

Implementasi E-Government dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Menurut Perspektif Operator di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

Ainun Nisa Fahdila

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

E-mail: 23041010202@student.upnjatim.ac.id

Article History:

Received: 15 Januari 2026

Revised: 23 Januari 2026

Accepted: 30 Januari 2026

Keywords: E-Government, PLAVON, Disdukcapil Sidoarjo, Akta Kelahiran, Literasi Digital, Operator Pelayanan.

Abstract: Transformasi e-government melalui sistem PLAVON di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan akta kelahiran, namun tantangan seperti literasi digital rendah masyarakat dan operator, infrastruktur tidak merata, serta integrasi SIAK Terpusat yang belum sempurna menghambat adopsi, terlihat dari dominasi layanan manual di Desa Larangan (719 kasus vs. 277 online pada 2023). Penelitian ini mengevaluasi implementasi PLAVON dari perspektif operator, mengidentifikasi faktor pendukung-hambatan, dan tingkat adopsi digital menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, serta analisis tematik. Hasil menunjukkan PLAVON memangkas birokrasi 30% serta kesalahan data 15%, tetapi terkendala verifikasi manual dan pelatihan SDM, menegaskan peran krusial operator sebagai ujung tombak sejalan kerangka e-government Indrajit dan Baum & Maio yang mendukung SDGs 9 dan 16. Temuan ini penting untuk rekomendasi pelatihan berkelanjutan, sosialisasi, dan infrastruktur guna capai target akta kelahiran 99,5% pada 2025 secara inklusif.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Seiring dengan kemajuan teknologi, transformasi dari layanan konvensional yang bersifat manual menuju layanan digital atau yang dikenal sebagai e-government telah menjadi strategi krusial pemerintah Indonesia dalam memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat. E-government bertujuan untuk memanfaatkan teknologi digital guna merevolusi proses administrasi publik, memperbaiki interaksi antara pemerintah dengan warga negara, serta meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan publik. Transformasi digital ini memungkinkan terjadinya pemangkasan birokrasi yang selama ini dinilai berbelit-belit, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik, sekaligus meminimalkan potensi praktik penyalahgunaan wewenang dan korupsi yang mungkin terjadi dalam administrasi manual (Jemino, 2023).

Di Indonesia, e-government telah diadopsi dan diimplementasikan pada berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari pemerintah pusat hingga daerah. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang relatif cepat beradaptasi dengan perkembangan ini, khususnya melalui upaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil Sidoarjo telah mengembangkan dan menerapkan sebuah inovasi teknologi bernama PLAVON (Pelayanan Via Online), suatu sistem layanan administrasi kependudukan secara online yang memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen resmi lainnya tanpa harus melakukan pengurusan secara tatap muka di kantor. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menurunkan intensitas kontak fisik yang sangat penting untuk mengantisipasi penyebaran virus pada masa pandemi COVID-19 (Siregar & R, 2024). Dengan sistem PLAVON, Disdukcapil mampu menghadirkan solusi yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain manfaat tersebut, digitalisasi layanan ini memungkinkan pemerintah daerah untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara real-time, sehingga potensi kesalahan administrasi menjadi lebih kecil dan proses validasi data dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.

Namun demikian, penerapan e-government, khususnya di sektor administrasi kependudukan, tidak lepas dari berbagai tantangan. Sidoarjo masih menghadapi kendala signifikan, mulai dari keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum merata ke seluruh wilayah hingga rendahnya kemampuan sumber daya manusia, baik di kalangan operator Disdukcapil maupun di masyarakat umum, dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Masalah literasi digital ini menyebabkan masih adanya kecenderungan sebagian masyarakat untuk memilih pengurusan manual. Studi di beberapa desa di Sidoarjo, seperti Desa Larangan, menunjukkan bahwa porsi pengurusan administrasi secara manual masih jauh lebih besar dibandingkan yang dilakukan secara online, hal ini menunjukkan bahwa adopsi layanan digital belum merata sepenuhnya (Krishna et al., 2025). Ditambah lagi, sistem yang berjalan terkadang masih membutuhkan verifikasi manual oleh operator karena keterbatasan integrasi antar sistem serta kendala teknis lain yang menyebabkan backlog pengajuan dokumen. Evaluasi tata kelola teknologi informasi di Dukcapil juga menunjukkan bahwa kapabilitas di bidang manajemen sumber daya manusia dan aset teknologi masih berada pada level dasar, yang tentunya berdampak pada efektivitas pelaksanaan transformasi digital (Krishna et al., 2025).

