



Analisis Prosedur Dan Tantangan Digitalisasi Layanan Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

Maulidya Eka Putri Giyanti¹, Tukiman²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: molysfin@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 12, 2025

Revised July 20, 2025

Accepted October 30, 2025

Available online November 10, 2025

Kata Kunci:

Digitalisasi; Pelayanan Publik; Plavon Dukcapil

Keywords:

Digitization; Public Service; Plavon Dukcapil.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi birokrasi. Penelitian ini menganalisis prosedur serta tantangan implementasi digitalisasi layanan kependudukan melalui Plavon Dukcapil di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan dokumentasi terhadap koordinator layanan, pegawai Dukcapil, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Plavon Dukcapil mampu mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat, serta meningkatkan transparansi administrasi kependudukan. Kekuatan utama sistem ini terletak pada dukungan infrastruktur yang memadai dan kompetensi operator layanan. Namun, hambatan masih ditemui pada gangguan teknis website, keterbatasan sumber daya manusia, serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat. Peluang pengembangan mencakup transformasi Plavon Dukcapil menjadi aplikasi *mobile* dan perluasan kolaborasi dengan instansi eksternal. Ancaman utama yang perlu diantisipasi adalah potensi kebocoran data dan resistensi masyarakat terhadap penggunaan layanan daring.

Secara keseluruhan, Plavon Dukcapil berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo dan menjadi model penerapan *e-government* di tingkat daerah.

ABSTRACT

The digitization of public services is a strategic step taken by the government to improve the efficiency, effectiveness, and transparency of the bureaucracy. This study analyzes the procedures and challenges of implementing the digitization of population services through Plavon Dukcapil at the Public Service Mall (MPP) in Sidoarjo Regency. The research uses a descriptive qualitative approach with interview and documentation techniques involving service coordinators, Dukcapil employees, and service users. The results show that Plavon Dukcapil is able to speed up the service process, facilitate public access, and increase the transparency of population administration. The main strengths of this system lie in adequate infrastructure support and the competence of service operators. However, obstacles are still encountered in the form of website technical disruptions, limited human resources, and differences in the level of digital literacy among the public. Opportunities for development include transforming Plavon Dukcapil into a mobile application and expanding collaboration with external agencies. The main threats that need to be anticipated are potential data leaks and community resistance to the use of online services. Overall, Plavon Dukcapil contributes positively to improving the quality of public services in Sidoarjo Regency and serves as a model for *e-government* implementation at the regional level.

1. PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik merupakan keniscayaan di era pemerintahan digital (*e-government*). Pelayanan publik harus mampu memberikan layanan yang prima karena masyarakat tuntutan masyarakat semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, efisien, dan efektif. Menurut (Iqbal & Mirza, 2024) sangat penting bagi birokrasi untuk memiliki semangat pelayanan dengan menggunakan gaya kerja yang lebih fleksibel dan dialogis serta gaya kerja yang lebih realistis dan pragmatis. Tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan ini menjadi pendorong utama bagi pemerintah untuk mengadopsi teknologi digital. Sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 23 Ayat (1) yang mengamanatkan pemerintah untuk membangun sistem informasi yang nasional sebagai sarana penyampaian informasi terkait pelayanan publik. Konsep ini menjadi dasar untuk pengembangan teknologi informasi, yang meliputi digitalisasi, untuk meningkatkan akses dan transparansi pelayanan. Jika dulunya masyarakat harus berhadapan dengan birokrasi yang rumit, antrean panjang, dan prosedur manual, kini mereka berharap adanya kemudahan akses yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Kegagalan dalam beradaptasi dengan perubahan ini dapat mengakibatkan menurunnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Penerapan *e-government* bukan lagi menjadi sekedar pilihan, melainkan keharusan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, pemerintah diwajibkan untuk segera memulai proses transformasi *e-government*. Melalui proses transformasi ini, pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan birokrasi dalam organisasi dan membangun jaringan sistem manajemen dan alur kerja yang memfasilitasi kolaborasi efektif antar lembaga pemerintah (Irma et al., 2023). Hal ini akan memudahkan masyarakat umum untuk mengakses semua informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Kehadiran teknologi digital memungkinkan terjadinya reformasi birokrasi di mana proses yang berbelit dapat disederhanakan, data dapat diintegrasikan, dan potensi korupsi dapat diminimalkan. Karena perannya yang sentral dalam interaksi antara masyarakat dan pemerintah, pelayanan publik menjadi acuan bagi masyarakat untuk mengevaluasi kinerja pemerintahan saat ini (Mayasiana et al., 2024). Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai perwujudan nyata dari visi tersebut, pemerintah Indonesia telah mengembangkan Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini sesuai dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, MPP berfungsi sebagai wadah integrasi berbagai layanan publik dari pemerintah pusat, daerah, hingga BUMN yang disatukan dalam satu lokasi atau biasa dikenal dengan sebutan pelayanan terpadu satu pintu. Konsep ini tidak hanya bertujuan untuk memangkas jarak, tetapi juga mengintegrasikan sistem layanan secara digital. Salah satu layanan yang paling krusial dan esensial adalah layanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan merupakan salah satu bidang layanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada warga

