

## **Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)**

**Raissa Aqilah Winahyu<sup>1)</sup>, Meirinawati<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[raissaaqilah.20001@mhs.unesa.ac.id](mailto:raissaaqilah.20001@mhs.unesa.ac.id)

<sup>2)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id)

### **Abstract**

*The government implements the idea of e-government in order to meet the demands of its people for excellent service. The Sidoarjo District Population and Civil Registration Office has endeavored to improve excellent service in the field of population administration through a website called Service Via Online (PLAVON) as a form of e-government implementation. One of the types of population documents that can be submitted is the Electronic Identity Card (E-KTP). This study aims to describe the application of excellent service in the processing of Electronic Identity Cards (E-KTP) through the PLAVON website at the Sidoarjo Regency Public Service Mall (MPP) and uses descriptive research with a qualitative approach. The focus of the research uses the theory of e-government service quality (E-Govqual) according to Ari et al. (2021). The results showed: (1) efficiency, the PLAVON website is easy to access and uses language that is easy to understand; (2) reliability, services are completed on time; (3) trust, the PLAVON website has a guaranteed security system; (4) community support, the attitude of employees who can help applicants who have difficulties when making applications; (5) system quality, the website can function properly and does not error. A number of obstacles were also found such as the lack of up-to-date information on the flow of service procedures, uncomfortable waiting room conditions, limited number of employees, and unattractive website display.*

**Keywords:** Excellent service, E-government, PLAVON website.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman membuat kebutuhan masyarakat semakin kompleks, sehingga pemerintah juga perlu berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal agar dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang beranekaragam. Pelayanan publik dijelaskan dalam Undang Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 dimana pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan fungsi dan tugas pemerintah karena tanpa adanya pelayanan tersebut, maka masyarakat akan mengalami kesulitan. Seiring dengan perkembangan globalisasi yang terjadi saat ini, masyarakat menjadi lebih responsif,

partisipatif dan kritis terhadap segala bentuk hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara (Cendana dan Oktariyanda, 2022).

Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas tentu dapat menjadi instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini membuat bidang pelayanan publik sebagai sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan serta dapat meningkatkan kepercayaan publik (Puryatama dan Haryani, 2020). Apabila pemerintah tidak dapat memberikan pelayanan publik yang optimal, maka hal tersebut dapat berpotensi menurunkan kepuasan publik.

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman 2022, pengaduan masyarakat yang diajukan kepada Ombudsman terkait dengan pelayanan publik terbagi dalam beberapa jenis pelayanan. Data tersebut

menunjukkan bahwa saran dan kritik masyarakat terkait dengan administrasi kependudukan ditujukan agar instansi atau pemerintah daerah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Administrasi kependudukan termasuk salah satu jenis pelayanan yang memiliki laporan terbanyak ketiga terkait maladministrasi yaitu sebanyak 776 laporan.

Hasil proyeksi dari Ombudsman RI Jawa Timur juga menunjukkan bahwa angka laporan masyarakat pada 2023 kemungkinan akan mengalami kenaikan. Berdasarkan pernyataan Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur terdapat tiga isu teratas yang sering dikeluhkan publik yaitu isu pertanahan, kepolisian, dan layanan pemerintahan. Hal ini karena ketiga isu tersebut merupakan isu yang paling banyak diakses oleh publik. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih banyak laporan yang dilakukan oleh masyarakat selaku pemohon kepada pemerintah.

Jumlah laporan masyarakat yang terus meningkat tentu dapat memberikan dampak negatif bagi citra pemerintah daerah yang terjadi karena pelayanan publik yang kurang maksimal (Sabeni dan Setiamandani, 2020). Hal itu juga dapat mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan masyarakat terkait dengan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan. Data dari Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa laporan masyarakat untuk daerah Jawa Timur tersebar di masing-masing kabupaten/kota. Berikut adalah tabel jumlah laporan berdasarkan wilayah terlapor tertinggi di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022.

**Tabel 1. Laporan Ombudsman Berdasarkan Wilayah Terlapor di Jawa Timur Tahun 2022**

No	Wilayah Terlapor	Jumlah Laporan
1.	Kota Surabaya	140
2.	Kabupaten Tulungagung	43

3.	Kabupaten Sidoarjo	26
4.	Kota Malang	25
5.	Kota Kediri	14

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman, 2022

Berdasarkan tabel di atas, Kabupaten Sidoarjo termasuk dalam salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki laporan masyarakat tertinggi ketiga diantara 38 kabupaten/kota lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo masih belum berjalan secara optimal karena banyaknya laporan masyarakat mengenai adanya maladministrasi. Permasalahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah karena usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus serta berkelanjutan.

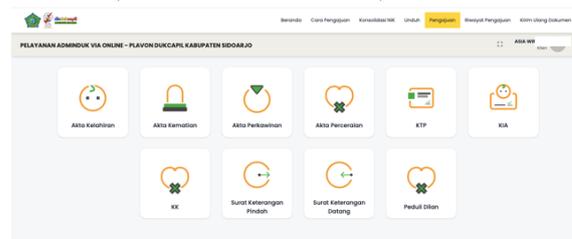
Menurut Sedarmayanti (dalam Daniswara dan Megawati, 2023) menjelaskan bahwa agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan konsep pelayanan prima yang harus diterapkan oleh semua aparatur pemerintah. Menurut Syakrani (dalam Palangda dan Dame, 2020) juga berpendapat bahwa pelayanan prima terhadap masyarakat merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam menerapkan prinsip *good governance*. Pelayanan prima dapat menjadi strategi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Pada konsep pelayanan prima, pelayanan dan kepedulian kepada pelanggan harus diutamakan serta kemudahan dalam hal pemenuhan kebutuhan agar nantinya dapat tercapai kepuasan pelanggan (Tricahyanti dan Meirinawati, 2019). Dengan demikian, pemerintah dapat menerapkan gagasan *e-government* untuk memenuhi tuntutan masyarakatnya terhadap pelayanan prima (Mariam dan Kudus, 2022).