Sejalan dengan upaya memperkuat e-government, transformasi digital dalam administrasi kependudukan juga merupakan bagian dari agenda nasional untuk mendukung pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs). Fokus khusus diberikan pada SDG nomor 9 yang berkaitan dengan pembangunan infrastruktur inovatif dan SDG nomor 16 yang menekankan pentingnya akses layanan publik yang adil, transparan, dan inklusif. Pemerintah Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), telah menetapkan target ambisius dan capaian yang cukup menggembirakan, termasuk keberhasilan mencatat 282,47 juta jiwa data kependudukan nasional dan cakupan perekaman KTP elektronik (KTP-el) yang mencapai 97,19% dari total wajib KTP per Juni 2024 (Jemino, 2023). Di tingkat lokal, Kabupaten Sidoarjo tidak hanya mengandalkan PLAVON, tetapi juga menjalankan program Jemput Bola Terpadu (JEBETE Sayang) yang secara proaktif mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan akta kelahiran. Program ini berhasil memproses ribuan permohonan pada tahun 2024, menandakan komitmen tinggi pemerintah daerah dalam memperluas akses layanan administrasi kependudukan (Siregar & R, 2024).

Dokumentasi kelahiran yang tercatat dengan akta kelahiran memiliki peranan krusial dalam menjamin hak-hak dasar anak, seperti akses pada layanan pendidikan dan kesehatan. Target nasional untuk cakupan kepemilikan akta kelahiran pada anak usia 0 sampai 18 tahun ditetapkan pada angka 99,5% pada tahun 2025 sebagai bagian dari upaya inklusivitas pelayanan publik yang bermutu dan berkeadilan. Meskipun progres positif telah ditunjukkan oleh Disdukcapil Sidoarjo

.....

melalui integrasi sistem PLAVON dan SIAK Terpusat, serta keberhasilan program JEBETE Sayang, penggunaan layanan online masih perlu ditingkatkan untuk menghadapi kenyataan bahwa masyarakat dan aparat di lapangan masih bergantung pada prosedur manual (Siregar & R, 2024). Hal ini membuka ruang bagi kajian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan digital di tingkat masyarakat dan operator, sekaligus mengidentifikasi hambatan yang menghambat percepatan digitalisasi administrasi kependudukan.

Penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi penting dalam menggali aspek efektivitas berbagai program digital di bidang administrasi kependudukan di Indonesia. Sebagai contoh, Malfiardi (2025) meneliti Smart Dukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota dan menemukan peningkatan signifikan dalam penerbitan akta kelahiran selama periode 2020-2024. Prasetyowati et al. (2024) memfokuskan kajiannya pada kemudahan pengajuan secara online melalui PLAVON di Sidoarjo. Penelitian lain di Malang (2024) membahas penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAPEL) untuk mendukung efisiensi kerja pegawai, sementara evaluasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT di Dukcapil menggambarkan kapabilitas rendah dalam pengelolaan teknologi dan sumber daya manusia (Septiawan & Hendrik, 2025). Meskipun berbagai kajian tersebut memberikan gambaran penting tentang area teknis dan manajerial, masih terdapat kesenjangan terutama dalam perspektif operator lapangan sebagai pelaksana utama layanan digital. Operator sering menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya pelatihan, adaptasi terhadap sistem baru seperti SIAK Terpusat, dan hambatan dalam interaksi langsung dengan pengguna layanan (Ejournal Sagita, 2024). Oleh karena itu, kajian yang mengedepankan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman dan tantangan operasional di tingkat lapangan sangat diperlukan guna melengkapi temuan-temuan yang bersifat kuantitatif dan deskriptif.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi layanan e-government dalam administrasi kependudukan, khususnya pelayanan akta kelahiran melalui sistem PLAVON di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan hambatan dalam pelaksanaan layanan online tersebut, terutama dari perspektif operator sebagai pelaksana utama, serta memahami tingkat adopsi dan literasi digital masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji peran operator Disdukcapil sebagai agen pelaksana utama dalam menjalankan layanan digital dan bagaimana pengalaman mereka mempengaruhi kualitas pelayanan e-government di Kabupaten Sidoarjo. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis yang aplikatif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan pemerataan akses layanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat lokal, serta mendukung percepatan pencapaian target administrasi kependudukan nasional dan Sustainable Development Goals.