Kabupaten Sidoarjo (Juprihantoro & Pradana, 2023). Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi tertuang bahwa “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) mengembangkan platform digital yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan yang dinamakan Plavon Dukcapil. Melalui platform ini, tersedia berbagai layanan administrasi kependudukan mulai dari pengurusan KTP hingga akta. Masyarakat kini dapat mengakses layanan kependudukan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor berkat adanya layanan berbasis digital. Selain memudahkan masyarakat umum untuk mengakses layanan, hal ini juga mempercepat proses pengolahan data, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi dalam penyampaian layanan (Marsudi et al., 2025). Analisis terhadap implementasi platform ini akan memberikan gambaran nyata tentang sejauh mana inovasi digital mampu mengoptimalkan pelayanan publik di tingkat daerah terutama di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini akan mengupas tuntas bagaimana Plavon Dukcapil mengubah prosedur pelayanan, serta tantangan apa saja yang muncul dalam proses digitalisasi, baik dari sisi teknologi, sumber daya manusia, maupun masyarakat.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menerapkan pendekatan analisis data kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data dan pengolahan data secara mendalam. Baik data primer maupun data sekunder dikumpulkan dalam penelitian ini melalui metode wawancara dan dokumentasi. Lokasi pada penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo dengan fokus terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah koordinator layanan dukcapil, pegawai dukcapil sebagai penyedia layanan, dan masyarakat pengguna layanan online Plavon Dukcapil.

Indikator analisis yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Analisis SWOT ini menjadi yang sering digunakan untuk mengevaluasi baik unsur internal maupun eksternal yang memengaruhi kesuksesan suatu organisasi (Maharani et al., 2024). *Strengths* (Kekuatan) merupakan faktor internal positif yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk mendukung keberhasilan mencapai tujuan. *Weaknesses* (Kelemahan) merupakan faktor internal negatif yang menjadi kelemahan atau penghalang kinerja suatu organisasi. *Opportunities* (Peluang) merupakan faktor eksternal positif yang dapat dimanfaatkan suatu organisasi untuk mencapai tujuan. *Threats* (Ancaman) merupakan salah satu faktor eksternal negatif yang dapat mengganggu dan menjadi risiko bagi suatu organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelayanan publik memiliki sebuah tujuan dalam memberi layanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan setiap masyarakat dengan membuat mereka merasa puas sebagai pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah disediakan. Berkaitan dengan hal ini, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah berupaya untuk menyediakan fasilitas pelayanan terpadu satu pintu melalui Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terletak di Jalan Lingkar Timur dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Keberadaan Mal Pelayanan Publik ini mampu menjawab keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan terjangkau. Salah satunya dalam bidang kepengurusan administrasi kependudukan. Dalam Mal Pelayanan Publik, telah disediakan loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tentunya dengan berbagai loket pengurusan diantaranya: loket C1 (pengecekan biometrik), loket C2 (pengambilan dokumen), loket C3 (perekaman KTP), loket C4 (pengurusan KTP), loket C5 (verifikasi berkas), loket C (penerbitan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, KIA, dan pencatatan pernikahan).



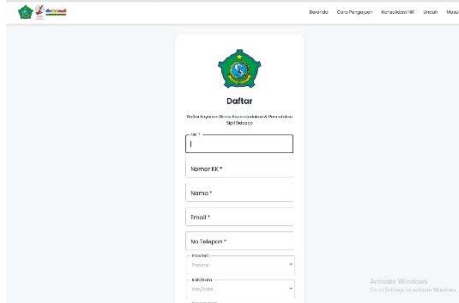
Gambar 1 Loket Dukcapil di MPP Kabupaten Sidoarjo
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Sebagai bentuk inovasi dari Dukcapil untuk memangkas birokrasi, mengingat banyaknya jumlah pemohon yang datang setiap harinya, mereka menghadirkan website Plavon Dukcapil yang diluncurkan pada 12 April 2021 dan dapat diakses dimanapun melalui link berikut <https://plavon.sidoarjokab.go.id/> sebagai salah satu solusi mengatasi permasalahan birokrasi yang ada. Website Plavon adalah inovasi berbasis website yang diluncurkan oleh Dinas Dukcapil Sidoarjo sebagai pengganti sistem hotline WhatsApp yang memiliki keterbatasan kuota antrean dan masalah kehilangan data. Website ini menawarkan 10 jenis layanan, termasuk pengurusan akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga (KK), dengan durasi penyelesaian maksimal 5 hari kerja.

