



Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Digital dalam Perspektif *Public Value* Studi pada Website PLAVON Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Rizky Dwi Sulistyo Rahayu¹, Fitrotun Niswah^{2*}, Meirinawati³, Eva Hany Fanida⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email : rizkydwi.22054@mhs.unesa.ac.id¹, fitrotunniswah@unesa.ac.id²,
meirinawati@unesa.ac.id³, evafanida@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: fitrotunniswah@unesa.ac.id

Abstract. *The implementation of e-government in government administration can make services more efficient, transparent, and reliable, as well as provide faster service to the public. The Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Office launched the PLAVON website as a digital service. This study aims to describe the strategy for improving digital service quality from a public value perspective, focusing on the PLAVON website of the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Office. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the quality of PLAVON's digital services can be analyzed through three dimensions of public value: improved public service, improved administration, and improved social value. In the improved public service dimension, PLAVON enhances the ease and speed of population administration services; however, these improvements are still constrained by technical system disruptions and unstable website performance. In terms of improved administration, the implementation of digital services through PLAVON contributes to greater transparency and improved employee professionalism. Meanwhile, within the improved social value dimension, PLAVON plays a role in strengthening public trust in government institutions. This study emphasizes that the improvement of digital service quality is not solely dependent on technical factors but also on the government's capacity to generate tangible and sustainable public value for the community.*

Keywords: *Civil Registration; Electronic Government; PLAVON; Public Service; Public Value.*

Abstrak. Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat membuat pelayanan lebih efisien, transparan, terpercaya serta memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo meluncurkan website PLAVON sebagai pelayanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi peningkatan kualitas layanan digital menggunakan perspektif *public value* studi pada website PLAVON di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital PLAVON dapat dijelaskan melalui tiga dimensi *public value*, yaitu *improved public service*, *improved administration*, dan *improved social value*. Pada dimensi *improved public service*, PLAVON mampu meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan, namun masih terkendala oleh gangguan teknis sistem dan performa *website* yang belum stabil. Pada dimensi *improved administration*, digitalisasi melalui PLAVON meningkatkan transparansi dan profesionalisme pegawai. Sementara itu, pada dimensi *improved social value*, PLAVON dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam menciptakan nilai publik yang nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Kata kunci: Nilai Publik; Pelayanan Publik; Pencatatan Sipil; PLAVON; Pemerintahan Elektronik.

1. LATAR BELAKANG

Instansi pemerintah mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal untuk memenuhi hak warga negara. Namun, masyarakat sebagai penerima layanan menuntut agar pelayanan publik dapat lebih baik, cepat, dan efisien, seiring dengan cepatnya

perkembangan era digitalisasi (Yulanda et al., 2025). Sehingga, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menerapkan *e-government*, yaitu pelayanan kepada publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pemerintah (Wicaksono, 2023). Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat membuat pelayanan lebih efisien, transparan, terpercaya serta memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada masyarakat (Kennedy et al., 2024).

Salah satu pelayanan publik yang cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan dalam pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. Adapun instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dokumen administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, yang dimaksud dengan dokumen kependudukan adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta bersifat resmi dan mempunyai kekuatan hukum. Adminduk daring adalah aktivitas pengelolaan dokumen kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *website*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo turut memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berbasis *website* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. *Website* yang dibuat oleh Disdukcapil Sidoarjo bernama PLAVON (Pelayanan Via Online) merupakan *website* yang digunakan dalam pelayanan via online administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Tujuan dari dibuatnya *website* PLAVON Dukcapil yakni untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Masyarakat dapat melakukan pengajuan secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di kantor desa/kecamatan setempat. Terdapat berbagai jenis layanan yang terdaftar di PLAVON Dukcapil yaitu, akta kelahiran, akta kematian, KTP, KIA, surat pindah, surat datang, akta perkawinan, akta perceraian, kartu keluarga dan peduli dilan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2021).

Tabel 1. Jumlah Pengajuan Berdasarkan Jenis Layanan.