*E-government* merupakan sistem informasi manajemen berbasis TIK yang digunakan untuk menyediakan tata kelola pemerintah agar lebih efisien dan menciptakan

komunikasi yang interaktif antara pemerintah maupun pada publik yang dalam hal ini masyarakat (Prayoga dan Yuhertiana, 2021). Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. *E-GovQual* atau *e-government quality* merupakan kerangka ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan *e-government*. Model ini menganggap bahwa pada kepuasan pengguna sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu pelayanan berbasis elektronik (Trinanda et al., 2023).

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berusaha untuk merealisasikan konsep *e-government* dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menciptakan inovasi-inovasi di beberapa sektor dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan administrasi secara *online* mulai dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 melalui *hotline whatsapp*. Pada saat itu infrastruktur untuk membuat aplikasi belum memadai sedangkan virus Covid-19 telah menyebar di Indonesia sehingga mengharuskan masyarakat untuk tidak bertemu secara langsung dengan petugas. Pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui *hotline whatsapp* ditemui sejumlah kendala, seperti banyaknya jumlah permohonan dari seluruh jenis pelayanan yang mencapai 400 antrean dalam satu hari, kendala selanjutnya yaitu *file* berkas persyaratan yang dikirimkan oleh pemohon terkadang hilang, lalu ruang penyimpanan yang ada pada sistem *hotline whatsapp* terbatas sehingga dapat menghambat proses pembuatan berkas yang telah diajukan ditambah dengan jumlah operator yang terbatas sehingga hal tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat.

Berdasarkan kendala yang ditemui pada pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *hotline whatsapp*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan agar permohonan kepengurusan dokumen dapat diproses secara maksimal melalui *website* yang bernama Pelayanan Via Online (PLAVON). *Website* PLAVON mulai beroperasi pada 6 April 2021 dan merupakan laman *website* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Adanya *website* PLAVON tentu juga sebagai bentuk penerapan *e-government* di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Adapun jenis dokumen kependudukan yang dapat diajukan antara lain; Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, dan Peduli DILAN (Disabilitas dan Lansia).



**Gambar 1. Jenis-jenis pelayanan Pada Website PLAVON**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Laman *website* tersebut dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti telepon seluler, laptop, tablet, maupun komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet yang stabil. Pengajuan dokumen kependudukan dapat dilakukan pada hari kerja pukul 08.00 – 15.00 WIB. Pemohon nantinya dapat melakukan berbagai jenis pengajuan dokumen kependudukan melalui *website* PLAVON sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Banyaknya jumlah pengajuan dari jenis layanan yang tersedia dalam *website*

PLAVON dapat dilihat dalam tabel rekapitulasi jumlah pengajuan berikut ini.

**Tabel 2. Jumlah Pengajuan Melalui PLAVON Bulan Februari-Agustus Tahun 2023**

NO	Jenis Layanan	Jumlah
1.	E-KTP	50.849
2.	KK	39.576
3.	KIA	19.660
4.	Surat Pindah	15.971
5.	Surat Kedatangan	7.189
6.	Akta Kelahiran	23.497
7.	Akta Kematian	9.615
8.	Akta Perkawinan	220
9.	Akta Perceraian	37

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan tabel di atas, jenis pengurusan dokumen kependudukan yang memiliki jumlah pengajuan terbanyak adalah pengurusan KTP. Bagi pemohon yang akan mengajukan pengurusan KTP, maka perlu mengakses website PLAVON terlebih dahulu untuk membuat akun dan mengisi data diri serta mengunggah dokumen yang menjadi persyaratan dalam pengajuan pengurusan KTP yang telah dipilih. Pada pengurusan KTP terdapat beberapa jenis pengajuan diantaranya pengajuan perekaman KTP bagi pemohon yang tidak pernah memiliki KTP, pengajuan KTP hilang, pengajuan KTP rusak atau cetak ulang, dan pengajuan penggantian foto atau tanda tangan.

Pemohon dapat mengunjungi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo apabila terkendala dalam melakukan pengajuan pengurusan KTP melalui *website* PLAVON. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo telah menerima pengajuan pengurusan KTP dari 18 kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo. Adanya layanan dalam pengajuan pangurusan KTP di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo tentu dapat membantu masyarakat karena masih terdapat

masyarakat yang belum dapat memahami alur pengurusan dokumen kependudukan secara *online* (Alim, 2022) dan tidak semua orang memiliki perangkat yang memadai untuk mengakses *website* ini, sehingga timbul permasalahan bagi masyarakat yang tidak dapat melakukan pengajuan secara *online* (Rifkiansyah, 2023).

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat, terdapat sejumlah hambatan dalam pengurusan KTP di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, seperti waktu tunggu pencetakan KTP yang memakan waktu hingga beberapa jam. Hal ini menimbulkan keluhan bagi masyarakat sehingga terdapat beberapa ulasan negatif dalam pelayanan pengurusan KTP di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo melalui *website google*:

“Mengurus KTP bisa menguras waktu dan tenaga. Ini bukan memberikan kemudahan, tapi menyengsarakan antri berjam-jam tanpa info jelas rute-rute yang harus dilalui” (Akun Nurul Hidayati dalam ulasan *website Google*, 2023).

Terdapat pula beberapa keluhan dari masyarakat mengenai sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keluhan tersebut berkaitan dengan alur pengurusan KTP yang tidak jelas sehingga menjadi kurang teratur. Hal tersebut tentu dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat karena tidak terdapat petugas yang mengarahkan pengunjung yang membutuhkan bantuan.

“Tempat sebesar MPP ini tidak ada satupun orang yang mengarahkan, jadi kita kalo mau kemana-kemana harus nanya, petugas yang ditanya pun semua pada cuek + main hp sendiri-sendiri” (Akun Chintia Bella Trisnawati dalam ulasan *website Google*, 2023).

Beberapa masyarakat juga memiliki keluhan terkait dengan sarana dan prasarana dalam penyeleggaraan pelayanan pengurusan KTP. Keluhan tersebut seperti ruang tunggu pengambilan KTP yang dinilai kurang nyaman bagi masyarakat karena berada di luar Gedung.