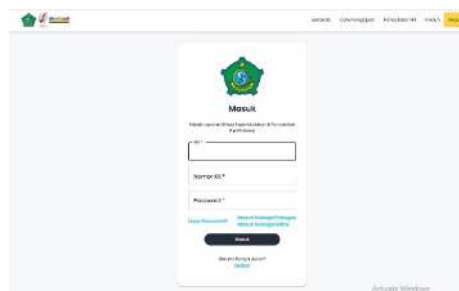
Pemohon yang sedang berada di luar domisili Kabupaten Sidoarjo dan ingin melakukan pengurusan administrasi semakin dipermudah dengan adanya Plavon. Karena mereka tidak perlu jauh-jauh datang ke MPP untuk melakukan pengurusan. Implementasi Plavon Dukcapil telah membawa perubahan signifikan dalam alur kerja yang akan diuraikan lebih lanjut, dimulai dengan pengenalan terhadap website.

Sebelum memulai pengurusan, pemohon diminta untuk melakukan login bagi yang sudah memiliki akun Plavon. Namun, bagi pemohon yang belum pernah memiliki akun Plavon dapat melakukan registrasi terlebih dahulu dengan menginput data pribadi yang sesuai dengan keterangan terlampir. Pemohon

dianjurkan untuk menginput data yang valid dalam menunjang efektivitas penggunaan website. Terutama email pemohon yang terdaftar diharuskan email yang masih aktif. Dalam hal ini juga dipermudah dan jauh lebih praktis, apabila seorang pemohon berkeinginan untuk mengajukan akta kelahiran barcode milik salah satu anggota keluarga, maka satu akun Plavon dari salah satu anggota keluarga dapat digunakan untuk mengajukan permohonan bagi anggota keluarga lainnya. Hal ini berlaku jika mereka tercatat dalam satu kartu keluarga.



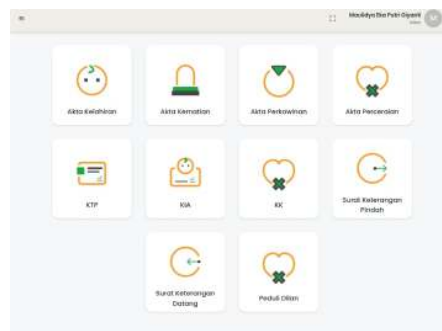
Gambar 3 Halaman Registrasi Pengguna Plavon Dukcapil



Gambar 2 Halaman Login Pengguna Plavon Dukcapil

(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

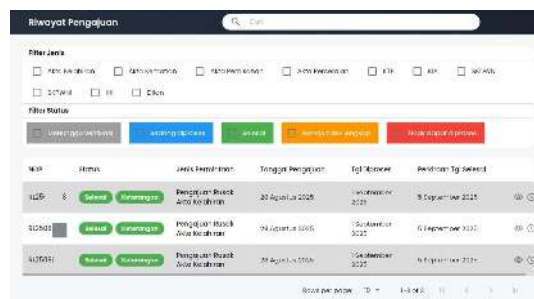
Setelah melakukan proses login, pemohon akan diarahkan pada menu pengajuan yang di mana terdapat berbagai macam jenis pilihan kepengurusan yang dapat dipilih oleh pemohon sesuai dengan kebutuhannya. Pemohon diharapkan dapat membaca secara cermat terhadap setiap instruksi yang terdapat dalam masing-masing pengajuan. Salah satunya berkas yang perlu diunggah dan apa yang perlu diisi. Hal ini nantinya akan berpengaruh dalam proses pengerjaan oleh petugas Dukcapil untuk menginput data pemohon apabila tidak sesuai atau tidak lengkap.



Gambar 4 Layanan yang Tersedia di Website Plavon Dukcapil

(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Setiap pengajuan yang telah dilakukan submit oleh pemohon, tentunya dapat dilakukan monitoring melalui menu riwayat pengajuan. Kemudian setiap permintaan yang diajukan akan mendapatkan nomor pengajuan atau biasa dikenal dengan NOP yang dapat digunakan oleh petugas Dukcapil untuk melacak proses pengajuan pemohon. Monitoring ini juga dapat dilakukan secara realtime oleh pemohon karena status pengajuan akan terus terupdate; menunggu verifikasi (jika baru saja dilakukan pengajuan), sedang diproses (jika pengajuan telah diproses verifikasi oleh petugas dukcapil), selesai (jika pengajuan berhasil diverifikasi dan TTE), tidak dapat diproses (jika status pengajuan sebelumnya sudah 3x berstatus berkas tidak lengkap atau jika masih terdapat kesalahan berkas dari pemohon, sehingga langkah selanjutnya pemohon diminta untuk melakukan pengajuan ulang dari awal apabila sudah diputuskan berkas tidak dapat diproses sesuai dengan waktu estimasi berkas selesai).