No	Jenis Layanan	Tahun Pengajuan			
		2022	2023	2024	2025 (Jan-Mar)
1	Akta Kelahiran	53,662	40,155	33,671	7,695
2	Akta Kematian	16,375	17,361	17,206	4,667
3	KTP	66,254	84,469	72,748	17,080

4	KIA	29,480	32,991	26,927	5,796
5	Surat Pindah	26,350	26,357	22,888	5,342
6	Surat Kedatangan	16,479	12,331	11,651	2,501
7	Surat Perkawinan	306	378	335	94
8	Akta Perceraian	77	65	99	21
9	KK	46,191	67,232	60,738	13,959
10	Peduli Dilan	101	179	117	25
	Jumlah Pengajuan	255,275	281,518	246,380	57,180

Sumber: Data Primer Diolah Penulis, 2025

Namun, berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti masih terdapat permasalahan dari penerapan *website* PLAVON. Hal ini dapat terlihat pada tabel di atas, bahwa jenis pelayanan yang paling banyak pengajuan yakni KTP serta paling sedikit pada pengajuan akta perceraian. Sebagian besar pelayanan mengalami penurunan jumlah pengajuan, jenis layanan yang mengalami penurunan antara lain akta kelahiran, KIA, surat pindah, surat kedatangan, kartu keluarga, dan peduli dilan. Pada tahun 2022 jumlah pengajuan sebanyak 255,275, tahun 2023 sebanyak 281,518, tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 246,380. Jumlah pengajuan dari tahun 2022 – 2025 awal mengindikasikan jumlah keseluruhan permintaan pelayanan publik online melalui PLAVON mengalami fluktuasi dengan cenderung mengalami penurunan.

Pada tahun 2024 jumlah penduduk kabupaten Sidoarjo sebanyak 2,027,874 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2025). Namun, jumlah pengajuan pada tahun 2024 sebanyak 246,380. Sehingga, berdasarkan perbandingan tersebut hanya 12,15% penduduk Sidoarjo yang memanfaatkan *website* PLAVON untuk melakukan pelayanan publik secara online. Rendahnya presentase penggunaan PLAVON sebagai layanan online mengindikasikan bahwa banyak masyarakat Sidoarjo yang belum memanfaatkan PLAVON sebagai layanan berbasis digital yang dibuat oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Berbagai faktor dapat menjadi penyebab rendahnya penggunaan PLAVON oleh masyarakat seperti kendala teknis pada sistem yang menyebabkan pengguna kesulitan untuk mengakses *website* tersebut.

Disdukcapil Sidoarjo telah berupaya melakukan inovasi layanan publik melalui *website* PLAVON untuk menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Namun, keberhasilan inovasi digital kini tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari manfaat dan nilai publik yang benar-benar dirasakan masyarakat. Lopes et al., (2019) mengemukakan jika upaya dalam mengatasi kegagalan penggunaan *e-service* oleh masyarakat diperlukan paradigma baru yang tidak hanya berfokus pada dampak ekonomi dan tipe pilihan individu pada sektor privat, tapi juga mengamati dimensi sosial dan politik, serta tipe pilihan publik secara kolektif melalui paradigma *public value* atau nilai publik. Paradigma *public value*

digunakan untuk membantu memahami kapan dan dalam keadaan apa warga negara memilih menggunakan *e-government* dalam mengakses pelayanan publik (Fajar & Fatkhuri, 2023).

