bola Terpadu yang Gemilang ditujukan kepada masyarakat yang tinggal di desa yang lokasinya jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui program-program tersebut, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada civitas akademika Program Studi Administrasi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah membantu dan mendukung penulisan artikel .

## REFERENCES

- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). How to Write a Literature Review. *Journal of Criminal Justice Education*, 24(2), 218–234. <https://doi.org/10.1080/10511253.2012.730617>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. (2024). #Riwayat Pengajuan. Diakses melalui <https://plavon.sidoarjo.kab.go.id/cara-pengajuan/riwayat> pada 25 April 2024
- Hamidah, S. V. W., Ekantoro, J., & Roosinda, F. W. (2022). Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 124–134. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>
- Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173–190. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819>
- Irianto, H., Ratnawati, S., & Hartin, J. (2022). Inovasi Layanan Kependudukan Dispendukcapil Melalui Program Jemput Bola Terpadu Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 145–150. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.81>
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1747-1762>
- Leviyanto, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *DIA: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 16(1), 26. <https://doi.org/10.30996/dia.v16i1.1913>
- Liya, M. M., & Hardjati, S. (2023). Strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam Penertiban Dokumen Adminduk melalui Program Jemput Bola terpadu (Jbt. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(22), 627–633. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10130110>
- 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>
- Nazihah, S. A., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Program Peduli Dilan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 3087–3095. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31604/jips.v10i6.2023.3087-3095>
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Selemba Medika.
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2023). 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). <https://doi.org/10.31506/jipags.v8i1.21388>
- Putra, R. S., & Pertiwi, V. I. (2023). Jemput Bola Terpadu Goes To School (Jbt Gts) Sebagai Inovasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 602–612. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10081701>
- Ratnawati, S., Syntia Julianti, I., & Ismail. (2023). Evaluasi Program Peduli Dilan (Disabilitas Dan Lanjut Usia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 7(2), 1–13. <https://doi.org/10.56071/jian.v7i2.664>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*, Fourth Edition. In *Elements of Diffusion*.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(3), 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10(2), 487–498. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024 Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, Isna Fitria Agustina. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.