

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Penerbitan Akta Kematian melalui Layanan Online “PLAVON” (Studi Kasus pada Kabupaten Sidoarjo)

Muhammad Ivan Firmansyah, Muhammad Hadi Makmur, Agus Suharsono
suharsono.fisip@unej.ac.id

Abstrak

Pencatatan Kematian merupakan salah satu dari berbagai peristiwa penting yang wajib dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap penerbitan akta kematian melalui layanan *online* di Kabupaten Sidoarjo diukur dari persepsi pengguna. Akta kematian berperan sebagai salah satu faktor esensial dalam pembuatan rasio kependudukan, mengingat fungsi akta kematian sendiri diantaranya untuk mencegah penyalahgunaan data dari orang yang sudah meninggal dunia. Dalam rangka pemenuhan tuntutan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, salah satu inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah PLAVON DUKCAPIL (Pelayanan Via *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang merupakan platform dengan aksesibilitas tinggi berbasis *web* yang memungkinkan hampir seluruh kegiatan pelayanan *offline* dapat dilakukan secara *online*. Salah satunya adalah dalam pelayanan pengurusan akta kematian. Pemohon yang dulunya harus hadir di tempat pelayanan yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, kini dapat melakukan permohonan dari manapun via *web*. Aksesibilitas yang tinggi dan mudah diharapkan dapat memungkinkan pelayanan yang lebih optimal dalam segala sektor pelayanan yang ditawarkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kematian.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan *Online*, Akta Kematian

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu sektor krusial dalam upaya pengembangan *good governance* sesuai pendapat Dwiyanto (2005: 20 dalam Haq, S., dkk. 2014). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana pelayanan publik terkait sistem administrasi kependudukan menjadi pihak yang diharapkan dapat berkembang dari evaluasi yang berkelanjutan atas inovasi yang dikembangkan seiring waktu dengan programnya. Sistem administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen dan data kependudukan, melalui pencatatan kependudukan, pengelolaan informasi kependudukan dan pendayagunaan *database* kependudukan baik bagi proses pelayanan masyarakat (publik) maupun bagi program-program pembangunan. Tujuan penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan adalah untuk kepastian hukum atas hak-hak sipil bagi warga Negara, di samping sebagai upaya penyediaan informasi kependudukan untuk kepentingan pembangunan nasional (Santoso, 2015:2). Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Masrin (2013: 68-67) bahwa penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk; memberikan perlindungan status hak sipil penduduk; menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya; mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Banyaknya permasalahan pengelolaan kependudukan tentunya memiliki urgensi untuk segera diselesaikan mengingat secara administratif dokumen kependudukan sangat krusial untuk mengetahui rasio penduduk di berbagai daerah. Hambatan-hambatan seperti adanya pungutan liar, keterlambatan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, kurangnya kesadaran masyarakat atas pentingnya dokumen professional mulai dari akta kelahiran, eKTP, kartu keluarga hingga akta kematian dan surat keterangan domisili menjadi beberapa kendala yang dihadapi masyarakat dan pemerintah dalam pendaftaran kependudukan. Pencatatan Kematian merupakan salah satu dari berbagai peristiwa penting yang wajib dicatatkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini diatur dalam pasal dalam Pasal 44 ayat (1) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 tahun 2006 menyangkut administrasi kependudukan yang berbunyi: "Setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya di domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian". Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa pengurusan akta kematian tidak dikenakan biaya (gratis).

Akta kematian sendiri adalah dokumen yang diterbitkan sebagai bentuk legitimasi atas kematian seseorang oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atas terjadinya peristiwa penting yang dialami seseorang karena kematian. Pelaporan sendiri dilaksanakan oleh penduduk di Instansi Pelaksana tempat pelapor berdomisili. Akta kematian berperan sebagai salah satu faktor esensial dalam pembuatan rasio kependudukan, mengingat fungsi akta kematian sendiri diantaranya untuk mencegah penyalahgunaan data dari orang yang sudah meninggal dunia.

Dalam rangka pemenuhan tuntutan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, salah satu inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah PLAVONDUKCAPIL (Pelayanan Via *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang merupakan *platform* dengan aksesibilitas tinggi berbasis *web* yang memungkinkan hampir seluruh kegiatan pelayanan *offline* dapat dilakukan secara *online*. Salah satunya adalah dalam pelayanan pengurusan akta kematian. Pemohon yang dulunya harus hadir di tempat pelayanan yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, kini dapat melakukan permohonan dari manapun via *web*. Aksesibilitas yang tinggi dan mudah diharapkan dapat memungkinkan pelayanan yang lebih optimal dalam segala sektor pelayanan yang ditawarkan dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kematian. Sebagai gambaran awal, peningkatan positif dari inovasi ini dapat dilihat dari adanya pengurusan akta atas kematian yang telah terjadi beberapa tahun sebelumnya oleh pihak keluarga salah satu warga di Kecamatan Porong, Sidoarjo. Pengurusan yang baru dilakukan pada tahun 2021 atas kematian yang terjadi di 2019 ini, dipicu karena proses pengurusan yang saat ini sangat dimudahkan baik secara prosedural maupun syarat.