Selain itu, pemanfaatan layanan digital memerlukan nilai publik agar masyarakat percaya bahwa *e-government* yang dibentuk oleh pemerintah memberikan manfaat bersama bukan hanya untuk pemangku kepentingan saja melainkan termasuk warga negara, komunitas, dan industri (Arias & Maçada, 2018). Horrison (dalam Twizeyimana & Andersson, 2019) mengemukakan bahwa tujuan pemerintah dalam pelayanan publik adalah menciptakan nilai publik yang baik bagi masyarakat karena melalui nilai publik, pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Cahyani & Rosdiana (2023) mengenai kualitas layanan PLAVON di desa Trosobo Kecamatan Taman menghasilkan bahwa PLAVON dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan. Namun, masih terdapat kendala yaitu permasalahan teknis dan kurangnya informasi mengenai prosedur layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Damayanti & Suyatno (2023) berfokus pada evaluasi *usability* pada *website* PLAVON Dukcapil. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa PLAVON cukup mudah digunakan oleh masyarakat, tetapi informasi dan umpan balik yang dikeluarkan oleh *website* belum memuaskan masyarakat. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Bramasta et al (2022) berfokus pada analisis penerimaan masyarakat terhadap *website* PLAVON menggunakan pendekatan UTAUT. Berbagai macam studi telah meneliti PLAVON, namun belum ada yang mengaitkannya dengan perspektif *public value* yang menekankan pada peningkatan layanan publik, administrasi pemerintahan dan nilai sosial yang dihasilkan dari penerapan PLAVON.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penilaian dalam inovasi digital seringkali hanya berfokus pada aspek teknis seperti kecepatan dan kemudahan layanan. Padahal, kerangka *public value* menuntut penilaian lebih menyeluruh mencakup peningkatan layanan, peningkatan tata kelola internal, dan peningkatan nilai sosial. PLAVON hanya menjadi alat administrasi tanpa dukungan masyarakat apabila evaluasi tidak dilakukan melalui perspektif *public value*. Berbagai permasalahan dalam *website* PLAVON yang dirasakan oleh pengguna harus segera diatasi karena dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah harus dapat meningkatkan kepercayaan publik agar pelaksanaan *e-government* dapat berjalan dengan baik (Morote et al., 2020). Sehingga, penelitian ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa PLAVON benar-benar menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Menurut Haerana & Burhanuddin (2022) pelayanan publik adalah pemenuhan berbagai macam keperluan masyarakat yang bersifat administratif maupun non administratif, pelaksanaan pelayanan tersebut harus memenuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sedangkan, definisi pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah rangkaian aktivitas untuk melayani seluruh warga negara untuk memenuhi hak dan kewajiban atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat (Sarihati et al., 2024). Artinya, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Menurut Purwanto (dalam Wardhana, 2022) terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu organisasi penyelenggara layanan, penerima layanan, dan tingkat kepuasan yang didapatkan setelah menerima layanan.

Inovasi Pemanfaatan Digitalisasi dalam Layanan Publik

Organisasi publik yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan inovasi dapat menciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi serta dapat memberikan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (Prabowo et al., 2023). Digitalisasi yaitu proses pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan bisnis, pendapatan dan menciptakan budaya digital (Yunaningsih et al., 2021). Pada sektor publik, digitalisasi mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggaraan layanan publik dengan memanfaatkan platform digital seperti situs web, aplikasi seluler, media sosial, dan layanan pesan instan (Sangaji & Irianto, 2025). Pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan disebut dengan “digitalisasi layanan publik” atau “*e-government*” (Maryanah et al., 2024). Menurut (Daub et al., 2020).

Strategi Peningkatan Layanan Digital

Manajemen strategi adalah serangkaian proses dalam mengidentifikasi tujuan organisasi, pemanfaatan sumber daya organisasi, penyesuaian diri dari perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi baik lingkungan internal maupun eksternal untuk mengetahui kesempatan, peluang, tantangan maupun ancaman bagi organisasi tersebut (Lewaherilla et al., 2022). Adapun menurut Wheelen dan hunger (2008), manajemen strategi yaitu serangkaian

keputusan manajerial yang dapat menentukan kinerja jangka panjang perusahaan. Pada sektor publik, strategi yang diterapkan oleh pemerintah harus mampu berinovasi dan beradaptasi terhadap masalah yang muncul serta tetap menjaga kualitas layanan meskipun kondisi berubah-ubah (Sukmiridianto et al., 2024). Menurut Indrajit (2016) terdapat tiga elemen yang harus dipertimbangkan dalam penyusunan strategi jika ingin digitalisasi layanan sektor publik dapat berhasil yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