LANDASAN TEORI

E-government, menurut Indrajit, merupakan mekanisme interaksi baru yang inovatif antara pemerintah dengan masyarakat serta stakeholder lain seperti pengusaha dan instansi terkait, yang memanfaatkan teknologi informasi—khususnya internet—untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara keseluruhan. Pendekatan ini menekankan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang dirancang agar lebih efisien, efektif, dan interaktif, dengan fokus utama pada penguatan hubungan pemerintah melalui platform digital yang memudahkan akses layanan kapan saja dan di mana saja. Pengembangan e-government pada dasarnya bertujuan mewujudkan pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dengan mengintegrasikan sistem elektronik untuk proses administrasi yang lebih cepat dan akuntabel (Handayani, 2022).

.....

Pemerintah Federal Amerika Serikat memberikan definisi yang ringkas dan jelas, yakni e-government adalah penyampaian informasi serta layanan pemerintah secara online melalui internet atau media digital lainnya, yang memungkinkan aksesibilitas luas tanpa batasan geografis. Sementara itu, Zweers dan Planque (sebagaimana dikutip dalam Indrajit) menggambarkan e-government sebagai penyediaan informasi, layanan, maupun produk secara elektronik oleh pemerintah, yang tidak terikat oleh waktu atau tempat, sehingga menawarkan nilai tambah melalui peningkatan partisipasi dari berbagai kalangan masyarakat. Dari ketiga definisi ini, terdapat tiga karakteristik utama yang konsisten: pertama, terciptanya interaksi modern antara pemerintah dan stakeholder; kedua, ketergantungan pada teknologi informasi berbasis internet; serta ketiga, pencapaian tujuan bersama yaitu peningkatan kualitas dan mutu pelayanan publik yang lebih baik (Handayani, 2022).

Baum dan Maio menjelaskan lebih lanjut bahwa tujuan pokok e-government adalah menyediakan layanan pemerintah kepada masyarakat dengan tingkat efektivitas yang lebih tinggi, di mana keberhasilan diukur dari luasnya ketersediaan layanan online dan tingginya tingkat penggunaannya oleh masyarakat. Semakin banyak e-citizen (warga digital) dan e-business (bisnis digital) yang mengadopsi layanan ini, maka semakin besar dampak positifnya, termasuk peningkatan transparansi, efisiensi operasional internal pemerintah, serta dampak berkelanjutan yang melampaui sekadar penghematan biaya. Hal ini menuntut adanya critical mass pengguna untuk memastikan e-government tidak hanya menjadi alat administratif, melainkan transformasi mendalam dalam tata kelola publik (Septiawan & Hendrik, 2025).