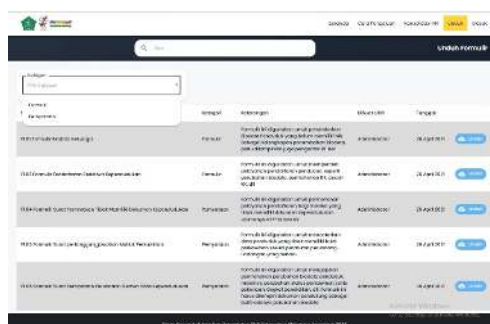
Gambar 5 Riwayat Pengajuan
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Estimasi pengajuan dapat dinyatakan selesai terhitung 4-5 hari kerja. Pemohon juga diberikan kesempatan untuk memilih berkas yang selesai dapat diambil mandiri ataukah diambil di MPP. Mereka yang memilih pengambilan mandiri akan mendapatkan email dari SIAK yang berisi barcode dokumen. Melalui barcode ini dokumen dapat diunduh secara mandiri dan dicetak manual ataupun pemohon juga dapat datang secara langsung ke MPP untuk melakukan pencetakan dokumen dengan scan barcode melalui mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang tersedia di lobby MPP.



Gambar 6 Mesin ADM di Lobby
MPP Kabupaten Sidoarjo
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Sedangkan bagi pemohon yang memilih untuk pengambilan di MPP, mereka akan mendapatkan bukti terima yang dapat diunduh melalui Plavon kemudian dilakukan cetak yang selanjutnya dibawa ke MPP tepatnya di loket C2 untuk pengambilan dokumen dengan petugas Dukcapil. Dalam konteks ini pun adanya Plavon Dukcapil dapat mempersingkat waktu yang ada. Mereka tidak perlu bolak-balik karena pengurusan dilakukan dalam satu langkah. Dalam website Plavon Dukcapil tentunya disediakan menu unduhan yang di mana pemohon dapat mengunduh dan mencetak berbagai template formulir yang digunakan untuk memenuhi persyaratan pengajuan.



Gambar 7 Template Formulir Persyaratan Pengajuan
(Sumber: Dokumen Peneliti, 2025)

Selain itu juga sudah disediakan menu tutorial di beranda mulai saat pemohon ingin login hingga keluarnya tanda terima. Walaupun sudah dinilai fitur cukup komplit, namun pastinya tidak lepas dari kekurangan yang mungkin masih ada dalam penggunaan website Plavon Dukcapil. Berdasarkan temuan berikut ini didasarkan pada penelitian menggunakan sejumlah indikator analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) diantaranya sebagai berikut:

A. Strengths (Kekuatan)

Dalam indikator ini berkaitan dengan keunggulan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Sidoarjo (Disdukcapil) secara internal, yang menjadi kekuatan dalam proses implementasi digitalisasi layanan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Azwar Rifqi selaku Koordinator Dukcapil di MPP, beliau menjelaskan bahwa infrastruktur dan jaringan internet di loket layanan Dukcapil pada dasarnya sudah memadai. Dukcapil didukung dengan server dari pusat serta sistem pengolahan IT tersendiri sehingga permasalahan dapat diminimalisir. Layanan di loket menggunakan jaringan wifi bersama, meskipun terkadang mengalami kendala seperti koneksi yang melambat. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pihak Dukcapil juga terbantu dengan adanya operator desa yang dikenal dengan nama GAPURA DESA (Garda Pengurusan Administrasi Desa). Mereka berperan dalam membantu masyarakat agar dapat mengajukan layanan secara online sejak awal peluncuran sistem Plavon Dukcapil. Lebih lanjut, terkait kompetensi pegawai, Bapak Azwar Rifqi menegaskan kembali bahwa operator Plavon Dukcapil yang bertugas tentunya sudah dipilih berdasarkan pengalaman dan keahlian yang memadai. Mengingat data yang dikelola merupakan data kependudukan yang sangat penting, maka setiap operator telah terikat dengan perjanjian resmi bermaterai mengenai tanggung jawab apabila terjadi kesalahan.

Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa yang mengoperasikan sistem adalah orang-orang yang berkompeteren dan terpercaya untuk menjaga keakuratan serta keamanan data.

Sementara itu, Bapak Fikri Anas Abdullah selaku salah satu pegawai menambahkan pandangannya terkait penggunaan Plavon Dukcapil. Menurutnya, sistem ini terbukti mampu mempercepat layanan dibandingkan dengan metode sebelumnya, seperti melalui hotline WhatsApp maupun pelayanan manual. Hal ini karena Plavon menyediakan instruksi yang lebih jelas dan detail mengenai data yang harus diunggah oleh pemohon, sehingga meminimalisir terjadinya miskomunikasi. Namun demikian, ia juga menilai bahwa meskipun secara teknis website Plavon sudah berfungsi cukup baik, masih terdapat beberapa celah dan kekurangan yang perlu diperbaiki agar dapat berjalan lebih konsisten dan benar-benar sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