Public Value dalam Pelayanan Publik

Nilai publik adalah nilai yang diciptakan oleh organisasi publik yang dianggap berharga (Moore, 1995). Moore (dalam Sujarwoto & Sahputri, 2023) mengemukakan bahwa keberhasilan dalam menciptakan *nilai public*, yaitu apabila manfaat yang dirasakan oleh masyarakat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Sedangkan Fajar & Fatkhuri (2023) mengemukakan jika *public value* merupakan nilai yang dicari oleh masyarakat yang berkaitan dengan hasil strategis dan pengalaman setelah mendapatkan layanan publik. Adapun menurut Twizeyimana & Andersson (2019) mendefinisikan nilai publik dalam penerapan *e-government* yaitu sebuah nilai yang diterima oleh masyarakat sebagai penerima layanan baik yang bersifat strategi maupun dalam pengalaman layanan publik yang telah diterima oleh masyarakat dari hasil pemanfaatan teknologi dan informasi oleh pemerintah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan yang tidak dicapai dengan menggunakan cara statistik atau dengan cara kuantifikasi lainnya (Khilmiyah, 2016). Penelitian deskriptif berfungsi untuk memberikan penjelasan secara rinci, lengkap, dan runtut mengenai hal yang menjadi perhatian masyarakat (Naamy, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif sebab peneliti ingin mengeksplor dan mendeskripsikan secara sistematis mengenai strategi peningkatan kualitas layanan digital menggunakan perspektif *public value* studi pada website PLAVON di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan dengan informan kunci yang dapat menjawab fokus penelitian yaitu analisis *public value* menurut Twizeyimana & Andersson (2019). Data

dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan digital PLAVON merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas layanan di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Adanya PLAVON, masyarakat tidak hanya mendapatkan pelayanan secara offline, melainkan juga dapat mengakses secara online. Melalui pelayanan berbasis digital, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, manfaat lain yang diharapkan dari pelayanan berbasis digital melalui PLAVON yakni transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan dalam mengurus dokumen kependudukan. Strategi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui PLAVON ini diharapkan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sehingga dapat menciptakan *public value* yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

Analisis strategi peningkatan kualitas layanan digital melalui website PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilakukan dengan menggunakan perspektif *public value* yang dikemukakan oleh Twizeyimana dan Andersson (2019). Analisis difokuskan pada tiga dimensi dalam menciptakan *public value* yaitu *improved public service* (peningkatan kualitas pelayanan), *improved administration* (perbaikan administrasi internal), serta *improved social value* (penguatan kepercayaan publik terhadap pemerintah). Kerangka ini digunakan untuk melihat bahwa pemanfaatan teknologi digital tidak hanya menghadirkan perubahan pada proses pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga perubahan pada proses administrasi dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Improved Public Service

Pada kerangka *public value*, dimensi *improved public service* memiliki peran yang penting karena berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat selaku penerima layanan. Menurut Parasuraman (dalam Syafitri & Herlawati 2016) merupakan selisih antara keinginan dari pengguna terhadap layanan yang diterima. Pada dimensi *improved public service* menekankan bahwa penerapan *e-government* harus mampu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan dibandingkan dengan pelayanan secara offline.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan adanya PLAVON masyarakat selaku penerima layanan sudah merasa mudah dalam mengakses layanan kepengurusan dokumen kependudukan. Pengguna merasakan kemudahan pada penghematan waktu, tenaga serta biaya karena tidak perlu antri dan datang langsung ke kantor.

Namun, meskipun PLAVON sudah mampu memberikan kemudahan pada aspek waktu, biaya dan tenaga. Pengguna masih merasakan permasalahan dalam aspek kemudahan. Pengguna mengalami kesulitan dalam memahami alur pengajuan, pemilihan menu, serta proses unggah dokumen yang rumit serta tidak terdapat panduan yang jelas.

Pengguna sebagai penerima layanan juga mengeluhkan gangguan teknis seperti keterbatasan kapasitas server, *maintenance* sistem dan jaringan yang bergantung pada pusat membuat layanan terhambat. Tazak'ka & Sofyan (2025) mengemukakan bahwa koneksi internet yang lambat serta kapasitas server yang tidak memadai dapat menghambat penerapan *e-government* secara efektif. Pada penerapan PLAVON, gangguan teknis ini juga dirasakan oleh internal dinas yang berpengaruh kepada kinerja operator dalam memproses pengajuan pengguna. Sehingga, proses yang seharusnya cepat menjadi tertunda karena hambatan teknis tersebut.