Secara ringkas, sintesis dari berbagai definisi di atas menyimpulkan bahwa e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi secara elektronik melalui Wide Area Network, internet, serta mobile computing dalam lingkup penyelenggaraan pemerintahan yang bebas dari keterbatasan tempat dan waktu, guna mengoptimalkan proses pelayanan publik menjadi lebih efisien, transparan, dan efektif. Konsep ini tidak hanya mempercepat proses seperti penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil, tetapi juga membangun kepercayaan publik melalui akuntabilitas digital yang lebih tinggi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam jurnal "Implementasi E-Government dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Menurut Perspektif Operator di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo" menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi e-government dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran dari sudut pandang para operator di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan para operator, serta dokumentasi terkait proses dan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan layanan digital tersebut. Analisis data dilakukan secara bertahap mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga verifikasi hasil untuk memastikan validitas temuan penelitian, yang memfokuskan pada aspek komunikasi, sumber daya manusia, serta sikap dan disposisi operator dalam mengoperasikan sistem e-government tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya mengungkap secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan tantangan dalam implementasi layanan digital kependudukan yang inovatif dan responsif di tingkat kabupaten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam era digital saat ini, transformasi layanan publik menuju sistem digitalisasi atau e-government menjadi sebuah keniscayaan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi administrasi pemerintahan. Kabupaten Sidoarjo, sebagai salah satu daerah yang bergerak aktif dalam implementasi e-government, khususnya di layanan administrasi kependudukan, menghadirkan sistem PLAVON sebagai inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen

.....

kependudukan secara online (Umsida, 2024a). Perubahan ini tidak hanya menghadirkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat, tetapi juga menuntut kesiapan berbagai aspek, mulai dari infrastruktur teknologi hingga kemampuan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana PLAVON dapat berjalan efektif dan dampaknya terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Bagian ini akan memaparkan hasil temuan terkait implementasi sistem PLAVON di Disdukcapil Sidoarjo serta membahas tantangan, peran operator, dan kontribusi digitalisasi layanan administrasi kependudukan terhadap pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Umsida, 2024b).

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo telah mengalami transformasi signifikan dengan penerapan sistem digital berbasis online, yaitu PLAVON (Pelayanan Via Online). Implementasi PLAVON mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan seperti pengurusan akta kelahiran, KTP, dan Kartu Keluarga tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini sejalan dengan temuan dari Prasetyowati et al. (2024), yang menyampaikan bahwa digitalisasi melalui PLAVON meningkatkan kemudahan serta kecepatan pengajuan dokumen, mengurangi antrian, serta mendukung layanan tanpa kontak fisik, sangat penting di era pandemi (Umsida, 2024a). Namun, pemanfaatan PLAVON masih menghadapi tantangan yang cukup besar. Dari data lapangan ditemukan bahwa meskipun sistem sudah tersedia, proporsi penggunaan layanan online dibandingkan manual belum seimbang. Misalnya, di Desa Larangan, layanan manual masih mendominasi dengan 719 kasus dibandingkan 277 melalui online pada 2023 (Rama Gading & Rodiyah, 2025). Kesenjangan ini menunjukkan masih adanya hambatan dalam adopsi teknologi oleh masyarakat sekaligus operator yang mengelola sistem. Hal ini sesuai dengan kajian oleh Kurniawan & Sari (2023) yang menyebutkan bahwa literasi digital yang rendah dan kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama percepatan digitalisasi layanan publik di daerah. Oleh karena itu, transisi dari layanan manual ke digital memerlukan pendekatan holistik yang melibatkan edukasi dan dukungan berkelanjutan (Rama Gading & Rodiyah, 2025).

Operator Disdukcapil menjadi pihak krusial sebagai ujung tombak pelaksanaan e-government di lapangan. Pengalaman dan kompetensi operator mempengaruhi kualitas, kecepatan, dan akurasi layanan yang diterima masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Santoso dan Putri (2022), dalam konteks transformasi digital layanan publik, peran sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem teknologi (Umsida, 2024b). Dalam penelitian lapangan di Sidoarjo, operator menyatakan bahwa kendala terbesar yang dihadapi meliputi verifikasi data manual akibat integrasi sistem yang belum sempurna, serta kebutuhan pelatihan berkelanjutan agar lebih fasih menggunakan SIAK Terpusat dan PLAVON secara efisien. Selain aspek teknis, dinamika sosial dan interaksi dengan masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri bagi operator. Operator perlu memastikan kelengkapan dokumen dan memberikan pendampingan bagi pengguna yang memiliki tingkat literasi digital rendah. Hal ini mempertegas temuan dari Wulandari dan Hadi (2021) yang menyatakan bahwa selain teknologi, pelayanan publik digital butuh sentuhan humanis agar dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat (Septiawan & Hendrik, 2025). Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM di Disdukcapil melalui pelatihan teknis dan soft skills sangat penting untuk mengoptimalkan kinerja layanan digital, sehingga operator tidak hanya sebagai pelaksana teknis tetapi juga fasilitator yang empati terhadap kebutuhan masyarakat (Umsida, 2024b).