Salah satu penghambat pelayanan utama sebelum adanya PLAVON ini adalah keterbatasan slot pengajuan permohonan setiap harinya. Karena jumlah permohonan layanan memang dibatasi dan disesuaikan dengan kapasitas pegawai yang tersedia dan waktu pelayanan, kegagalan pengajuan juga membuat antri pemohon menjadi sia-sia tanpa hasil dapat otomatis terjadi ketika dalam satu hari sudah terdaftar 600 pemohon untuk segala layanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jumlah ini kemudian juga semakin menurun di kondisi awal pandemi pada tahun 2020 menjadi hanya sebanyak 50 persen dari jumlah awal pelayanan sebagai dampak dari pengurangan pegawai yang bekerja secara *offline* dan juga pembatasan kerumunan. Pembatasan jumlah pegawai yang diperbolehkan masuk bekerja secara *offline* sangat mempengaruhi kemampuan pelayanan.

Hambatan lain adalah terbatasnya jumlah pegawai. Pelayanan secara manual membutuhkan waktu yang lebih banyak karena harus melakukan beberapa pekerjaan secara simultan untuk setiap permohonan. Dimulai dari pemeriksaan kebenaran dan kelengkapan berkas permohonan, melakukan pemindaian berkas fisik menjadi digital, melakukan input data ke sistem pelayanan termasuk *upload file* persyaratan, penyimpanan/pengarsipan berkas permohonan, distribusi berkas permohonan hingga pencetakan dan penyerahan berkas kepada pemohon. Ditambah lagi harus adanya persetujuan secara manual dan berjenjang sesuai kewenangan petugas.

1.1 Tabel Alur Pengurusan Akta Kematian sebelum Adanya PLAVON

Pemenuhan Berkas
foto copy legalisir surat/akte nikah, KTP dan KK almarhum, KTP dan KK suami/istri almarhum, akta kelahiran almarhum, KTP dan KK pelapor, KTP 2 orang saksi
Pengurusan Berkas
Datang secara langsung ke Dispenduk Capil untuk mengambil nomor antrian guna melakukan verifikasi dan menyerahkan berkas pada operator secara manual
<i>Output</i>
Menunggu permohonan selesai hingga waktu yang dijanjikan Mengambil akta kematian di Dispendukcapil

Di masa kini, PLAVON secara sistem dapat mengantisipasi kendala-kendala yang sebelumnya terjadi sehingga mampu mengakomodir jumlah pemohon menjadi

tidak kurang dari 1200 tiap harinya. Hal ini bisa terjadi karena masyarakat tidak perlu lagi berdesakan untuk memperoleh layanan. Tetapi cukup mengajukan layanan akta kematian dari gawai dimanapun berada.

Tabel Alur Pengurusan Akta Kematian sesudah Adanya PLAVON
Pemenuhan Berkas
Foto surat/akte nikah, KTP dan KK almarhum, KTP dan KK suami/istri almarhum, akta kelahiran almarhum, KTP dan KK pelapor
Pengunggahan Berkas
Upload file foto pada <i>platform</i> PLAVON guna verifikasi data
<i>Output</i>
Menunggu kurun waktu 7 hari kerja dan akta kematian akan dikirim melalui <i>E-mail</i> pemohon

Faktor pendukung lain keberhasilan ini adalah petugas juga dapat lebih fokus melaksanakan pemrosesan berkas permohonan pelayanan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Waktu yang terbuang untuk proses pelayanan manual semakin banyak berkurang. Tidak adalagi dialog berkepanjangan dengan pemohon karena aktivitas tatap muka sangat sedikit, tidak ada lagi pemindaian berkas permohonan fisik karena permohonan sudah dalam bentuk digital, tidak ada lagi kegiatan penyimpanan berkas fisik karena berkas dalam bentuk digital dan disimpan pula dalam bentuk digital, tidak ada lagi proses distribusi berkas secara manual karena setiap petugas sudah langsung dapat memantau melalui aplikasi PLAVON. Petugas juga tidak perlu lagi mencetak dan menyerahkan dokumen secara fisik karena seluruhnya dikirim melalui email dan dilakukan oleh sistem