Improved Administration

Pada dimensi *improved administration*, berfokus pada perbaikan dalam administrasi di internal dinas. Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja birokrasi karena dapat mempercepat proses administrasi, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan transparansi layanan (Ilham et al., 2016). Pada penerapan PLAVON, *improved administration* berkaitan dengan transparansi layanan dan profesionalitas pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adanya PLAVON membuat pengajuan masyarakat memiliki nomor registrasi yang dapat ditelusuri riwayat pengajuannya. Pengajuan melalui PLAVON dapat selalu dipantau oleh pimpinan mulai dari operator yang mengerjakan hingga waktu pemrosesan. Sehingga, akuntabilitas kinerja internal dinas dapat selalu terjamin. Selain itu, sebagai upaya menjaga disiplin dan produktivitas operator PLAVON, Disdukcapil Sidoarjo menentukan target yang harus dipenuhi oleh satu orang operator. Hal ini menjadi salah satu strategi yang digunakan untuk menghadapi tingginya jumlah pengajuan yang masuk melalui PLAVON.



Gambar 1. Pimpinan Sedang Melakukan Monitoring Kepada Operator PLAVON.

Sumber: Data Primer, Dokumentasi Peneliti 2025

Berdasarkan Gambar 1 dapat dilihat bahwa pimpinan sedang melakukan monitoring kepada operator PLAVON mengenai target harian. Monitoring tersebut dilakukan secara rutin untuk memastikan operator mengerjakan pengajuan sesuai dengan jumlah yang sudah ditargetkan. Monitoring secara rutin ini membuat kinerja operator lebih objektif dan transparan serta lebih bertanggungjawab.

Namun, transparansi pada internal organisasi belum dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini disebabkan oleh informasi yang disampaikan mengenai status pengajuan pada PLAVON masih bersifat umum dan belum ada penjelasan yang rinci mengenai kendala atau kekurangan berkas. Sehingga, terdapat perbedaan antara transparansi administratif pada internal dinas dan transparansi informasi pada pelayanan kepada masyarakat.

Selain adanya target harian dan monitoring, terdapat pelatihan dan bimbingan teknis mengenai standart pelayanan publik. Bimbingan teknis ditujukan kepada desa, kecamatan hingga dinas untuk menyamakan persepsi, *sharing* regulasi baru, sosialisasi hal baru. Hal ini bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan yang lebih seragam dan berkurangnya kesalahan administratif dalam memberikan pelayanan. Pihak dinas juga memberikan bimbingan kepada petugas desa agar dapat membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengajukan permohonan secara mandiri. Menurut Indrajit (2016) salah satu elemen penting yang menjadi strategi keberhasilan dalam digitalisasi pelayanan publik yaitu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia untuk mengelola teknologi tersebut.

Namun, bagi masyarakat sebagai penerima layanan profesionalisme pegawai belum sepenuhnya dirasakan. Masyarakat merasakan lambatnya respon pegawai karena tidak ada fitur interaksi langsung seperti *live chat* pada PLAVON. Hal ini menyebabkan pelayanan digital kurang responsif daripada pelayanan secara offline. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Damayanti & Suyatno (2023) bahwa permasalahan pada *website* PLAVON yaitu *feedback* yang diberikan belum memenuhi dan menjawab kebutuhan pengguna.

Improved Social Value

Pada dimensi *improved social value*, Twizeyimana & Andersson (2019) menekankan pada keberhasilan layanan digital pemerintah dalam membangun hubungan sosial dengan masyarakat. Pada pelayanan berbasis digital, hubungan sosial dapat dibentuk dengan membangun kepercayaan masyarakat terkait keamanan privasi dan pengelolaan data diri. Menurut Purwanto & Susanto (2018) kepercayaan masyarakat merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari penerapan *e-government*. Pada layanan administrasi

kependudukan, kepercayaan tersebut menjadi krusial karena sistem mengelola data yang bersifat sensitif, seperti NIK, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh fungsi teknis layanan, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun rasa aman dan legitimasi sosial di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, meskipun masih ada kekhawatiran mengenai kebocoran data tetapi masyarakat sudah percaya terhadap keamanan PLAVON. Pengguna percaya bahwa data kependudukan yang diproses melalui PLAVON sudah aman karena diproses oleh instansi pemerintah serta bersifat resmi. Sehingga, kepercayaan publik terhadap keamanan data melalui PLAVON sudah terbentuk.