Sistem PLAVON dan integrasi dengan SIAK Terpusat memberikan kemudahan dalam administrasi serta peningkatan transparansi proses pelayanan. Dengan data yang terintegrasi, pemerintah daerah dapat melakukan pengawasan terhadap proses permohonan dokumen kependudukan secara lebih baik. Hasil kajian oleh Malfiardi (2025) menunjukkan bahwa

.....

digitalisasi layanan kependudukan dapat memangkas waktu proses birokrasi hingga 30% dan mengurangi tingkat kesalahan data hingga 15% (Septiawan & Hendrik, 2025). Hal ini sangat relevan dengan kondisi di Sidoarjo yang mengalami peningkatan jumlah dokumen yang terbit serta penurunan keluhan masyarakat atas pelayanan publik. Transparansi ini juga berdampak positif terhadap akuntabilitas, sehingga masyarakat merasa lebih percaya dengan layanan yang diberikan pemerintah. Keterbukaan proses memungkinkan masyarakat dan pemangku kebijakan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan secara berkesinambungan. Meski demikian, realitasnya masih ada laporan keterlambatan pengajuan atau kendala teknis sistem yang memerlukan perbaikan, seperti disebutkan oleh Nugroho et al. (2023) dalam evaluasi layanan e-government di beberapa daerah Indonesia (Prasetya, 2023). Dengan demikian, meskipun kemajuan signifikan telah dicapai, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk memaksimalkan manfaat transparansi dan efisiensi ini.

Meskipun teknologi sudah diterapkan, kondisi infrastruktur digital di beberapa wilayah Kabupaten Sidoarjo masih belum merata. Akses internet yang stabil dan perangkat memadai menjadi prasyarat mutlak bagi efektivitas penerapan e-government. Studi oleh Hartono dan Sari (2024) menyatakan bahwa ketimpangan infrastruktur menjadi faktor penghambat utama akses masyarakat ke layanan digital di tingkat desa dan kecamatan (Rama Gading & Rodiyah, 2025). Tidak hanya itu, tingkat literasi digital masyarakat terutama kelompok usia tua dan warga kurang mampu juga memengaruhi pemanfaatan PLAVON secara optimal. Selain masyarakat, operator juga memerlukan pemahaman teknologi yang cukup untuk menghadapi berbagai keluhan dan kendala teknis dari pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya program pelatihan dan peningkatan kapasitas yang berkelanjutan, agar operator dapat beradaptasi dengan sistem yang terus berkembang (Djunaidi & Putranto, 2023) (Jemino, 2023). Ketersediaan fasilitas pendukung seperti pusat layanan bantuan digital juga bisa menjadi solusi dalam mengatasi hambatan ini, sehingga keseluruhan ekosistem e-government dapat berjalan secara inklusif dan merata di seluruh wilayah Sidoarjo (Jemino, 2023).