“Bangunan Gedung yang besar, tapi proses pengambilan KTP diluar bangunan (non AC) dan panas” (Akun Nurul Hasanah dalam ulasan *website Google*, 2023).

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga memiliki berbagai tugas dan kewajiban salah satunya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sehingga jika berkaca pada permasalahan diatas, maka dibutuhkan sejumlah perbaikan agar dapat tercipta pelayanan prima yang memuaskan masyarakat. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Melalui *Website* PLAVON (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)”.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2012) mendefinisikan metode kualitatif sebagai teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk teks tertulis, bahasa lisan, dan perilaku yang dapat diamati. Lokasi penelitian akan dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Fokus pada penelitian “Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Melalui *Website* PLAVON (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)” berdasarkan teori kualitas pelayanan *e-government (E-Govqual)* menurut Ari et al. (2021) yang terdiri atas 5 indikator yaitu:

efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat dan kualitas sistem.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu sumber data primer (data diperoleh langsung dari hasil penelitian) dan sumber data sekunder (data tidak langsung). Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Subjek penelitian melibatkan 13 orang yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, operator *website* PLAVON, pegawai bidang pengelola sistem informasi kependudukan, dan masyarakat penerima layanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON. Beberapa metode digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, antara lain: observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu memberikan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga memiliki berbagai tugas dan kewajiban salah satunya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai upaya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu

inovasi terbaru adalah pengembangan *website* PLAVON yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai urusan administrasi kependudukan secara *online*. *Website* PLAVON merupakan merupakan kepanjangan dari Pelayanan Via *Online* dan mulai beroperasi sejak 6 April 2021. Laman *Website* tersebut dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti telepon seluler, laptop, tablet, maupun komputer yang dilengkapi dengan jaringan internet yang stabil. Pengajuan dokumen kependudukan dapat dilakukan pada hari kerja pukul 08.00 – 15.00 WIB.

Suatu pelayanan dikatakan baik apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berharap dapat mencapai standar pelayanan masyarakat yang diharapkan dengan memanfaatkan pelayanan melalui *website* PLAVON. Peneliti akan meneliti penerapan pelayanan prima pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government* (*E-Govqual*) menurut Ari et al. (2021) yaitu: efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat dan kualitas sistem. Berikut merupakan uraian hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi:

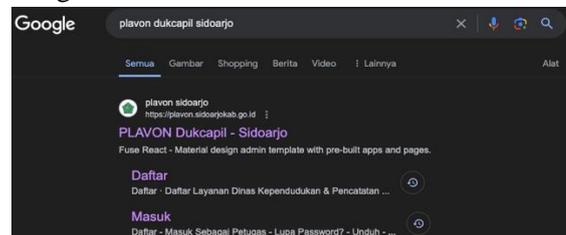
### 1. Efisiensi

Efisiensi menurut Ari et al. (2021) berkaitan dengan kualitas informasi yang diberikan sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna saat mengakses *website* dan memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas mulai dari persyaratan pelayanan serta alur prosedur pelayanan sehingga dapat mencerminkan pelayanan yang efisien. Kualitas pelayanan *e-government* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator efisiensi dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

#### a) Kemudahan Mengakses *Website*

Kemudahan dalam mengakses *website* merupakan salah satu aspek penting yang dapat menentukan efektivitas dan efisiensi layanan publik berbasis digital. Ketika *website* mudah diakses, dengan navigasi yang intuitif dan antarmuka yang *user-friendly*, masyarakat dapat dengan cepat memahami proses pengurusan E-KTP, mulai dari pengumpulan informasi hingga pengajuan dokumen. Menurut Azmi dan Asmarianti (2019) kemudahan dalam mengakses *website* untuk melakukan pelayanan publik dapat dilihat dari kejelasan pada saat mencari di mesin pencari, rincian informasi yang ditampilkan, dan juga selalu *up-to-date* dengan informasi terbaru.

Kemudahan yang dirasakan pemohon saat mengakses *website* PLAVON dapat dilihat ketika melakukan pencarian dengan mengetik <https://plavon.sidoarjo.kab.go.id/> pada laman pencarian atau dapat memasukkan kata kunci seperti “Plavon Dukcapil Sidoarjo”. Apabila pemohon memasukkan kata kunci tersebut, maka alamat *website* PLAVON akan muncul pada bagian paling awal. Hal ini menunjukkan bahwa *website* PLAVON mudah untuk ditemukan dan memiliki alamat *website* yang singkat dan mudah diingat.



**Gambar 2. Tampilan Pencarian Alamat *Website* PLAVON**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Kelengkapan informasi juga dapat mempengaruhi kemudahan pemohon dalam mengakses *website*. Terdapat menu khusus yaitu menu “cara pengajuan” pada *website* PLAVON yang berisi informasi tentang cara melakukan pengajuan secara umum. Menu tersebut terdiri dari cara

membuat akun, cara untuk membuat pengajuan, hingga cara untuk melihat status pengajuan apabila telah berhasil diproses atau belum. Di sisi lain, Devi selaku penerima layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON merasa kurang puas dengan informasi yang ditampilkan pada menu “cara pengajuan”. Berikut hasil wawancara:

“Menu cara pengajuan yang ada di *website* PLAVON itu cara secara umum gitu sih mbak, jadi gak ada tutorialnya satu-satu misal kayak cara pengajuan KTP, cara pengajuan KK, dan seterusnya. Seharusnya informasi tentang cara pengajuan itu bisa lebih lengkap lagi, syukur-syukur kalo dikasih video tutorial gitu.”  
(Wawancara 11 Juni 2024)

Pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON terungkap adanya kendala teknis ketika mencoba mengunduh tanda terima. Meskipun pengajuan dokumen telah berhasil dan status dokumen telah dinyatakan selesai, pemohon mengalami kesulitan ketika hendak mengunduh tanda terima melalui ponsel. Petugas kemudian menjelaskan bahwa masalah tersebut disebabkan oleh keterbatasan dukungan perangkat, khususnya pada pengguna ios yang belum kompatibel untuk mengunduh dokumen tanda terima dari *website* PLAVON. Pemohon menyoroti bahwa terlepas dari merek ponsel yang digunakan, semua pengguna seharusnya dapat dengan mudah mengunduh dokumen penting tersebut tanpa hambatan, mengingat *website* PLAVON adalah layanan pemerintah yang diakses oleh masyarakat luas. Kendala ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kompatibilitas perangkat pada *website* PLAVON untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan inklusif bagi semua pengguna.

b) Penerapan Prosedur Pelayanan

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah mengatur mulai dari kelengkapan persyaratan yang diperlukan dan alur prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON yang akan diajukan oleh pemohon. Apabila dilihat dari persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), pemohon telah disediakan informasi mengenai persyaratan tersebut di dalam *website* PLAVON. Adanya informasi tersebut, maka diharapkan masyarakat tidak merasa bingung dengan berkas apa saja yang perlu dilampirkan pada saat melakukan pengajuan melalui *website* PLAVON.

Di sisi lain berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat sejumlah pemohon mengalami kebingungan karena tidak mengerti prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) baik secara daring mandiri maupun tatap muka. Kondisi ini juga dilatarbelakangi oleh jumlah pegawai yang kurang memadai sehingga sejumlah pegawai harus merangkap beberapa tugas. seringkali pemohon mengetahui alur pengurusan setelah datang langsung ke Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo dan bertanya kepada petugas yang tentunya kurang efisien. Penempatan informasi prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di *website* PLAVON menjadi sangat penting untuk menghindari kebingungan yang dialami pemohon dan meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan.

## 2. Reliabilitas

Pelayanan publik yang reliabel atau dapat diandalkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang reliabel yaitu dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Hal ini juga disampaikan oleh Philip Kotler (dalam Laksana dan Meirinawati, 2023) yang

mengatakan bahwa reliabilitas didefinisikan sebagai kemampuan seorang karyawan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan, tepat waktu, memuaskan, dan diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Menurut Ari et al. (2021) reliabilitas berkaitan dengan beberapa aspek seperti ketepatan waktu pada saat menerima layanan, kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan, serta fleksibilitas dalam mengakses *website* seperti dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Kualitas pelayanan *e-government* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator reliabilitas dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

a) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik adalah faktor penting yang mencerminkan profesionalisme dan efisiensi lembaga dalam mengelola sumber daya dan menangani permohonan atau masalah yang diajukan. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bagi pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON membutuhkan waktu 2-3 hari kerja terhitung sejak pengajuan berkas berhasil diajukan dan diverifikasi oleh operator *website* PLAVON. Hal ini sejalan dengan wawancara Bapak Bambang Purnomo, S.Kom., MH selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu sebagai berikut:

“Lamanya waktu pengurusan KTP di *website* PLAVON itu kurang lebih 2-3 hari mbak, tetapi itu dengan catatan server pusat yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) tidak bermasalah. Soalnya kalau *server* pusat milik Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri

bermasalah, maka operator kita ndak bisa melakukan verifikasi data yang diajukan pemohon. Jadi, otomatis waktu penyelesaian bisa lebih dari 3 hari. Tetapi tentu kita akan memberi info kepada masyarakat jika terjadi keterlambatan dalam proses pengurusan KTP melalui sosial media kami seperti instagram, twitter, terus kami juga bakal menjawab pertanyaan melalui *call center*. Kami juga pasti akan memberikan pengumuman di MPP yang disampaikan sama petugas dan juga biasanya menempel kertas pengumuman di bagian loket informasi.” (Wawancara tanggal 4 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara dengan pemohon, waktu penyelesaian pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON relatif singkat sehingga dapat menambah kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Hal tersebut disampaikan oleh Fara selaku penerima layanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON, yaitu:

“Waktu penyelesaiannya ini cepet dan tepat waktu kok mbak, kalau tidak salah sekitar 3 atau 4 hari begitu. Cuma KTP-nya ini baru saya ambil karena baru ada waktu luang hari ini, tapi sebenarnya sudah selesai dari kemarin.” (Wawancara tanggal 11 Juni 2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo akan memberikan pengumuman apabila terjadi keterlambatan pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON. Informasi tersebut akan disebarluaskan melalui akun sosial media Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pemohon juga dapat bertanya melalui *call center* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengenai keterlambatan pada pengurusan

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Sedangkan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo terdapat pengumuman yang disampaikan secara langsung oleh petugas dan juga dipajang pada bagian loket informasi.

b) Sarana dan Prasarana

Keberadaan serta kualitas sarana dan prasarana yang memadai memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan pemerintah dan lembaga publik lainnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan reliabel apabila sarana dan prasarana yang dimiliki mampu menunjang proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar. Menurut Prihatin et al. (2022) sarana dan prasarana adalah komponen penting yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena masyarakat hanya akan merasa nyaman apabila sarana dan prasarana yang tersedia lengkap dan mendukung proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, perangkat yang digunakan untuk melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) secara tatap muka di loket SS yaitu 1 unit komputer yang dalam kondisi baik dan dapat digunakan dengan lancar tanpa hambatan. Koneksi internet yang stabil dan cepat juga esensial untuk memastikan akses ke *website* PLAVON berjalan tanpa gangguan. Penggunaan jaringan *wifi* di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo dirancang untuk memastikan bahwa jaringan internet tetap stabil dan dapat diandalkan untuk berbagai layanan, termasuk pengajuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON.