Kepercayaan masyarakat tersebut diperkuat oleh upaya Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk menjaga keamanan data masyarakat dengan penandatanganan pakta integritas dan *Non-Disclosure Agreement* (NDA) bagi operator PLAVON. Selain itu, ada *security system* dan pengujian kelayakan *website* oleh kominfo. Meskipun perjanjian tersebut berada di internal Dinas namun dapat membentuk kepercayaan bahwa layanan digital yang dijalankan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan Khadijah & Juniarti (2025) yang mengemukakan bahwa penguatan sistem pengendalian internal secara konsisten dapat menjadi strategi utama dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel.



Gambar 2. Sosialisasi Mengenai Penipuan Mengatasnamakan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Sumber: Akun Instagram Resmi @disdukcapilsidoarjo, 2025

Berdasarkan gambar 2 tersebut, Disdukcapil Sidoarjo juga melakukan sosialisasi melalui sosial media untuk tidak mudah percaya apabila mendapatkan pesan dari nomor yang tidak dikenali. Hal ini sebagai upaya dalam mencegah kebocoran data yakni berasal dari kelalaian masyarakat sendiri. Adanya sosialisasi tersebut, masyarakat diharapkan memiliki kesadaran

dan literasi digital yang lebih baik terkait pentingnya menjaga kerahasiaan data kependudukan, sehingga keamanan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat terjaga secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan digital dalam perspektif *public value* pada website PLAVON Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Namun, strategi dalam meningkatkan kualitas layanan dalam perspektif *public value* belum sepenuhnya terwujud secara optimal dan merata bagi seluruh masyarakat.

Pada dimensi *improved public service*, PLAVON mampu memberikan kemudahan dan kecepatan layanan. Hal ini karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya. Akan tetapi masih terdapat masalah pada kemudahan dan kecepatan layanan yaitu alur pengajuan yang tidak jelas, kesulitan dalam mengunggah dokumen serta gangguan teknis yang sering terjadi.

Dimensi *improved administration*, PLAVON dapat memberikan transparansi dan profesionalisme pada internal Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Pimpinan memberikan target kerja harian pada operator, melacak nomor pengajuan, monitoring serta memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada pegawai. Namun, bagi masyarakat transparansi dan profesionalisme belum dirasakan secara optimal. Hal ini karena informasi mengenai status pengajuan masih bersifat umum serta balasan pegawai masih belum cukup responsif.

Dimensi *improved social value*, meskipun masih terdapat kekhawatiran mengenai kebocoran data, masyarakat tetap menilai bahwa PLAVON aman karena dikelola oleh instansi pemerintah sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Kepercayaan ini diperkuat oleh adanya pakta integritas, *Non-Disclosure Agreement* (NDA), sistem keamanan, serta pengujian keamanan oleh Kominfo. Sehingga, PLAVON telah berkontribusi dalam membangun kepercayaan publik sebagai dasar terbentuknya nilai sosial dalam layanan digital.

Berdasarkan Kesimpulan hasil penelitian di atas, beberapa saran yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo agar strategi peningkatan kualitas pelayanan digital dalam perspektif *public value* pada website PLAVON dapat maksimal. Pertama, Memperbaiki desain PLAVON, terutama pada penyederhanaan alur pengajuan dan panduan yang lebih jelas serta mudah dipahami oleh pengguna. Kedua, meningkatkan kapasitas server serta melakukan koordinasi dengan kominfo untuk meminimalisir gangguan teknis yang sering terjadi. Ketiga, mengomunikasikan secara lebih terbuka kepada masyarakat mengenai mekanisme

perlindungan data pribadi dan keamanan sistem. Keempat, Sosialisasi kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok pengguna yang masih memilih layanan offline untuk meningkatkan penggunaan layanan digital. Kelima, Menambahkan fitur *live chat* agar pengelolaan pengaduan dan umpan balik masyarakat lebih responsif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan memberikan bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Terimakasih kepada dosen pembimbing dan penguji atas saran dan masukan untuk menyempurnakan penelitian ini serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah memberikan izin penelitian serta akses data dan informasi selama penelitian berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