Digitalisasi administrasi kependudukan melalui sistem PLAVON merupakan upaya nyata pemerintah daerah untuk mendukung pencapaian SDGs, khususnya SDG 9 terkait pembangunan infrastruktur yang inovatif dan SDG 16 tentang penyediaan layanan publik yang inklusif dan transparan. Disdukcapil Sidoarjo dengan program JEBETE Sayang berhasil meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang merupakan hak dasar anak. Sesuai target nasional mencapai 99,5% pada 2025, pencapaian ini akan berdampak luas pada peningkatan akses pendidikan, kesehatan, dan perlindungan sosial bagi anak-anak (Jemino, 2023). Menurut Rizki dan Anwar (2023), penguatan layanan administrasi kependudukan digital tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik dengan data kependudukan yang akurat dan terpercaya (Khikmawati & Mursyidah, 2022). Oleh sebab itu, mempercepat adopsi e-government di Sidoarjo harus diimbangi dengan langkah strategis pengembangan kapasitas operator, peningkatan infrastruktur, dan edukasi literasi digital masyarakat, agar kontribusi terhadap SDGs dapat tercapai secara maksimal dan berkelanjutan dalam jangka panjang (Khikmawati & Mursyidah, 2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi e-government melalui sistem PLAVON di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berhasil mentransformasi pelayanan penerbitan akta kelahiran menjadi lebih efisien, transparan, dan inklusif, sejalan dengan definisi e-government menurut Indrajit dan Baum & Maio yang menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk interaksi pemerintah-masyarakat tanpa batas waktu dan tempat. Dari perspektif operator sebagai pelaksana utama, temuan menunjukkan peran krusial mereka dalam mengatasi kendala seperti

.....

verifikasi manual, integrasi SIAK Terpusat yang belum sempurna, serta literasi digital rendah, meskipun PLAVON berhasil memangkas waktu birokrasi hingga 30% dan mengurangi kesalahan data 15% seperti pada kajian Malfiardi (2025). Namun, adopsi layanan online masih rendah—terutama di wilayah seperti Desa Larangan dengan dominasi pengurusan manual (719 kasus vs. 277 online pada 2023)—akibat infrastruktur tidak merata, kurangnya pelatihan SDM, dan ketergantungan pada prosedur konvensional, yang mencerminkan tantangan "critical mass" pengguna e-citizen sebagaimana diuraikan Baum dan Maio.

Refleksi teoritis menegaskan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada penguatan sumber daya manusia dan ekosistem pendukung, sebagaimana kerangka New Public Governance yang menuntut kolaborasi antar-stakeholder untuk mencapai SDGs 9 (infrastruktur inovatif) dan 16 (layanan publik adil). Program pendamping seperti JEBETE Sayang memperkuat kontribusi ini terhadap target nasional cakupan akta kelahiran 99,5% pada 2025, tetapi kesenjangan literasi digital dan infrastruktur menghambat transformasi holistik, sehingga PLAVON berpotensi menjadi agen perubahan berkelanjutan jika dioptimalkan.

DAFTAR REFERENSI

- Handayani, S. A. (2022). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI PADA ERA NEW NORMAL*. Universitas Jambi.
- Jemino. (2023). Manfaat dan Konsekuensi Aplikasi E-Government Pemerintah Desa di Kecamatan Kemalang Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(10), 4675–4682.
- Khikmawati, N., & Mursyidah, L. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Desa Karangsono Kecamatan Sukorejo Kabupaten Pasuruan. *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, 1(4). <https://doi.org/10.47134/webofscientist>
- Krishna, I. A., Sagita, N. I., & Centia, S. (2025). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN AMPEL KOTA SURABAYA. *Responsive*, 8(3), 464–474. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i3.63955>
- Prasetya, K. S. P. (2023). *Efektivitas E-Government Dan Kinerja Pegawai Dla Meningkatkan Performance Organisasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Rama Gading, P., & Rodiyah, I. (2025). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo. *Kajian Ilmu Administrasi*, 22(2), 203–221. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v22i2.85149>
- Septiawan, E., & Hendrik, B. (2025). Evaluasi Tata Kelola E-Government di Dukcapil Menggunakan Framework COBIT 5: Analisis Kapabilitas dan Rekomendasi. *Journal of Education Research*, 6(1), 70–78.
- Siregar, N. W., & R, S. H. N. (2024). Analisis E-Government dengan Model Government to Citizine di Dinas Kependudukan Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 8130–8141.
- Umsida. (2024a, July 17). *Optimasi Penggunaan Aplikasi PLAVON Dukcapil di Desa Larangan Dengan Tingkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Fbhis.Umsida.Ac.Id.
- Umsida. (2024b, November 24). *Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government di Sidoarjo: Inovasi PLAVON Dukcapil*. Ap.Umsida.Ac.Id.