Alat pendukung selanjutnya yaitu kamera yang akan digunakan untuk mengambil gambar pemohon, lalu terdapat pula alat khusus yang dapat merekam tanda tangan pemohon secara digital (*signature pad*). Selanjutnya yaitu terdapat alat

perekam sidik jari (*finger print scanner*), dimana data sidik jari yang direkam akan digunakan sebagai identifikasi unik untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Alat selanjutnya yaitu alat perekam retina mata pemohon (*iris scanner*). Pada saat menggunakan alat tersebut pemohon akan diminta untuk membuka mata dengan lebar supaya dapat terbaca oleh alat tersebut. Kondisi perangkat yang digunakan pada proses perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dapat berfungsi dengan baik dan lancar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemohon, terdapat kekurangan dalam aspek sarana dan prasarana yaitu pada ruang tunggu untuk pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yaitu loket CR yang posisinya berada di luar gedung atau *outdoor* sehingga tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC). Hal tersebut tentu dapat berpengaruh pada kenyamanan pemohon ketika harus menunggu di loket CR tersebut. Pemohon dapat merasa tidak nyaman, terutama jika harus menunggu dalam waktu yang lama yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pengalaman pemohon selama proses pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kondisi ini juga dapat menurunkan efisiensi pelayanan, karena pemohon yang merasa tidak nyaman dan menjadi kurang sabar atau cenderung mengeluh sehingga bisa mempengaruhi suasana pelayanan secara keseluruhan.

Selanjutnya yaitu adanya keterbatasan jumlah kursi di ruang tunggu, sehingga menyebabkan beberapa pemohon harus duduk di area yang kurang ideal. Penambahan pengeras suara dan mikrofon juga perlu dilakukan untuk membantu masyarakat dalam mendengar panggilan antrian ataupun nama yang disebut oleh petugas sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Pada ruang tunggu untuk pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) juga terdapat kursi

yang rusak, sehingga diperlukan kursi baru sehingga pemohon dapat duduk di kursi yang nyaman.

c) **Fleksibilitas Akses Website PLAVON**

Aspek fleksibilitas dalam mengakses *website* PLAVON ini dapat dilihat dari waktu akses yang disediakan oleh layanan *website* dengan harapan dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Menurut F. S. Lestari et al. (2024) fleksibilitas dalam mengakses *website* merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas. Faktanya pada *website* PLAVON terdapat informasi pada tampilan beranda akun pemohon yang menjelaskan bahwa akses pengajuan dokumen hanya bisa dilakukan pada hari kerja pukul 08.00 – 15.00 WIB. Adanya tampilan pengumuman tersebut tentu dapat memberikan informasi bagi pemohon untuk melakukan pengajuan pada hari dan jam yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, fleksibilitas akses pada *website* PLAVON masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal waktu pengajuan layanan. Saat ini *website* PLAVON hanya dapat diakses untuk pengajuan pada hari kerja dan dalam jam yang telah ditentukan, yang menimbulkan kesulitan bagi pemohon yang memiliki keterbatasan waktu terutama yang bekerja selama jam kerja. Maka dari itu waktu akses *website* perlu diperpanjang atau dibuka tanpa batasan waktu termasuk pada akhir pekan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak bisa mengakses layanan selama hari kerja.

### 3. Kepercayaan

Menurut Ari et al. (2021) indikator kepercayaan merupakan tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat berkaitan dengan sejauh mana masyarakat merasa yakin bahwa *website* yang

diciptakan mampu melindungi data pribadi pengguna pada saat melakukan pelayanan pada *website* tersebut. Iswandari (2021) juga berpendapat bahwa pemerintah harus memperhatikan keamanan pada sektor publik, terutama dalam hal sistem *e-government*. Indikator ini akan menilai dari aspek privasi (*privacy*) dimana berkaitan dengan privasi akun pengguna dan aspek keamanan sistem (*security system*) yang dimiliki oleh *website* PLAVON sehingga mencapai pada titik dimana pengguna merasa nyaman dan aman saat menggunakan *website* tersebut. Kualitas pelayanan *e-government* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator reliabilitas dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

a) **Privasi (*privacy*)**

Jaminan keamanan bagi privasi akun pengguna tentu merupakan hal yang penting bagi sebuah layanan *website* karena berkaitan dengan informasi pengguna. Komitmen dalam menjaga privasi pengguna dapat berpengaruh pada keberhasilan *e-government* dan kepercayaan publik (Hamim et al., 2024). *Website* PLAVON dilengkapi dengan fitur *password* sehingga akun hanya dapat diakses oleh pengguna yang memiliki *password* tersebut. Apabila pengguna lupa dengan *password* yang dimiliki, maka pengguna dapat melakukan *reset password*.



**Gambar 3. Tampilan Menu Reset Password**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024

Apabila terjadi kendala dalam menerima *password* baru, pengguna dapat menghubungi *call center* atau *hotline whatsapp* Dukcapil Sidoarjo untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut dari operator. Hal ini menunjukkan bahwa privasi pengguna menjadi prioritas dalam pengelolaan akun di *website* PLAVON dengan prosedur yang jelas untuk memastikan akses yang aman dan tertutup dari pihak yang tidak bertanggungjawab.

b) Keamanan Sistem (*Security System*)

Keamanan sistem bagi *website* PLAVON milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sangat penting karena situs ini menyimpan dan mengelola data pribadi yang sensitif. Menurut Iswandari (2021) pemerintah harus memastikan bahwa data pribadi masyarakat tetap aman dan tidak dibocorkan kepada pihak-pihak yang tidak selayaknya mengetahuinya karena ini dapat berdampak negatif. Aspek Keamanan sistem berkaitan dengan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam menciptakan *website* yang aman ketika di akses oleh pengguna dan mencegah terjadinya data yang tersebar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai pengelola sistem informasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mengambil langkah-langkah proaktif untuk memastikan keamanan sistem *website* PLAVON. Tim IT secara rutin melakukan *monitoring* data pengguna setiap 2 minggu untuk mengurangi risiko peretasan dan mencegah *malware* yang dapat mengakibatkan adanya peretasan data pengguna. Tim IT juga melakukan *backup* data secara berkala untuk mengelola volume data kependudukan yang terus bertambah. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perlindungan data sensitif dan

menjaga integritas sistem, dengan tujuan menjaga keamanan dan keandalan *website* PLAVON.