Bentuk penyalahgunaan data ini salah satunya bisa dilihat dari adanya selisih antara DPT dengan jumlah konstituen pada banyak pelaksanaan pemilu di Indonesia, dimana DPT sendiri di dapat berdasarkan perekaman kartu tanda penduduk elektronik. Dalam arti lain saat penduduk tidak membuat akta kematian maka akan tetap tercantum pada DPT sebagai pemilih, selisih data ini akan menjadi riskan disalahgunakan untuk kepentingan yang tidak sesuai peruntukannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan pelayanan data kepengurusan akta kematian di Sidoarjo melalui persepsi yang didapat dari pengguna layanan PLAVON Dukcapil. Sebagai gambaran, jumlah pemohon pada tahun 2019 hingga 2020 berjumlah 6,677 dan meningkat menjadi 43,104 pada tahun 2021 hingga 2023. Adapun datanya adalah sebagai berikut:

Tabel Jumlah Pengurusan Akta Kematian Antara Tahun 2019-2023 (Sumber: Disdukcapil Sidoarjo per Februari 2022)

TAHUN	JUMLAH
2019	3,301
2020	3,076
2021	9,368
2022	16,375
2023	17,361

Pelayanan Publik

Pasalong (2010:128) mendefinisikan bahwa kata dasar pelayanan sendiri bermakna sebagai sebuah aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan.

Sedangkan definisi Pelayanan Publik menurut Mahmudi (2010:223) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal-hal lebih lanjut mengenai pelayanan publik ini secara konstitusional diatur dan dituangkan lebih lanjut pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008. Pasal tersebut menyatakan bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Adapun ruang lingkup pelayanan publik sendiri meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik secara umum meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Dalam penyelenggaraan tersebut, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Menurut Pollit dalam Thoha (2007: 33), tujuan utama dari pelayanan bukan sekedar untuk menyenangkan penerima pelayanan publik, melainkan untuk memberdayakan mereka. Menurut Potter dalam Supriyono (2003:16), dikemukakan pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepatwaktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Selanjutnya untuk menyatakan apakah pelayanan publik dapat dikatakan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, Zeithaml dalam buku Sulistio dan Budi (2009:39), menjelaskan bahwa:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik peralatan, personil dan komunikasi
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, adalah kemampuan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan
- d. *Competence*, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. *Credibility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan upaya untuk kepercayaan Masyarakat
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko
- h. *Accesbility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan menerima layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer*, bersedia untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas *output* oleh suatu organisasi”. Menurut West dan Farr (1990) inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi untuk memperoleh informasi dan wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan yang terkait dengan masalah yang menjadi fokus perhatian sehingga mendapatkan pemahaman utuh kemudian digunakan untuk menyusun solusi yang dapat menstabilisasi situasi sosial masyarakat yang bergejolak.

Menurut Suwarno dalam LAN (2008) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan upaya mengusung ide-ide baru dalam implementasi yang dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam prosesnya juga turut berdampak terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Administrasi Kependudukan

Administrasi menurut Irra Chisyanti Dewi (2011: 3) dalam buku Pengantar Admintrasi mengatakan bahwa administrasi memiliki pengertian yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis, ketatausahaan, kesekretariatan yang mencakup kegiatan

menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim dan mengarsipkan. Sedangkan menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern mengatakan bahwa administrasi dalam artian luas didefinisikan sebagai proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai keteraturan.

Dokumen Kependudukan dalam hal ini adalah semua jenis dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Adapun pendaftaran penduduk memuat pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan sendiri adalah segala kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Akta Kematian

Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh Negara dalam bentuk Akta Kematian. Akta kematian merupakan bukti pengakuan Negara atas meninggalnya seseorang dengan berbagai implikasi keperdataan yang wajib diselesaikan. Pencatatan Peristiwa kematian merupakan sumber data statistik yang akurat sekaligus mengakomodasi kepentingan dalam perencanaan pembangunan di bidang kesehatan. Terbitnya akta kematian berfungsi sebagai bukti hukum atau legalitas bahwa seseorang benar telah meninggal dunia, dan mendapat pengakuan negara dengan diterbitkannya dokumen kependudukan berupa akta kematian. Kematian sebagaimana peristiwa kependudukan lainnya seperti pindah datang, perubahan alamat, harus dilaporkan dan dicatat petugas Dukcapil karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan dokumen kependudukan antara lain Kartu Keluarga, elemen data KTP elektronik, dan lainnya.

Persepsi

Persepsi merupakan kemampuan seseorang dalam mengorganisasikan pengamatannya, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan membedakan, mengelompokkan, dan berkonsentrasi. Dalam bidang ini, walaupun objeknya sama, setiap orang mungkin mempunyai pendapat yang berbeda. Hal ini dimungkinkan karena adanya proses dimana seseorang mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indranya dalam upaya memberikan suatu makna pada lingkungannya. Hal ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk menggunakan, mengalami dan mengolah perbedaan atau apapun yang terjadi di lingkungannya.