Dari sisi masyarakat, terdapat pandangan yang beragam mengenai Plavon Dukcapil. Menurut Bapak Karyono yang merupakan pengguna layanan Plavon Dukcapil, prosedur layanan dalam Plavon sudah jelas dan mudah dipahami, terutama karena dirinya sudah terbiasa menggunakan sistem tersebut. Ia menambahkan bahwa Plavon Dukcapil sangat membantu dalam menghemat waktu dan biaya transportasi, karena masyarakat tidak perlu lagi datang jauh-jauh ke kantor Dukcapil, cukup mengakses layanan dari rumah atau kantor. Kemudian sejalan dengan Mario Arya Nainggolan yang menilai bahwa Plavon Dukcapil mudah dipahami dan prosedur layanan yang tersedia sudah cukup jelas. Menurutnya, secara konsep Plavon Dukcapil memang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

B. Weaknesses (Kelemahan)

Dalam indikator ini merujuk pada kondisi tidak menguntungkan (keterbatasan, kekurangan, atau hambatan) yang berasal dari dalam Disdukcapil Sidoarjo yang menjadi sumber kelemahan. Bapak Azwar Rifqi menjelaskan bahwa terdapat kelemahan tersembunyi dari sistem Plavon Dukcapil yang mungkin tidak disadari oleh masyarakat, namun berdampak pada alur kerja. Salah satu kendala yang sering muncul adalah performa website yang terkadang lemot sehingga memperpanjang waktu tunggu pemohon. Kondisi ini tidak jarang disebabkan oleh faktor jaringan, baik dari Kominfo maupun penyedia website itu sendiri, sehingga proses pengajuan dapat terhambat bahkan tidak bisa masuk meskipun sudah diklik. Selain itu, Bapak Rifqi juga mengakui adanya ketimpangan antara jumlah pengajuan yang masuk secara online dengan ketersediaan petugas yang memproses. Keterbatasan SDM menjadi masalah utama karena setiap pengajuan membutuhkan petugas khusus untuk menanganinya, sementara volume permohonan cukup tinggi. Hal ini memang sedang diupayakan penyelesaiannya, salah satunya dengan membuka program magang untuk membantu beban kerja.

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Bapak Muchamad Dedik Arifin selaku salah satu pegawai. Menurutnya, masalah teknis paling umum yang dihadapi adalah lambatnya akses website akibat banyaknya data yang tersimpan di dalam sistem. Kondisi ini membuat proses pelayanan tidak stabil (kadang cepat, kadang lambat). Meski begitu, dukungan dari pimpinan tetap diberikan, misalnya dengan mendorong penyedia teknis Plavon Dukcapil untuk melakukan back up data sementara agar sistem kembali lancar. Di sisi lain, tantangan besar dalam pelayanan

daring adalah pada tahap verifikasi berkas. Berkas yang diunggah masyarakat sering kali memiliki kualitas yang beragam, ada yang jelas dan sesuai, namun banyak juga yang buram atau tidak sesuai ketentuan. Hal ini berbeda dengan berkas fisik yang lebih mudah diverifikasi secara langsung karena bisa dicek ulang untuk memastikan keaslian maupun kelengkapannya.

Melihat kembali dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, terdapat perbedaan pengalaman dalam penggunaan Plavon Dukcapil. Ibu Siti Robi'ul menyampaikan bahwa secara pribadi ia tidak pernah mengalami kendala dalam kepemilikan perangkat digital maupun akses internet, namun sering menghadapi masalah teknis seperti error atau gangguan saat pengajuan. Jika kondisi tersebut terjadi, petugas biasanya memberikan alternatif berupa antrian offline agar pemohon tetap bisa dilayani. Menurutnya, sistem offline lebih minim kekurangan karena berkas dapat langsung diserahkan secara lengkap dan pemohon segera mendapatkan tanda terima, sementara layanan online sering kali membuat pemohon harus melengkapi kembali berkas dan menunggu lebih lama. Berbeda dengan itu, Ayunda Cintya Akhsani justru menyatakan bahwa ia jarang menemui kesulitan baik terkait perangkat digital maupun akses internet. Bahkan, selama menggunakan Plavon Dukcapil, ia merasa website berfungsi sesuai harapan tanpa mengalami gangguan berarti. Kedua perspektif ini menunjukkan bahwa pengalaman masyarakat dalam memanfaatkan Plavon sangat beragam, tergantung pada kondisi teknis maupun kebiasaan individu dalam menggunakan layanan digital.