#### 4. Dukungan Masyarakat

Dukungan masyarakat berhubungan dengan interaksi antara masyarakat dengan aparat dalam memberikan bantuan saat proses pelayanan publik berlangsung (Lestari et al., 2021). Salah satu tujuan utama dari *website* atau aplikasi yang dibuat oleh pemerintah adalah untuk berkomunikasi dengan masyarakat umum (Jayadi, 2023). Menurut Ari et al. (2021) indikator dukungan masyarakat dapat diukur dari bagaimana sikap pegawai pada saat memberikan layanan dan informasi kontak bagi pemohon yang merasa kesulitan ketika mengakses *website*. Para pemberi pelayanan memiliki peran penting dalam hal ini karena harus dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Keberhasilan *e-government* juga dipengaruhi oleh interaksi yang berlangsung antara masyarakat dan pemberi layanan. Kualitas pelayanan *e-government* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator reliabilitas dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

a) Sikap Pegawai

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan melalui *website* PLAVON akan berpengaruh terhadap kualitas dan efektivitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Petugas selaku pemberi layanan harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, memiliki daya tanggap yang baik, serta pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat. Sikap yang baik mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan pelayanan yang prima, sehingga masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan. Hal ini juga dapat mengurangi potensi keluhan dan mempercepat penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pengguna. Ibu Farida selaku penerima layanan pengurusan Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON berpendapat bahwa pegawai memberikan sikap yang ramah pada saat melakukan pelayanan pengurusan KTP melalui *website* PLAVON. Berikut hasil wawancara:

“Saya tadi waktu diberi pelayanan di loket SS sikap pegawainya ramah sih mbak. Mereka juga menyambut sambil tersenyum dan pake bahasa yang sopan, jadi saya cukup senang sih mbak sama sikap pegawai disini.” (Wawancara tanggal 5 Juni 2024)

Sependapat dengan Ibu Farida, pemohon bernama Conny Dea juga menyampaikan pendapatnya dalam wawancara, sebagai berikut:

“Sikap pegawainya menurut saya cukup baik kok mbak, tadi kan saya sempat kesulitan soal pengunduhan tanda terima dan akhirnya langsung dibantu sama petugas buat diunduh lewat komputer yang ada di loket SS tadi. Jadi menurut saya petugasnya sangat tanggap waktu bantu saya kesusahan *download* dokumen tanda terima.” (Wawancara tanggal 5 Juni 2024)

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terlihat bahwa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan melalui *website* PLAVON belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Terdapat pemohon yang merasa tidak puas dengan sikap petugas yang dinilai kurang ramah dan tidak profesional saat berinteraksi. Ada pula pemohon yang merasa bahwa pegawai memiliki ekspresi yang terkesan datar dan kurang bersahabat. Meskipun kelelahan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku pegawai, sikap yang tidak ramah ini tentu dapat berdampak negatif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Profesionalisme dalam melayani, termasuk sikap yang ramah dan sopan, adalah kunci untuk menciptakan

pengalaman positif bagi masyarakat dan menjaga citra baik institusi.

#### b) Informasi Kontak

Menurut Ari et al. (2021) apabila seseorang mengalami kesulitan mengakses fitur tertentu dari *website* pemerintah, maka *website* tersebut juga harus dilengkapi dengan sistem bantuan seperti informasi kontak yang dapat dihubungi agar dapat menangani permasalahan yang dihadapi oleh pemohon. Hal ini sejalan dengan pendapat Juprihantoro dan Pradana (2023) yang berpendapat bahwa informasi kontak seperti nomor telepon atau *email* dapat menjadi alat bagi masyarakat untuk memperoleh bantuan apabila terjadi masalah sehingga menyelesaikan masalah layanan serta mendapat informasi yang relevan.

Pada tampilan awal *website* PLAVON akan muncul informasi seperti nomor *call center* apabila terdapat permasalahan atau kendala pada saat mengakses *website*. Terdapat pula nomor pengaduan apabila terdapat kritik/saran yang ingin disampaikan oleh pemohon.



**Gambar 4. Tampilan Informasi Kontak di Website PLAVON**

Sumber: Dokumentasi penulis, 2024

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kemunculan nomor *call center* dan *hotline whatsapp* saat pertama kali *log in* di *website* PLAVON sangat membantu dan relevan di era digital saat ini. Fitur ini praktis karena memungkinkan pemohon menyampaikan pertanyaan atau keluhan tanpa perlu bertatap muka langsung dengan petugas, yang sebelumnya mengharuskan

masyarakat datang jauh-jauh ke kantor Dukcapil. Adanya kemudahan akses melalui ponsel serta keberadaan akun media sosial yang dimiliki Dukcapil Sidoarjo, menunjukkan bahwa instansi pemerintah ini berhasil mengikuti perkembangan zaman yang serba digital.

Pada pelaksanaannya, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan informasi kontak seperti nomor *call center* pada *website* PLAVON, namun implementasinya masih kurang efektif. Terdapat pemohon yang mengungkapkan kekecewaan karena kesulitan menghubungi *call center*, meskipun telah menghubungi pada jam kerja dan tidak mendapatkan respon dari pegawai yang bertugas. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi kontak saja tidak cukup tanpa adanya manajemen dan respons yang memadai dari pihak yang bertanggung jawab dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut Almahdali dan Sakir (2024) sikap pegawai dalam memberikan pelayanan harus bisa menerapkan komunikasi efektif. Bentuk komunikasi ini menekankan bahwa petugas dan pengguna layanan harus berkomunikasi dengan cara yang jelas, terbuka, dan responsif. Perlu adanya peningkatan pada sisi pelayanan komunikasi agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

## 5. Kualitas Sistem

Kualitas sistem pada sebuah *website* sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kelancaran pelayanan publik. Li dan Shang (2020) berpendapat bahwa suatu sistem dalam *website* dapat dikatakan berkualitas jika memiliki tampilan yang mudah dipahami dan lancar ketika diakses oleh pengguna. Sejalan dengan hal tersebut, Ari et al. (2021) menyampaikan bahwa indikator kualitas sistem menjelaskan mengenai tampilan secara fisik *website* yang digunakan

sehingga tidak terkesan monoton dan membosankan bagi pengguna, serta kelancaran sistem saat diakses yang dapat tercipta dari perawatan sistem secara rutin. Kualitas pelayanan *e-government* yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator kualitas sistem dapat dilihat dari beberapa aspek seperti:

### a) Tampilan *Website*

Tampilan *website* yang menarik berperan besar dalam menciptakan kesan pertama yang positif dan meningkatkan pengalaman pengguna. Desain yang menarik dapat meningkatkan perhatian pengguna, serta membuat pengguna lebih tertarik untuk menjelajahi konten yang ada. Menurut Hikmawati dan Ramadhantie (2022) dalam memenuhi kebutuhan berbagai jenis pengguna, desain *website* pemerintah daerah harus memiliki tampilan yang menarik, profesional dan juga berguna.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemohon, tampilan *website* PLAVON dinilai cukup informatif, tetapi masih memiliki beberapa kekurangan dari segi estetika. Meskipun pemilihan warna dan *font* yang digunakan sudah tepat dan membuat informasi mudah dibaca, tampilan keseluruhan masih terasa polos dan monoton. Perlu adanya perubahan agar desain *website*, terutama tampilan awal atau halaman *log in*, bisa lebih menarik dengan menambahkan elemen visual seperti animasi atau gambar pendukung. Menurut Juprihantoro dan Pradana (2023) adanya animasi adalah salah satu media yang disukai masyarakat untuk menyebarkan informasi, pesan, dan hiburan. Perbaikan ini diharapkan dapat membuat tampilan *website* lebih dinamis dan menarik bagi pengguna, sehingga tidak hanya fungsional tetapi juga memiliki daya tarik visual yang lebih baik.

### b) Perawatan Sistem

Upaya peningkatan keamanan, seperti pemantauan sistem secara berkala adalah langkah-langkah krusial untuk menjaga kepercayaan dan keamanan informasi di era digital. Pentingnya *monitoring* oleh Tim IT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat mencegah kemungkinan terjadinya *website* yang *error*. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, keamanan sistem *website* PLAVON diawasi secara ketat melalui dua jenis *monitoring* yaitu *monitoring* aktif dan *monitoring* pasif.

Pada *monitoring* aktif dilakukan secara harian oleh Tim IT yang bertugas memeriksa kekuatan *server* dan memastikan kelancaran akses *website* dengan melakukan *log in* secara rutin. Hal ini dilakukan untuk mendeteksi dan mengantisipasi potensi gangguan pada sistem secara dini. Sementara itu, *monitoring* pasif melibatkan pengecekan laporan yang berasal dari operator di berbagai tingkatan, seperti desa, kecamatan, atau Mal Pelayanan Publik (MPP). Laporan yang masuk melalui *group whatsapp* juga akan segera ditindaklanjuti oleh tim IT jika ditemukan kendala seperti *error* pada *server*. Dengan kombinasi *monitoring* aktif dan pasif ini, keamanan dan stabilitas sistem *website* PLAVON dapat terjaga dengan baik, memastikan layanan kepada masyarakat berjalan lancar.

Pemohon juga menyampaikan bahwa tidak mengalami *error* saat mengakses atau mengajukan berkas melalui *website* tersebut, yang mengindikasikan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan tidak mengalami gangguan yang berkaitan dengan permasalahan sistem. Apabila *server* pada *website* PLAVON mengalami *error* atau *down*, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat akan melakukan pengumuman di sosial media serta memberikan informasi melalui nomor *call*

*center* maupun *hotline whatsapp*. Tim IT juga akan langsung melakukan *reset server* sehingga *website* dapat digunakan kembali dengan normal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan beserta analisis data oleh peneliti mengenai pelayanan prima pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON (studi kasus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo) menggunakan 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan *e-government* (*E-Govqual*) menurut Ari et al. (2021) yaitu: efisiensi, reliabilitas, kepercayaan, dukungan masyarakat dan kualitas sistem. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON belum terlaksana dengan maksimal, karena masih ditemukan sejumlah kendala pada pelaksanaannya.

Ditinjau dari indikator efisiensi, *website* PLAVON dapat diakses dengan mudah karena muncul di bagian paling atas laman pencarian. Informasi mengenai persyaratan berkas untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) juga telah disediakan secara rinci di *website* PLAVON. Di sisi lain, terdapat sejumlah kendala yaitu informasi yang masih kurang lengkap dan terkini seperti video tutorial untuk melakukan pengajuan dan juga prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) secara daring mandiri maupun tatap muka belum tersedia secara lengkap di *website* PLAVON maupun di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Selain itu terdapat kekurangan pegawai yang bertugas untuk menyambut dan mengarahkan pemohon sehingga pelayanan menjadi kurang efisien. Terdapat pula kendala yang dialami oleh pengguna ios karena perangkatnya belum kompatibel untuk mengunduh dokumen tanda terima melalui *website* PLAVON.

Pada indikator reliabilitas, ketepatan waktu dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website*

PLAVON selesai tepat waktu yaitu 2-3 hari kerja dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sarana dan prasarana yang telah disediakan telah dilengkapi dengan beberapa fasilitas penunjang dengan kondisi alat yang masih berfungsi dengan baik. Pada bagian *website* PLAVON juga telah termuat informasi penting seperti pengumuman waktu akses pengajuan, namun hal tersebut mendapat masukan dari masyarakat yang mengharapkan waktu akses pengajuan yang dapat diakses kapan saja tanpa adanya pembatasan waktu. Kendala lainnya yaitu pemohon tidak dapat mendengar panggilan dari pegawai yang bertugas karena tidak menggunakan pengeras suara dan mikrofon. Kursi yang tersedia jumlahnya juga kurang, serta terdapat kursi yang rusak sehingga perlu adanya perbaikan dari segi sarana dan prasarana.