Seperti dalam buku Karwono dan Heni Mularsih, (2012: 36-37) menyebutkan Persepsi adalah interpretasi tentang situasi yang hidup. Setiap individu melihat dunia dengan caranya sendiri yang berbeda dengan yang lain. Persepsi ini memengaruhi perilaku individu. Seorang guru akan dapat memahami peserta didik lebih baik bila ia peka terhadap bagaimana cara seseorang melihat suatu situasi tertentu. Juga, dalam

Sumardi Suryabrata, Psikologi Pendidikan, (2013) Bigot mendefinisikan persepsi adalah tanggapan yang biasanya didefinisikan sebagai bayangan yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan.

Faktor-Faktor Pembentukan Persepsi

Persepsi seseorang tidak dihasilkan oleh dirinya sendiri, melainkan dihasilkan melalui proses-proses dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsinya. Inilah sebabnya mengapa semua orang melihat hal yang sama tetapi mempunyai penafsiran yang berbeda. Menurut Stephen P. Robins, terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:

1. Individu yang bersangkutan (pemersepsi)

Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia akan dipengaruhi oleh karakteristik individual yang dimilikinya seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, pengetahuan, dan harapannya.

2. Sasaran dari Persepsi

Sasaran dari persepsi dapat berupa barang, benda, ataupun peristiwa. Sifat-sifat itu biasanya berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya. Persepsi terhadap sasaran bukan merupakan sesuatu yang dilihat secara teori melainkan dalam kaitannya dengan orang lain yang terlibat. Hal tersebut yang menyebabkan seseorang cenderung mengelompokkan orang, benda, ataupun peristiwa sejenis dan memisahkannya dari kelompok lain yang tidak serupa.

3. Situasi

Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti situasi dimana persepsi tersebut timbul, harus mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam proses pembentukan persepsi seseorang.

E-government

e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi seperti *internet wide area network* (WAN) oleh instansi pemerintah untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Sementara itu, *e-Government* menurut *World Banking Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010: 54) juga merupakan upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

e-Government juga menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendorong peningkatan efisiensi pemerintah dan pengurangan biaya secara efektif, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan menjadikan pemerintah lebih responsif dan bertanggung jawab terhadap kebijakannya pada Masyarakat.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *e-Government* adalah suatu bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan tugas dan administrasi pemerintahan. Penerapan *e-Government* memberikan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara lembaga pemerintah, pemerintah, dunia usaha dan masyarakat.

2. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi yang mengambil peran dalam pengambilan data penelitian ini adalah masyarakat pemohon pengguna layanan PLAVON.

Dalam penelitian ini, peran definisi operasional digunakan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat pengguna program layanan penerbitan akta kematian layanan *online* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan indikator pada masing-masing variabel. Penelitian ini terdiri dari satu variabel yakni persepsi masyarakat pengguna program pelayanan. Persepsi masyarakat pengguna program pelayanan adalah suatu penilaian atau pengukuran terhadap sejauh mana kegiatan dalam program-program yang telah dilakukan dapat mencapai tujuan awal dari program tersebut. Keberhasilan suatu program dapat dilihat pada persepsi masyarakat

Definisi operasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi program layanan penerbitan akta kematian layanan *online* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang diukur pada tiap-tiap indikator dengan masing-masing item. Skala Likert menggunakan sejumlah pernyataan/pertanyaan untuk mengukur sikap yang medasarkan pada rata-rata jawaban, dalam skala Likert responden diminta untuk menunjukkan tingkatan dimana mereka setuju atau tidak setuju pada setiap pernyataan/pertanyaan dengan pilihan skala yaitu, setuju, tidaksetuju, sangat tidak setuju, di sisi lain menurut Zeithaml dimensi Servqual yakni sebuah metode yang diturunkan dengan empiris yang digunakan oleh organisasi pelayanan guna memberikan peningkatan akan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan hendaknya diawali dari kebutuhan konsumen serta berakhirkan oleh persepsi konsumen (Kotler,2019).

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Primer

Teknik atau metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penelitian survei dengan pengisian kuesioner. Penelitian ini menggunakan bentuk kuesioner dengan pertanyaan dan jawaban tertutup. Secara umum skala yang digunakan dalam penelitian sosial ini adalah skala Likert. Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian diantaranya untuk mengetahui tingkat keberhasilan PLAVON melalui persepsi para pengguna layanan.

Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan, meliputi komentar, interpretasi atau pembahasan tentang materi original (Silalahi, 2015). Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, yakni metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen maupun catatan yang terdapat di instansi, yang berkaitan dengan objek penelitian, dan digunakan untuk melengkapi data terkait masalah yang akan diteliti, serta menggunakan studi kepustakaan dan data yang tersedia di media internet.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data menggunakan kamera, dokumen-dokumen maupun catatan yang

didapatkan dari instansi, berkaitan dengan objek penelitian, dan digunakan untuk melengkapi data terkait masalah yang diteliti (Silalahi, 2009). Hasil dokumentasi dalam penelitian ini akan digunakan untuk mengolah informasi terkait variabel persepsi pengguna terhadap program layanan penerbitan akta kematian layanan *online* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

3. Hasil dan Diskusi

PLAVON yang merupakan singkatan dari Pelayanan Via *Online* dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk pengajuan pembuatan 8 (delapan) dokumen kependudukan antara lain E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah datang, KIA, dan Akta Perkawinan/Perceraian sejak tahun 2021. PLAVON menawarkan fleksibilitas pengurusan yang dapat dilakukan secara daring mulai dari pembuatan akun, aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, penginputan data diri dan pemenuhan persyaratan dari manapun dengan hanya mengakses laman <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>. Layanan ini memuat informasi lengkap mengenai persyaratan-persyaratan pengajuan serta formulir elektronik yang memungkinkan pengguna menjadi lebih mudah mengisi data diri sesuai ketentuan. Mengikuti alur yang tersedia petunjuknya di laman, pengguna diwajibkan mengunggah dokumen persyaratan berupa *scan* dokumen setelah pengisian formulir pengajuan selesai.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui PLAVON memenuhi lima indikator penilaian Inovasi menurut teori Mulgan dan Albury dalam Noor (2013:15) yang diantaranya meliputi pengembangan produk layanan, optimalisasi proses layanan, perbaikan kebijakan layanan, simplifikasi metode layanan dan efisiensi sistem layanan. Dalam prosesnya, jajaran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bagian pengurusan Administrasi Kependudukan diberikan akses langsung guna memproses pengajuan pembuatan dokumen kependudukan oleh masyarakat. Pegawai di Bidang PIAK (Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan) bertugas sebagai teknisi serta pengawasan terhadap Program PLAVON yang berjalan.

PLAVON menawarkan kemudahan karena satu *user* dapat digunakan untuk seluruh anggota dalam satu KK serta dapat memfasilitasi pengajuan lebih dari satu dokumen kependudukan dalam satu waktu. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, tercatat sedikitnya 23.784 pengajuan pengurusan akta kematian telah terverifikasi dan selesai. Jumlah ini meningkat drastis bahkan jika dibandingkan dengan tahun awal rilis PLAVON. Adapun dalam upaya mengantisipasi waktu-waktu *maintenance* sistem atau bahkan *server down* yang sering terjadi pada laman-laman berbasis *website*, PLAVON menanggulangnya dengan pembatasan jam operasional sehingga sistem tidak terus dipaksa bekerja, pun tidak terdapat pembatasan kuota setiap harinya. Selain dioperasikan secara mandiri, PLAVON juga dapat dioperasikan oleh Petugas Kecamatan ataupun Petugas Kelurahan/Desa yang peruntukannya mempertimbangkan sasaran masyarakat yang wilayah rumahnya jauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun juga bagi lansia atau penduduk usia rentan.

Data Hasil Kuesioner

Kuesioner yang digunakan sebagai metode pengambilan data untuk mengetahui persepsi masyarakat dituangkan dalam beberapa sub indikator sebagai berikut dengan tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 5 Tabel Nilai Fleksibilitas Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	30	60%
S	19	38%
R	0	0%
TS	0	0%
STS	1	2%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 5 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Pengurusan akta kematian dapat dilakukan kapanpun” paling banyak menunjukkan respon positif. Secara total, 30 dari 50 responden memiliki pendapat Sangat Setuju dan 19 responden berpendapat Setuju. Pernyataan ini mewakili perbandingan fleksibilitas kepengurusan dibanding sebelum adanya PLAVON.

Tabel 6 Tabel Nilai Aksesibilitas Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	22	44%
S	24	48%
R	3	6%
TS	1	2%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 4.6 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Situs dapat diakses kapan saja pada semua browser dan formulir dapat diunduh dengan cepat” menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 22 responden dan Setuju dari 24 responden. Pernyataan ini mewakili perbandingan aksesibilitas kepengurusan dibanding sebelum adanya PLAVON.