C. Opportunities (Peluang)

Dalam indikator ini merujuk pada keadaan dari lingkungan eksternal maupun internal yang dapat dimanfaatkan oleh Disdukcapil Sidoarjo untuk meningkatkan, memperkuat, atau mengembangkan layanan. Bapak Azwar Rifqi menuturkan mengenai peluang pengembangan, bahwa inovasi layanan digital ini telah membuka ruang kemitraan dengan berbagai instansi. Di dalam website Plavon tersedia kolom khusus untuk mitra, di mana rumah sakit menjadi salah satu pihak yang paling aktif membantu masyarakat dalam mengajukan layanan secara online, terutama pengurusan paket akta kelahiran. Rumah sakit biasanya mengirimkan nomor pengajuan atau NOP untuk kemudian dapat langsung dieksekusi oleh pihak Dukcapil. Selain itu, pengadilan agama juga menjadi mitra strategis, misalnya dalam hal pelayanan perubahan data keluarga akibat perceraian. Menurutnya, kemitraan ini berdampak signifikan karena mempercepat dan mempermudah alur pelayanan masyarakat yang sebelumnya lebih rumit. Kemudian beliau mengakui adanya rencana pengembangan Plavon Dukcapil menjadi aplikasi mobile. Namun, langkah ini masih dalam tahap perencanaan karena membutuhkan waktu, biaya, dan desain yang matang agar benar-benar efektif serta bermanfaat bagi masyarakat. Sejalan dengan itu, menurut Bapak Muchamad Dedik Arifin menambahkan bahwa tujuan jangka panjang memang diarahkan untuk mentransformasi Plavon dari website menjadi aplikasi mobile. Menurutnya, Rancangan Anggaran Biaya (RAB) sudah disiapkan, dan pembahasan bersama tim IT sedang berlangsung. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam mewujudkan inovasi digital agar pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau.

Dari sisi penerimaan masyarakat, Bapak Fikri Anas Abdullah menilai bahwa sekitar 70% warga Sidoarjo sudah cukup antusias menggunakan layanan digital

melalui Plavon Dukcapil. Bahkan, pemohon yang berusia di atas 40 tahun mulai terbiasa mengoperasikan internet dan dapat mengakses Plavon dengan baik, selama mereka teliti dalam mengikuti prosedur yang ada.

Sementara itu, berdasarkan perspektif masyarakat, Ibu Kanti Rahayu menyampaikan harapannya agar sistem input berkas di Plavon dibuat lebih lancar dan stabil, khususnya ketika terjadi maintenance. Ia mengusulkan adanya fitur autosave agar data yang sudah diisi tidak hilang ketika halaman harus dimuat ulang. Selain itu, ia menekankan pentingnya fitur live chat di Plavon Dukcapil sebagai alternatif komunikasi yang lebih personal, mengingat call center belum bisa diandalkan penuh karena tidak tersedia selama 24 jam. Kemudian Syahbagus Radithya Haryo Santoso menambahkan bahwa fitur FAQ atau daftar pertanyaan yang sering diajukan sangat dibutuhkan untuk mempermudah pengguna mendapatkan jawaban cepat tanpa harus menunggu lama. Ia juga menyarankan adanya fitur chat dengan AI, sehingga ketika pengguna mengalami kebingungan atau membutuhkan informasi tambahan, mereka bisa langsung memperoleh bantuan interaktif tanpa harus menunggu respons dari petugas.

D. Threats (Ancaman)

Dalam indikator ini merujuk pada suatu kondisi ancaman serta menjadi tantangan suatu organisasi yang berpotensi menghambat atau merusak upaya digitalisasi dan kelancaran layanan. Dalam hal keamanan data pemohon, Bapak Azwar Rifqi menegaskan bahwa Dinas Dukcapil berupaya penuh menjaga kerahasiaan dan keselamatan data masyarakat. Salah satu langkah yang dilakukan adalah memastikan setiap pemohon yang mengurus merupakan pihak bersangkutan atau setidaknya satu KK, agar dokumen tidak disalahgunakan. Selain itu, Dukcapil juga rutin memberikan himbauan melalui media sosial untuk mengingatkan masyarakat agar berhati-hati terhadap informasi palsu maupun bentuk verifikasi ilegal yang membutuhkan foto wajah atau biometrik. Upaya lain yang telah dilakukan adalah menyediakan layanan call center yang dapat dihubungi masyarakat jika ada indikasi penipuan atau peretasan yang mengatasnamakan Dukcapil. Hingga saat ini, website Plavon Dukcapil belum pernah menerima laporan kebocoran data, meskipun potensi ancaman siber tetap perlu diwaspadai mengingat perkembangan teknologi yang semakin maju. Kemudian Bapak Muchamad Dedik Arifin menambahkan bahwa keamanan data pemohon tetap aman karena Dukcapil menggunakan jaringan lokal yang terenkripsi dan terpisah dari jaringan internet umum, sehingga lebih sulit ditembus oleh pihak luar.

Namun demikian, dalam proses peralihan dari layanan manual menuju layanan digital, resistensi masih sering terjadi. Bapak Azwar Rifqi kembali menyampaikan bahwa pihaknya tidak pernah memaksa masyarakat untuk sepenuhnya beralih ke layanan digital, melainkan hanya menganjurkan. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak semua masyarakat memiliki perangkat digital atau literasi internet yang memadai. Meski begitu, jika semua masyarakat memilih layanan manual, kuota antrian offline akan cepat penuh dan berpotensi memicu ketidakpuasan publik. Oleh karena itu, masyarakat tetap diarahkan menggunakan layanan online, meskipun layanan manual tetap disediakan sebagai alternatif.