Ditinjau dari indikator kepercayaan, aspek privasi pada akun pengguna di *website* PLAVON dapat terjamin keamanannya karena terdapat fitur *password* sebelum memasuki akun pemohon. Keamanan sistem pada *website* PLAVON juga telah dilakukan dengan baik karena *monitoring* serta *back up* data pengguna PLAVON telah dilakukan secara rutin oleh Tim IT. Ditinjau dari indikator dukungan masyarakat, informasi kontak yang disediakan pada *website* PLAVON telah tersedia dan sikap pegawai telah terpenuhi dengan baik seperti bersikap ramah, memiliki daya tanggap, serta pengetahuan pegawai yang memumpuni. Namun, masih terdapat sejumlah hal yang perlu ditingkatkan seperti adanya sikap pegawai yang kurang ramah serta nomor *call center* yang tidak mendapat jawaban ketika dihubungi pemohon.

Ditinjau dari indikator kualitas sistem, tampilan *website* PLAVON secara fisik masih kurang terpenuhi dengan baik karena terkesan monoton bagi pengguna dan tidak terdapat hiasan seperti dekorasi, gradasi warna maupun animasi yang menarik. Tampilan gambar ikon untuk mengunduh tanda terima juga tidak dilengkapi dengan keterangan yang jelas sehingga pemohon merasa kebingungan untuk mengunduh dokumen tanda terima melalui

*website* PLAVON. Di sisi lain perawatan sistem oleh Tim IT telah terpenuhi dengan baik dengan melakukan pengecekan *server website* PLAVON serta pemeliharaan jaringan atau *maintenance* secara rutin.

Berikut saran yang diusulkan oleh peneliti agar dapat tercipta pelayanan yang prima pada pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) melalui *website* PLAVON yaitu pada indikator efisiensi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan penambahan informasi mengenai video tutorial untuk melakukan pengajuan secara lengkap pada *website* PLAVON serta akun sosial media yang dimiliki seperti *youtube*, *instagram* dan *twitter* sehingga pemohon dapat memperoleh informasi yang terkini. Penambahan informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) alur prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) juga perlu ditampilkan di *website* PLAVON dan juga dipajang di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu mengusahakan adanya penambahan pegawai yang bertugas untuk menyambut dan mengarahkan pemohon juga diperlukan agar pemohon dapat mengetahui loket yang harus dituju. Diperlukan pula *update system* agar seluruh tipe *handphone* termasuk pengguna ios dapat mengunduh dokumen tanda terima yang berguna untuk mengambil Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Pada indikator reliabilitas, diperlukan penambahan waktu akses sehingga dapat diakses kapan saja tanpa adanya pembatasan waktu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu menyediakan fasilitas seperti pengeras suara dan mikrofon agar dapat memudahkan kinerja pegawai dalam memanggil nomor antrian ataupun nama pemohon. Penyediaan sarana dan prasarana juga perlu ditingkatkan seperti penambahan jumlah kursi terdapat serta mengganti kursi yang telah rusak sehingga pemohon dapat merasa nyaman.

Pada indikator kepercayaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan *monitoring* data

pengguna untuk mencegah serangan siber yang sering terjadi di instansi pemerintahan serta menjaga informasi sensitif yang harus dijaga kerahasiaannya. Pada indikator dukungan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan kualitas serta pengawasan pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, diperlukan penambahan pegawai pada bagian informasi untuk dapat merespon pemohon yang membutuhkan bantuan ataupun informasi seputar *website* PLAVON ketika menghubungi nomor *call center* yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pada indikator kualitas sistem, diperlukan perbaikan pada tampilan *website* PLAVON agar tidak terkesan monoton bagi pengguna dengan menambahkan aspek hiasan seperti dekorasi, gradasi warna maupun animasi yang menarik.

## REFERENSI

- Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2).
- Almahdali, H., & Sakir, A. R. (2024). Analysis of Public Service Quality at the Sirimau Sub-District Office in Ambon City. *Perkembangan Kajian Sosial*, 1(1), 47–62.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-GovQual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104–111.
- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government Di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. *SENSITIF: Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 889–896.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *PUBLIKA*, 4.
- Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). Implementasi Program GAPURA DELTA Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *PUBLIKA*, 4(3).
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2800>
- Hikmawati, I., & Ramadhantie, A. (2022). Strategi Humas Online Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum Dan Humaniora*, 1(1), 6–20.
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.is1.art6>
- Jayadi, L. I. (2023). Digital E-Government Pelayanan Publik Di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Detubuya The Indonesian Journal of the Social Sciences*, 1(1), 33–43.
- 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.
- Laksana, B. T., & Meirinawati. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember. *Publika*, 11(4), 2547–2560.
- Lestari, F. S., Iffat, E., Irwanto, M., Iman, M. F., Sutrisno, & Hermawan, S. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Online Di Desa (Studi Pada Desa Ermisan Kecamatan Jabon). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 10467–10481.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi COVID-19. *Urnal Ilmu*

- Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3).  
<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mariam, O., & Kudus, I. (2022). Analisis Penerapan Electronic Government (E-GOV) Di Desa Sekarwangi Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung. *NEO POLITEA*, 3(2), 39–50.  
[www.sekarwangi.desa.id](http://www.sekarwangi.desa.id).
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 1(2), 273–287. <https://stia-saidperintah.ejournal.id/ppj>
- Prayoga, F. M., & Yuhertiana, I. (2021). Studi Literatur Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Budgeting dalam Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2), 68–79.  
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p68-79>
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1).
- Rifkiansyah, M. Z. (2023). Penerapan Aplikasi PLAVON Berbasis Website Dalam Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. (*Doctoral Dissertation, IPDN*).
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.  
[www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tricahyanti, M., & Meirinawati. (2019). Pelayanan Prima Gerai Surat Izin Mengemudi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Terminal Plus Kertajaya Mojokerto (Studi Kasus Perpanjangan SIM dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor). *PUBLIKA*, 7.
- Trinanda, F. A., Ada, S. T. R., Safinatunnajah, D. I., Phumi, L. F., & Suryanto, T. L. M. (2023). Analisis Layanan Peduli Lindungi Dengan Model Ukur E-GovQual. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik (JUPRIT)*, 2(1), 16–32.