Tabel 7 Tabel Nilai Efisiensi Penyelesaian Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	24	48%
S	24	48%
R	1	2%
TS	1	2%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 7 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Penyelesaian pelayanan tepat waktu, sesuai yang ditetapkan ”menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 24 responden dan Setuju dari responden dengan jumlah yang sama. Jumlah ini mewakili 96% responden yang menyetujui bahwa PLAVON memiliki tingkat efisiensi yang lebih tinggi dalam penyelesaian layanan.

Tabel 8 Tabel Nilai Kemudahan Pelayanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	27	54%
S	21	42%
R	1	2%
TS	1	2%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 8 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “PLAVON memberikan kemudahan pelayanan pembuatan akta kematian” paling banyak menunjukkan Sangat Setuju. Secara total, 48 dari 50 responden yang terdiri dari 27 responden dengan pendapat Sangat Setuju dan 21 responden dengan pendapat Setuju memberikan pendapat positif bahwa PLAVON lebih mudah mengakomodir kebutuhan masyarakat terkait akta kematian.

Tabel 9 Tabel Nilai Efektivitas Bahasa

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	29	58%
S	19	38%
R	0	0%
TS	1	2%
STS	1	2%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 9 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “PLAVON sebagai *platform* pengurusan akta kematian menggunakan kalimat yang mudah dimengerti oleh pengguna” paling banyak menunjukkan Sangat Setuju. Secara total, 48 dari 50 responden yang terdiri dari 29 responden dengan pendapat Sangat Setuju dan 19 responden dengan pendapat Setuju memberikan pendapat positif bahwa PLAVON menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Tabel 10 Tabel Nilai Optimasi Teknologi

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	24	48%
S	24	48%
R	1	2%
TS	1	2%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 10 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Penerapan pelayanan publik berbasis internet melalui PLAVON dapat memenuhi kebutuhan masyarakat” paling banyak menunjukkan persetujuan. Secara total, 48 dari 50 responden yang terdiri dari 24 responden dengan pendapat Sangat Setuju dan 24 responden dengan pendapat Setuju memberikan pendapat positif bahwa PLAVON merupakan bentuk adaptasi pelayanan yang mengoptimasi teknologi.

Tabel 11 Tabel Nilai Integrasi Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	25	50%
S	20	40%
R	3	6%
TS	2	4%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 11 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Pengurusan akta kematian dapat dilakukan paralel dengan dokumen lain yang terkait dengan akta kematian secara otomatis (layanan terintegrasi)” cukup bervariasi. Paling banyak menunjukkan Sangat Setuju dan Setuju dengan total 90% yang diperoleh dari 45 dari 50 responden. Integrasi data ini berfungsi misalnya ketika pengurusan akta kematian dapat sekaligus diproses untuk pembaruan Kartu Keluarga dan data hak pilih maupun data subsidi.

Tabel 12 Tabel Nilai Informativitas Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	25	50%
S	23	46%
R	1	2%
TS	0	0%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 12 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “Layanan PLAVON memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan secara jelas” menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 25 responden dan Setuju dari 23 responden. Secara total, 48 dari 50 atau setara 98% secara prosentase dari seluruh responden.

Tabel 13 Tabel Nilai Kecepatan Penerimaan Output Data

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	33	66%
S	13	26%
R	2	4%
TS	1	2%
STS	1	2%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 13 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “*Output layanan dapat langsung diterima tanpa perantara melalui email pemohon*” menunjukkan mayoritas pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 33 responden dan Setuju dari 13 responden. Hal ini sesuai dengan salah satu keunggulan PLAVON dimana hasil permohonan yang terproses langsung terkirim pada email pemohon yang mengajukan.

Tabel 14 Tabel Nilai Optimasi Integritas Pegawai

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	30	60%
S	19	38%
R	1	2%
TS	0	0%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 14 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “*Pengurusan akta kematian melalui PLAVON menghilangkan pungli yang dilakukan oleh oknum terkait*” menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 30 responden dan Setuju dari 19 responden. PLAVON yang dilakukan secara daring dan melalui *website* tanpa harus bertatap muka dengan petugas meminimalisir adanya segala jenis pemberian atau penerimaan dengan tujuan tertentu baik secara sukarela gratifikasi ataupun pungli yang merugikan masyarakat.

Tabel 15 Tabel Nilai Peningkatan Fleksibilitas Edukasi

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	29	58%
S	17	34%
R	2	4%
TS	0	0%
STS	2	4%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 15 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “*Memudahkan edukasi kepada masyarakat tentang fungsi dan kemudahan*”

pengurusan akta kematian” menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 29 responden dan Setuju dari 17 responden. Hal ini berkaitan dengan simplifikasi *user interface* di *website* yang berorientasi kepada pengguna. Pun apabila terdapat kesulitan, saat ini petugas baik di level kecamatan maupun kelurahan juga dapat dimintai informasi untuk kepentingan pengurusan.