Kemudian Bapak Fikri Anas Abdullah menyebutkan upaya sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial seperti YouTube dan Instagram, namun tidak semua

masyarakat mengetahui atau mengikuti konten tersebut. Oleh karena itu, Dukcapil juga melakukan sosialisasi secara berkala ke desa dan mitra agar mereka bisa membantu sekaligus mengedukasi masyarakat. Mengenai kendala teknis yang sering membuat pemohon marah atau frustrasi, Bapak Fikri Anas Abdullah kembali menjelaskan bahwa hal tersebut disikapi dengan sabar, mendengarkan keluhan, dan membantu mencari solusi tanpa menanggapi dengan emosi.

Bapak Muchamad Dedik Arifin juga sempat menambahkan bahwa pihak Dukcapil sudah membuat video tutorial pada setiap jenis layanan dan menyebarkannya hingga ke tingkat RT/RW melalui YouTube. Sosialisasi langsung juga pernah dilakukan, terutama saat peralihan dari Plavon Dukcapil versi 1 ke versi 2. Namun, kendala teknis masih menjadi penyebab utama kemarahan masyarakat, terutama dalam proses unggah berkas yang sering gagal karena ukuran file terlalu besar. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas biasanya membantu mengecilkan ukuran file atau bahkan mengurus secara offline jika pemohon sudah tidak sabar. Selain itu, server yang lambat juga kerap menjadi kendala karena Plavon menggunakan pihak ketiga bekerja sama dengan Kominfo.

Berdasarkan perspektif masyarakat, Bapak Totok Rahardjo mengungkapkan ketidaknyamanannya dalam menggunakan Plavon karena sering mengalami error, khususnya saat mengunggah dokumen. Ia merasa ukuran file yang ditentukan terlalu kecil sehingga menyulitkan pemohon. Namun, ia merasa sejauh ini data pribadinya tetap aman, meskipun tetap perlu waspada di masa depan karena perkembangan teknologi bisa membawa risiko baru. Sementara itu, Chinta Alvina Rahma mengaku kurang nyaman karena verifikasi data sering rumit dan membutuhkan waktu lama akibat website yang error meskipun jaringan pribadi stabil. Ia harus mencoba berkali-kali untuk masuk ke menu layanan. Meski begitu, Chinta merasa aman selama password akunnya tidak diketahui oleh orang lain

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan kependudukan melalui Plavon Dukcapil telah menghadirkan perubahan signifikan dalam tata kelola pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, sejalan dengan arah kebijakan transformasi digital yang tertuang dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 dan regulasi pelayanan publik lainnya. Implementasi Plavon Dukcapil mampu menyederhanakan alur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi data administrasi kependudukan melalui sistem pendaftaran online, unggah berkas digital, verifikasi daring, serta notifikasi berbasis sistem. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi berfungsi sebagai instrumen untuk mengatasi permasalahan klasik pelayanan manual, seperti antrean panjang, keterbatasan ruang layanan, dan ketergantungan pada proses fisik yang sering tidak efisien. Pada sisi kekuatan internal, kompetensi operator layanan serta dukungan infrastruktur jaringan memberikan kontribusi penting terhadap kelancaran operasional Plavon, termasuk adanya peran GAPURA DESA yang mampu membantu masyarakat dalam proses pengajuan online. Temuan ini selaras dengan literatur yang menyebutkan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan kualitas infrastruktur teknologi informasi (Iqbal & Mirza, 2024; Irma et al., 2023). Sebaliknya, beberapa kelemahan internal masih menjadi hambatan, seperti

keterbatasan SDM dalam memproses tingginya volume pengajuan, gangguan teknis website, dan inkonsistensi kecepatan akses yang menyebabkan proses verifikasi sering tertunda. Kendala unggah berkas - termasuk ukuran file, kualitas foto, dan proses input yang tidak stabil - menjadi tantangan teknis yang umum ditemukan pada layanan digital sektor publik. Dari sisi eksternal, peluang pengembangan layanan sangat terbuka melalui rencana transformasi Plavon menjadi aplikasi mobile, integrasi dengan instansi lain seperti rumah sakit dan pengadilan agama, serta penguatan fitur interaktif seperti live chat, FAQ, dan panduan berbasis AI untuk meningkatkan responsivitas layanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa digitalisasi hanya optimal apabila diikuti inovasi berkelanjutan dan perluasan ekosistem layanan berbasis kolaborasi lintas lembaga.