- Arias, M. I., & Maçada, A. C. G. (2018). Digital government for e-government service quality: A literature review. In *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV '18)* (pp. 7–17).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. (2025). *Kabupaten Sidoarjo dalam angka 2025 (Sidoarjo regency in figures)*. BPS Kabupaten Sidoarjo.
- Bramasta, K. A., Farhandi, A. Y., & Amrozi, Y. (2022). Analisis penerimaan masyarakat pada website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 41–47.
- Cahyani, T. K., & Rosdiana, W. (2023). Analisis kualitas layanan melalui E-Plavon (pelayanan via online) di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 42–54.
- Damayanti, N. D., & Suyatno, D. F. (2023). Evaluasi usability website Plavon Dukcapil Sidoarjo menggunakan metode Webuse. *JEISBI*, 4, 1–10.
- Daub, M., Domeyer, A., Lamaa, A., & Renz, F. (2020). *Digital public services: How to achieve fast transformation at scale*. McKinsey & Company.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. (2021). *PLAVON Dukcapil Kabupaten Sidoarjo*. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.
- Fajar, A. R., & Fatkhuri. (2023). Strategi penggunaan e-service berbasis aplikasi di tingkat pemerintah lokal melalui paradigma nilai publik: Studi kasus aplikasi Jakarta Kini (JAKI) DKI Jakarta. *Journal of Government: Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, 9(1), 53–70.
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen pelayanan publik*. Widina Bhakti Persada.
- Ilham, A. R., Dewi, Y. S., & Gusty, R. (n.d.). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintahan daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 23(1), 53–63. <https://doi.org/10.46730/jiana.v20i2>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan strategi electronic government*. Andi Offset.

- Kennedy, A., Surya, W. H., & Wartoyo, F. X. (2024). Tantangan dan solusi penerapan e-government di Indonesia. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4(2), 134–147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>
- Khadijah, & Juniarti, I. (2025). Mewujudkan good governance melalui penguatan sistem pengendalian internal di lingkungan Pemerintah Kota Batam. *Measurement: Jurnal Akuntansi*, 19(1), 1–12.
- Khilmiyah, A. (2016). *Metode penelitian kualitatif*. Samudra Biru.
- Lewaherilla, N. C., Pratiwi, R., Kusumawati, I., Fedayye, M. Y., Setiawan, Z., Vikaliana, R., Panjaitan, R., Rahayu, S. T., Roslan, A. H., Sidanti, H., & Evi, T. (2022). *Manajemen strategik*. Nuta Media.
- Lopes, K. M. G., Macadar, M. A., & Luciano, E. M. (2019). Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 546–561. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0081>
- Maryanah, S., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). Transformasi administrasi publik di era digital. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8206–8212.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Naamy, N. (2019). *Metode penelitian kualitatif: Dasar-dasar dan aplikasinya*. LP2M UIN Mataram.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. (2019).
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide on the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2023). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. *Jurnal Wacana Kinerja*, 1, 129–132.
- Purwanto, A., & Susanto, T. D. (2018). Pengaruh dimensi kepercayaan terhadap adopsi layanan e-government. *Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 3(1). <https://doi.org/10.25139/ojsinf.v3i1.520>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70.
- Sarihati, T., Santosa, P., & Luthfie, M. (2024). *Kebijakan dan pelayanan publik*. CV. Mega Press Nusantara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarwoto, & Sahputri, R. A. M. (2023). *Public value management: Model tata kelola pelayanan publik*. UB Press.
- Sukmiridiyanto, Budiono, P., & Mukhlis, M. (2024). Peran krusial manajemen strategi dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. *Journal Publicuho*, 7(3), 1183–1189.
- Syafitri, L. S., & Herlawati. (2016). Penilaian kualitas pelayanan Digital Lounge menggunakan metode SERVQUAL dan analytical hierarchy process. *Bina Insani ICT Journal*, 3(1), 73–84.

- Tazak'ka, N. A. A., & Sofyan, A. (2025). Analisis kinerja jaringan internet dalam mendukung pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Brebes. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2). <https://publikasi.ahlalkamal.com/index.php/sinergi>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Wardhana, A. (2022). Prinsip, asas, dan unsur pelayanan publik. In *Pelayanan publik di era tatanan normal baru*. Media Sains Indonesia.
- Wheelen, T. L. (2008). *Strategic management and business policy* (8th ed.). Prentice Hall.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep dasar e-government* (1st ed.). CV. Seribu Bintang.
- Yulanda, S. R., Aldino, F. E., Jumianti, & Saputra, B. (2025). Peran teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 2, 1349–1354.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Jurnal ALTASIA*, 3(1), 9–16.