Tabel 16 Tabel Nilai Intertekstualitas Layanan

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	19	38%
S	28	56%
R	3	6%
TS	1	2%
STS	0	0%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 16 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “PLAVON sebagai *platform* penyedia layanan pengurusan akta kematian *online* menyediakan kolom tanggapan kritik dan saran atas pelayanan yang telah diterima” menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Setuju dari 28 responden dan Sangat Setuju dari 19 responden.

Tabel 17 Tabel Nilai Optimasi Sistem

Nilai	Frekuensi	Prosentase
SS	19	38%
S	28	56%
R	1	2%
TS	0	0%
STS	2	4%
Jumlah		100%

Berdasarkan Tabel 17 frekuensi jawaban responden untuk pernyataan “PLAVON sebagai *platform* penyedia layanan pengurusan akta kematian *online* dapat diakses oleh pengguna tanpa adanya gangguan ”menunjukkan pendapat positif yang terdistribusi dengan jawaban Sangat Setuju dari 19 responden dan Setuju dari 28 responden. Jawaban ini didukung dengan hasil evaluasi berkala yang diantaranya didapatkan dari informasi pegawai di tingkat Kecamatan maupun Kelurahan untuk memperbaiki server layanan yang ada.

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan pendekatan statistik deskriptif yaitu metode yang menjelaskan nilai suatu variabel dengan mengolah data-data yang ada kedalam suatu angka untuk membuktikan apakah pengukuran nilai sudah efektif atau belum efektif. Data diubah menjadi dan disederhanakan dengan mengelompokkannya dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sebagai pelengkap hasil tiap instrumen efektivitas yang menunjukkan hasil positif, berikut ini disajikan menggunakan rumus distribusi frekuensi yang mengkalkulasikan frekuensi tertinggi dan terendah untuk mengambil kesimpulan akhir.

Tabel 18 Distribusi Frekuensi

Nilai	Frekuensi
37	1
42	1
44	1
49	1
51	1
52	10
53	1
54	2
55	1
56	2
57	2
58	1
59	1
60	1
61	4
62	4
63	5
64	6
65	5
Jumlah	50

Berdasarkan Tabel 18 skor tertinggi adalah sebesar 65 dengan frekuensi 5 responden dan skor terendahnya adalah 37 dengan frekuensi 1 responden. Berdasarkan distribusi frekuensi ini, berikut adalah perhitungannya:

$$\begin{aligned} \text{Lebar Kelas} &= \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} \\ &= 65 - 37 \\ &= 28 \end{aligned}$$

Berikutnya berdasarkan kriteria, adapun jumlah kelas dalam penelitian ini dibagi menjadi 5, sehingga perhitungan Panjang Kelas adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \frac{\text{Kelas interval}}{\text{Jumlah kelas}} \\ \text{Panjang kelas} &= \frac{28}{5} \\ \text{Panjang kelas} &= 5,6 \text{ dan diterapkan menjadi } 6 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan adapun panjang kelas pada penelitian ini adalah sebesar 6. Sehingga pembagian kategorinya adalah sebagai berikut.

Tabel 19 Tabel Kategori Persepsi

Nilai	Kategori
37-42	Sangat Tidak Baik
43-48	Tidak Baik
49-54	Cukup Baik
55-60	Baik
61-65	Sangat Baik

Kategorisasi persepsi ini dilakukan untuk mempermudah penentuan distribusi frekuensi yang selanjutnya dijadikan sebagai tolok ukur dalam pengukuran efektivitas layanan PLAVON di Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan kategori persepsi pada Tabel 19 diatas, berikut ini disajikan hasil perhitungan dari data penelitian ini.

Tabel 20. Tabel Prosentase Persepsi

Nilai	Frekuensi	Prosentase
Sangat Tidak Baik	2	4%
Tidak Baik	1	2%
Cukup Baik	15	30%
Baik	8	16%
Sangat Baik	24	48%
Jumlah		100%

Data pada penelitian ini diukur menggunakan skala Likert. Analisis data pada skala Likert dapat diukur dengan interval yang kemudian dapat digunakan sebagai acuan dari hasil rata-rata hasil jawaban responden. Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi pada pengolahan data di tabel 20, program layanan PLAVON menunjukkan hasil pada kategori Sangat Baik berdasarkan respon persepsi pengguna. Didukung dengan statistika yang dapat ditampilkan pada laporan PLAVON Sidoarjo, layanan PLAVON ini diyakini merupakan inovasi sukses yang memiliki tingkat efektivitas tinggi dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo.