Namun demikian, ancaman eksternal juga harus diperhatikan secara serius, terutama terkait potensi kebocoran data kependudukan, resistensi masyarakat terhadap layanan daring, serta risiko kesenjangan digital akibat perbedaan kemampuan literasi teknologi. Meskipun hingga saat ini belum ada laporan kebocoran data pada Plavon Dukcapil, kebutuhan penguatan keamanan siber menjadi penting mengingat layanan administrasi kependudukan mengelola data strategis yang sangat sensitif. Selain itu, resistensi masyarakat terjadi karena sebagian pengguna masih menganggap layanan manual lebih mudah, khususnya ketika terjadi error atau gangguan di sistem Plavon. Minimnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat juga memengaruhi penerimaan terhadap layanan digital, sejalan dengan temuan berbagai penelitian bahwa keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa Plavon Dukcapil telah memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan standar pelayanan publik dan menjadi representasi implementasi digitalisasi layanan yang cukup efektif di tingkat daerah. Meski demikian, optimalisasi sistem masih memerlukan perbaikan dari aspek teknis, penambahan SDM, peningkatan edukasi masyarakat, serta pembaruan fitur digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pembahasan ini menegaskan bahwa digitalisasi bukan hanya soal penyediaan teknologi, tetapi transformasi menyeluruh yang melibatkan kesiapan kelembagaan, kualitas SDM, keandalan infrastruktur, keamanan data, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Dengan pendekatan berkelanjutan dan penguatan strategi digital, Plavon Dukcapil berpotensi menjadi model implementasi *best practice* e-government di level kabupaten.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Di Penerapan digitalisasi layanan kependudukan melalui Plavon Dukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo menunjukkan efektivitas dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Sistem daring ini terbukti mampu menyederhanakan prosedur birokrasi yang sebelumnya berbelit, sekaligus menjadi inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan utama Plavon Dukcapil terletak pada dukungan infrastruktur jaringan, kompetensi petugas, serta kemitraan dengan instansi eksternal seperti rumah sakit dan pengadilan agama. Namun demikian,

implementasi digitalisasi ini masih dihadapkan pada kendala teknis berupa gangguan sistem, keterbatasan sumber daya manusia, dan perbedaan kemampuan literasi digital di kalangan masyarakat. Di sisi lain, peluang besar terbuka melalui pengembangan Plavon Dukcapil menjadi aplikasi *mobile* serta penambahan fitur interaktif untuk memperkuat kualitas layanan publik. Ancaman yang perlu diantisipasi mencakup potensi kebocoran data dan resistensi masyarakat terhadap penggunaan layanan daring. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital pelayanan kependudukan sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung sistem pelayanan berbasis digital.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memperkuat kesiapan sistem Plavon Dukcapil melalui peningkatan kapasitas infrastruktur digital, optimalisasi stabilitas server, serta pembaruan berkala pada fitur website agar proses pengajuan, unggah berkas, dan verifikasi berjalan lebih cepat, konsisten, dan bebas gangguan teknis. Penambahan sumber daya manusia yang kompeten sangat diperlukan untuk mengatasi tingginya volume permohonan, termasuk melalui perekrutan operator tambahan, pemanfaatan tenaga magang, serta peningkatan pelatihan terkait keamanan data dan manajemen layanan digital. Selain itu, edukasi masyarakat perlu diperluas melalui sosialisasi langsung hingga tingkat desa, pemanfaatan media digital, serta penyediaan panduan interaktif seperti live chat, chatbot berbasis AI, dan fitur FAQ yang komprehensif agar pengguna dapat memperoleh informasi dan bantuan secara cepat. Pemerintah daerah juga disarankan mempercepat pengembangan Plavon ke bentuk aplikasi *mobile* guna meningkatkan aksesibilitas serta mendorong penggunaan yang lebih luas. Penguatan sistem keamanan siber harus menjadi prioritas, mengingat tingginya sensitivitas data kependudukan, termasuk melalui enkripsi berlapis, pemantauan keamanan, dan mekanisme mitigasi risiko. Terakhir, untuk mengurangi resistensi masyarakat terhadap layanan daring, perlu disediakan mekanisme hybrid—kombinasi layanan online dan offline—yang didesain secara proporsional sehingga mampu mengakomodasi perbedaan tingkat literasi digital sekaligus mendukung percepatan transformasi pelayanan publik yang lebih efisien dan inklusif

5. DAFTAR PUSTAKA

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. (2003). *Instruksi Presiden Republik Indonesia*.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan. *IAPA Proceedings Conference*, 62. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2024.1042>
- Irma, N., Ginting, B., & Leviza, J. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 2(6). <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v2i6.168>
- 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.
- Maharani, R. N., Nasihin, M. K., Zahro, A. A., & Sanjaya, V. F. (2024). Analisis SWOT dalam Pengelolaan Strategi Bisnis: Studi Kasus Rumah Makan Pindang Sehat di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 1.
- Marsudi, Setiawan, A., & Khikmawanto. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tangerang. *Majelis: Jurnal Hukum Indonesia*, 2(3), 31–41.
- Mayasiana, N. A., Dwimahendrawan, A., & Rohim. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Edisi Oktober-Desember*, 5(4), 5766–5774. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466>
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia*.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia*.