Adapun jika disimpulkan dari respon-respon pengguna layanan pada penelitian ini, didapati gambaran bahwa secara mayoritas jawaban positif terkait dengan keterbaruan melalui PLAVON ini didominasi oleh responden wanita dengan rentang usia 21-48 tahun, atau dapat dikatakan cukup tersebar dari 3 Generasi Usia yang ada. Beberapa respon ragu maupuntidak setuju terkait fleksibilitas layanan, muncul dari responden yang usianya ada di rentang 59-68 yaitu Generasi Baby Boomer yang sebagaimana karakteristiknya memang tidak begitu akrab dengan teknologi, melainkan mengutamakan sistematika konvensional yang akrab untuk dilakukan pada generasinya, dalam hal ini pengurusan *offline*. Dengan kecilnya prosentase responden yang kurang menunjukkan respon positif adanya PLAVON ini, kurang lebih cukup untuk mengindikasikan bahwa layanan PLAVON sudah memiliki difusi informasi layanan yang cukup meskipun belum mencakup dan mewadahi seluruh lapisan usia masyarakat dengan sama optimalnya. Penanganannya pun sejauh ini sudah cukup baik mengingat masyarakat dengan keterbatasan pemahaman teknologi masih dapat terakomodir secara kebijakan oleh pelaksana program yang memang menyediakan pengurusan *offline* meskipun sangat terbatas kuotanya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan SERVQUAL Model, dapat disimpulkan bahwa inovasi program PLAVON dalam penerbitan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memenuhi 5 dimensi yang meliputi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) berhasil mendapat respon yang positif berdasarkan persepsi Masyarakat, hal ini bisa dilihat dari persepsi positif yang didapat melalui survei sebanyak 64%, terdiri dari 48% responden yang member pernyataan “sangat setuju” dan 16% sisanya menyatakan “setuju” dengan pernyataan dan pertanyaan dalam penelitian kali ini. PLAVON juga dapat dikatakan efektif untuk menunjang perkembangan zaman dengan simplifikasi proses yang dapat menstimulasi masyarakat untuk lebih tertib dalam dokumentasi. Berdasarkan penilaian pada setiap instrumen indikator program, seluruh pernyataan mayoritas mendapat pendapat positif. Selain itu, berdasarkan perhitungan distribusi frekuensi pun, menunjukkan hasil pada kategori Sangat Baik. Layanan PLAVON ini diyakini merupakan inovasi sukses yang memiliki tingkat efektivitas tinggi dalam pelayanan penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo menurut persepsi pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan penelitian, terdapat beberapa saran diantaranya yaitu diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo senantiasa meningkatkan pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala baik secara internal maupun secara survei eksternal serta juga melakukan sosialisasi yang lebih masif secara merata pada semua kalangan usia yang sekaligus bertujuan untuk meningkatkan tren kesadaran tertib beradministrasi di kalangan muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU
- Alvina, Nindya dan L. Dyah. 2017. Implementasi program pencatatan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *eJournal Undip*. 6(3): 1-5
- Anggara dan Sumantri. 2016. *Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Badan Pusat Statistika Kabupaten Sidoarjo, 2021. Hasil Sensus Penduduk 2020 Kabupaten Sidoarjo
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bidarti, Agustina. 2020. *Teori Kependudukan*. Bogor: LINDAN BESTARI
- Budi, Winarno. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo

- Bungin, B. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Edisi 4*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Haq, S., A. Suharsono, dan Suji. 2014. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-ktip pada kecamatan suboh kabupaten situbondo. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa Universitas Jember*. 1(1): 1-8
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutangalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Islamy, M. Irfan. 2009. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Islami, S. N. dan I. Rodiyah. 2021. *Community awareness in the management of death certificates for population administration order at the population and civil registration office of sidoarjo regency: kesadaran masyarakat dalam pengurusan akta kematian untuk ketertiban administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*. 15(1): 1-7
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Masrin. 2013. Studi tentang pelayanan pembuatan ktip elektronik (e-ktip) di kantor kecamatan samarinda ulu kota samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*. 1 (1): 68-81
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, M., Dr. H. Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar Pustaka Setia Bandung.
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Noor, Irmawan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.

- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma, dkk. 2016. *Inovasi Teknologi Informasi Untuk Kemajuan Bangsa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Ravida, dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Santoso, Y. Anggi, dkk. 2015. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten jember. *Jurnal Administrasi Negara Universitas Jember*. 1(1): 1-7
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simangunsong, Fernandes. 2015. *Metodologi Penelitian Pemerintah*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono. 2013. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, HM. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jember: Graha Ilmu.
- Suripto, dkk. 2016. *Buku Seri Inovasi Administrasi Negara. Pengembangan Model dan Story Inovasi Tata Kelola Pemerintahan dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Syafi'ie, K. I. 2006. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS.