

## Table Of Content

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Journal Cover</b>                  | 2 |
| <b>Author[s] Statement</b>            | 3 |
| <b>Editorial Team</b>                 | 4 |
| <b>Article information</b>            | 5 |
| Check this article update (crossmark) | 5 |
| Check this article impact             | 5 |
| Cite this article                     | 5 |
| <b>Title page</b>                     | 6 |
| Article Title                         | 6 |
| Author information                    | 6 |
| Abstract                              | 6 |
| <b>Article content</b>                | 7 |

**Indonesian Journal of Cultural and  
Community Development**

ISSN 2615-6180 (ONLINE)



BROUGHT TO YOU BY

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

## Conflict of Interest Statement

The author declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## Editorial Team

### Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## **Implementation of E-Government Through Dukcapil Via Online (Plavon) Service in Village**

*Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa*

**Nur Bianto, nurbianto1976@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Ilmi Usrotin Choiriyah, ilmi.umsida@gmail.com, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

(1) Corresponding author

### **Abstract**

One form of e-government implementation carried out by the Office of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency is by issuing the latest breakthrough in managing Population administration in the form of online services (PLAVON). The purpose of this study is to describe and implement e-government through online services (PLAVON) for dukcapil and to find out and describe the obstacles in implementing e-government through services via online (PLAVON) dukcapil. The type in this research is descriptive research through a qualitative approach. The implementation of e-government on legal infrastructure indicators uses guidelines through regulations from the Sidoarjo Regency Government. Second, institutional infrastructure, namely coordination with related parties at the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency. Third, human infrastructure, namely Pulungan Village government employees, they understand very well the use of online services (Plavon). Fourth, technological infrastructure, namely the existing facilities in Pulungan Village itself, is also good, there are facilities and infrastructure. While the obstacles in implementing e-government are the lack of socialization from the Pulungan Village Government, the internet network is less stable, and not all people can access the Plavon application, especially for the elderly or elderly.

## Pendahuluan

Pelayanan merupakan hal esensial yang dibutuhkan setiap manusia, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan [1]. Hal senada dikemukakan oleh Budiman Rusli, beliau berpendapat bahwa manusia dalam masa hidupnya selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yakni pelayanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif. Layanan administratif salah satunya dapat kita temui pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat [2]. Hal itu sesuai dengan harapan dan dibuktikan dengan laporan dari Ombudsman Republik Indonesia bahwa terdapat keluhan masyarakat kepada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga hal tersebut mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, dan laporan/pengaduan terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun dapat di lihat sebagai berikut.

GAMBAR 1.1 PENYELESAIAN LAPORAN/PENGADUAN MASYARAKAT PERIODE TAHUN 2017-2019



Sumber : Ombudsman (2019)

Figure 1. *Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat periode tahun 2017-2019* Sumber : Ombudsman (2019)

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat dinamika jumlah laporan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun ke tahun yang terus mengalami penurunan. Penurunan ini dikarenakan adanya kepatuhan dari instansi pemerintah dalam pemenuhan standar pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan laporan pengaduan dari masyarakat tersebut ditujukan untuk berbagai instansi. Berikut merupakan empat instansi yang memperoleh terlapor terbanyak dari tahun 2018- 2019: [3]

GAMBAR 1.2 INSTANSI TERLAPOR

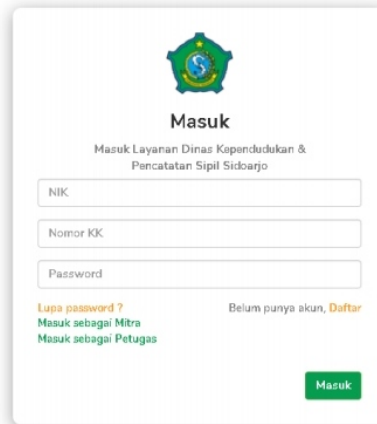


Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun (2018) Dan (2019)

Figure 2. *Instansi Terlapor* Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun (2018) Dan (2019)

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa untuk instansi Pemerintah Daerah masih terus menempati peringkat pertama pada instansi terlapor di setiap tahunnya dengan selisih presentase 1.92% dari instansi terlapor kedua, yakni Kepolisian. Tingginya keluhan pada pemerintah daerah mengindikasikan masih buruknya pelayanan pemerintah daerah. Untuk mewujudkan *e-government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan terobosan terbaru dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Yakni berupa Pelayanan Via Online (PLAVON). Pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo guna mengurus administrasi kependudukan. PLAVON Dukcapil ini di buat supaya mempermudah masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Apalagi PLAVON Dukcapil ini di buat di masa pandemi covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat PLAVON Dukcapil ini guna mengurangi mobilitas masyarakat di masa pandemi covid-19. Sesuai dengan surat edaran no. 440/5720/438.1.1.3/2021 tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat darurat *corona virus disese* (Covid 19) di wilayah Kabupaten Sidoarjo Sistem pelayanan via online (PLAVON) dapat diakses oleh

masyarakat secara online melalui website <http://plavon.sidoarjokab.go.id> dan masyarakat dapat mengaksesnya melalui smartphone ataupun personal computer. Berikut adalah tampilan website dari pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil : [4]



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2021)

**Figure 3.** Tampilan Website Plavon Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2021)

Dengan adanya aplikasi Plavon di Kabupaten Sidoarjo ini tentunya di sambut baik oleh masyarakat, sebab dengan adanya aplikasi plavon tersebut sekarang masyarakat bisa mengurus Administrasi Kependudukan menjadi lebih mudah karena dilakukan secara online melalui handphone masing-masing , dan penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

| No | Jenis Layanan    | Jumlah |
|----|------------------|--------|
| 1  | Perekaman KTP-El | 1.345  |
| 2  | Cetak KTP-El     | 897    |
| 3  | KK               | 995    |
| 4  | KIA              | 1.755  |
| 5  | Pindah           | 567    |
| 6  | Kedatangan       | 342    |
| 7  | Akta Kelahiran   | 453    |
| 8  | Akta Kematian    | 167    |
| 9  | Akta Perkawinan  | 345    |
| 10 | Akta Perceraian  | 187    |

**Table 1.** Jumlah pengguna PLAVON DUKCAPIL di Kabupaten Sidoarjo bulan April 2021-Januari 2022 Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo 2022

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa terdapat berbagai jenis pelayanan yang telah digunakan oleh masyarakat yang tinggal di wilayah Kabupaten Sidoarjo yakni perekaman KTP-EL menjadi pelayanan dengan jumlah paling banyak yakni sebanyak 589 kali yang digunakan oleh masyarakat yang ada tinggal di Kabupaten Sidoarjo.

| No | Jenis Layanan    | Jumlah |
|----|------------------|--------|
| 1  | Perekaman KTP-El | 678    |
| 2  | Cetak KTP-El     | 456    |
| 3  | KK               | 567    |
| 4  | KIA              | 456    |
| 5  | Pindah           | 234    |
| 6  | Kedatangan       | 134    |
| 7  | Akta Kelahiran   | 231    |
| 8  | Akta Kematian    | 98     |
|    |                  |        |



|    |                 |     |
|----|-----------------|-----|
| 9  | Akta Perkawinan | 142 |
| 10 | Akta Perceraian | 45  |

**Table 2.** Jumlah pengguna PLAVON DUKCAPIL di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo bulan April 2021-Januari 2022 Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2021)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa penggunaan pelayanan via online di wilayah Kecamatan Sedati terdapat berbagai jenis pelayanan yang telah digunakan oleh masyarakat, yang paling banyak digunakan yakni perekaman KTP-EL yaitu sebanyak 678 kali digunakan oleh masyarakat kemudian di urutan kedua ada pengurusan KK yakni sebanyak 567 kali digunakan oleh masyarakat dan ikuti dengan pelayanan yang lainnya.[5]

| No | Jenis Layanan    | Jumlah |
|----|------------------|--------|
| 1  | Perekaman KTP-El | 189    |
| 2  | Cetak KTP-El     | 248    |
| 3  | KK               | 122    |
| 4  | KIA              | 134    |
| 5  | Pindah           | 68     |
| 6  | Kedatangan       | 75     |
| 7  | Akta Kelahiran   | 46     |
| 8  | Akta Kematian    | 28     |
| 9  | Akta Perkawinan  | 5      |
| 10 | Akta Perceraian  | 1      |

Sumber : Desa Pulungan (2021)

**Table 3.** Jumlah pengguna PLAVON DUKCAPIL (Pelayanan Via Online) di Desa Pulungan Kecamatan Sedati bulan April 2021-Januari 2022

Berdasarkan pada tabel 3 dapat diketahui penggunaan Plavon (Pelayanan Via Online) yang di lakukan oleh masyarakat Desa Pulungan Kecamatan Sedati telah melakukan berbagai macam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya yang paling banyak dilakukan yaitu pada cetak ktp-el yakni sebanyak 284 kali pencetakan yang dilakukan oleh masyarakat Desa Pulungan Kecamatan Sedati.

Hasil temuan dalam observasi dalam penerapan PLAVON Dukcapil ini masih terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi diantaranya: Pertama, sosialisasi yang kurang dari pemerintah desa, sosialisasi yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo melalui media online belum sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat. Begitu juga bagi masyarakat yang ada di Desa Pulungan Kecamatan Sedati masih awam terhadap PLAVON Dukcapil ini dan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui bahwa sudah ada terobosan terbaru dari dukcapil kabupaten sidoarjo yakni Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil dalam mengurus administrasi kependudukan secara online yang berbasis web. Kedua, jaringan yang terkadang eror membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui plavon dukcapil yang berbasis web ini, sehingga saat masyarakat ingin mengurus administrasi kependudukannya melalui plavon dukcapil ini secara online tetapi terkendala dengan jaringan atau web ini sedang bermasalah masyarakat harus menunggu sampai jaringan atau web Plavon Dukcapil ini kembali menjadi normal. Ketiga, Plavon Dukcapil belum dapat diakses oleh semua kalangan usia, khususnya kalangan lansia atau usia tua. Meskipun Plavon Dukcapil yang berbasis *web* ini sudah bisa di akses oleh semua kalangan tetapi bagi masyarakat di desa pulungan yang khususnya usia tua atau lansia mereka mengalami kesulitan dalam megoperasikan Plavon Dukcapil ini melalui *handphone* sehingga bagi masyarakat desa pulungan yang mengalami kasulitan dalam mengakses Plavon Dukcapil mereka biasanya langsung datang kantor desa untuk meminta bantuan kepada perangkat desa dalam mengoperasikan Plavon Dukcapil guna mengurus administrasi kependudukan mereka. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo dengan judul **“Penerapan *e-government* melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil (studi di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo)”**.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada

- Penerapan *e-government* melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil di kantor Desa Pulungan yang diukur berdasarkan indikator menurut indrajit [6] meliputi Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, Infrastruktur Trknologi, Infrastruktur Teknologi.
- Kendala dalam penerapan *e-government* melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil (studi di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo)

Dalam penelitian ini teknik penentuan informan yang digunakan yaitu purposive sampling, adapun informan tersebut meliputi Kepala Desa Pulungan, Sekertaris Desa Pulungan, Kasi Pelayanan Desa Pulungan dan dua masyarakat Desa Pulungan yang memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil. Jenis data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data Milles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan [7].

## Hasil dan Pembahasan

### **Penerapan *e-government* melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil ( studi di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo )**

Untuk melihat lebih jelas sejauh mana penerapan *e-government* yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mengeluarkan terobosan terbaru dalam mengurus administrasi kependudukan supaya menjadi lebih mudah yaitu dengan Pelayanan Via Online (PLAVON). Menurut Indrajit (2002) Infrastruktur pada penyusunan strategi sangat diperlukan dalam penerapan *e-government* melalui Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, Infrastruktur Manusia, Dan Infrastruktur Teknologi yang di jelaskan sebagai berikut:[8]

#### Infrastruktur Legal

Dalam infrastruktur legal harus ada yang namanya dasar hukum serta peraturan-peraturan dalam penerapan *e-government*. Dapat dikatakan sangat diperlukan karena sebagai kekuatan hukum. Dengan adanya infrastruktur legal maka penerapan *e-government* mempunyai dasar hukum untuk menerapkannya dengan diimbangi oleh aturan-aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat pemerintah Desa Pulungan terkait dengan Infrastruktur Legal dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan *e-government* Infrastruktur legal sangat diperlukan sebagai sebuah kekuatan hukum. Dengan adanya infrastruktur legal, maka penerapan *e-government* mempunyai dasar hukum untuk menerapkannya dengan diimbangi oleh aturan-aturan yang berlaku. Yang mendasari penerapan *e-government* melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) di Kabupaten Sidoarjo dimulai pada tingkat pusat tentang peraturan menteri dalam negeri Republik Indonesia nomor 7 tahun 2029 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Jika kita telaah menggunakan teori menurut Indrajit [9] mengenai Infrastruktur legal terkait dengan penerapan *e-government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan *e-government* sesuai dengan pedoman hukum yang berlaku sesuai dengan surat edaran dari Bupati Kabupaten Sidoarjo.

#### Infrastruktur Institusional

Infrastruktur institusional yang artinya pengimplementasian *e-government* dapat menunjang dalam mewujudkan institusi pemerintah untuk melaksanakan tujuannya dan yang dapat dikembangkan. Meliputi adanya kerjasama, komunikasi, dan koordinasi dengan intitusi yang terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informasi dapat disimpulkan bahwa pada infrastruktur institusional yang diterapkan di Desa Pulungan Kecamatan Sedati dapat dikatakan berdampak baik untuk penerapan *e-government* melalui pelayanan via online (PLAVON) karena dengan adanya koordinasi dan sosialisasi serta komunikasi yang baik antar instansi yang terkait.

Jika kita telaah menggunakan teori Indrajit [10] mengenai indikator penerapan *e-government* yang menyatakan bahwa peraturan dan hukum termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju *e-government*. Dalam penerapan *e-government* melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) di pemerintah Desa Pulungan Kecamatan Sedati dapat dikatakan sudah berjalan efektif karena sudah adanya penerapan yang mendasari peraturan pemerintah.

#### Infrastruktur Manusia

Infrastruktur manusia yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government* yang dapat mendukung karena jika infrastruktur manusia tidak diperhatikan maka kebijakan penerapan *e-government* tidak dapat tercapai dengan baik. Adapun infrastruktur manusia yang dilakukan oleh pemerintah Desa Pulungan Kecamatan Sedati untuk membantu dan membimbing masyarakat dalam pengoperasian Pelayanan Via Online (PLAVON) sudah berjalan dengan maksimal sehingga masyarakat menjadi lebih mengetahui lebih lagi mengenai cara pengoperasian Pelayanan Via Online (PLAVON).

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan infrastruktur manusia dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna Pelayanan Via Online (PLAVON) masih banyak yang belum bisa dalam pengoperasiannya terutama untuk masyarakat yang sudah memasuki golongan lansia, mereka membutuhkan bantuan dalam pengoperasian Pelayanan

Via Online (PLAVON).

Hal tersebut sesuai dengan teori Indrajit [11] bahwa kebijakan penerapan *e-government* tidak akan berjalan dengan benar jika infrastruktur manusianya tidak diperhatikan. Jika penerapan *e-government* tersebut tidak diperhatikan maka kebijakan akan terhambat karena penempatan infrastruktur manusianya tidak sesuai dengan kemampuan manusia itu sendiri.

Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan faktor yang terpenting dalam pengimplementasian *e-government*, karena sebuah kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Adapun infrastruktur teknologi tersebut meliputi jumlah komputer, dan komputer yang memadai sehingga memberikan kemudahan bagi publik dalam mengaksesnya [12]. Infrastruktur teknologi di Desa Pulungan sudah sesuai dengan teori tersebut bahwasannya sudah dilengkapi dengan adanya komputer, Wifi yang membuat jaringan semakin cepat yang sudah ada di kantor Desa Pulungan serta masyarakat Desa Pulungan yang rata-rata sudah mempunyai handphone yang sudah bisa digunakan untuk mengakses Pelayanan Via Online (PLAVON) sehingga menjadi lebih mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan infrastruktur teknologi dapat diketahui bahwa mengacu pada [13] yaitu dikatakan sudah memadai dan sangat mempermudah para masyarakat yang ada di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo karena tidak hanya diakses melalui komputer tetapi juga bisa melalui handpone masing-masing, selain itu juga komputer yang ada di kantor Desa Pulungan sudah memadai dan sekaligus didudug dengan adanya wifi disetiap bidang yang dapat digunakan dengan maksimal.

### **Kendala Dalam Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online ( Plavon ) Dukcapil ( Studi Di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo )**

Sumber daya manusia berperan penting dalam inisiatif *e-government* pada dasarnya yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi maupun keahlian mereka sangat mempengaruhi performa penerapan *e-government*. Karena semakin tinggi tingkat *Information Literacy* SDM di pemerintah, maka semakin siap mereka untuk menerapkan konsep *e-government*. Kesiapan SDM di Desa Pulungan Kecamatan Sedati dapat dikatakan belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan Pelayanan Via Online (PLAVON) dan mereka meminta bantuan kepada petugas yang ada di kantor Desa Pulungan Kecamatan Sedati.[]

Dalam penerapan *e-government* terdapat hambatan yang kedua yaitu berupa jaringan yang kurang stabil sehingga hal tersebut mengganggu proses dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dilakukan secara online melalui handphone masing-masing. Bagi masyarakat Desa Pulungan hal tersebut menjadi hambatan tentunya dalam pengurusan administrasi kependudukan belum lagi di tambah dengan web dari Pelayanan Via Online (PLAVON) tersebut mengalami sebuah error sehingga data yang sudah dikirim oleh masyarakat tidak dapat terkirim sehingga hal tersebut membuat masyarakat harus mengirim ulang data-data yang akan di urus melalui Pelayanan Via Online (PLAVON).

1. Ketidaksiapan sumber daya manusia dalam menghadapi penerapan *e-government*
2. Jaringan internet yang kurang stabil Dalam Mengakses Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil
3. Sosialisasi kurang dari pemerintah Desa Pulungan Kecamatan Sedati

Sosialisasi yang kurang dari pemerintah juga menjadi kendala dalam penerapan *e-government* meskipun sosialisasi yang dilakukan melalui media online belum sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat yang ada Desa Pulungan, sehingga masyarakat Desa Pulungan masih banyak yang belum mengetahui jika sudah ada terobosan terbaru dalam pengurusan administrasi kependudukan yang sudah bisa dilakukan secara online dan hal tersebut dapat memudahkan masyarakat tentunya.

## Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian di atas mengenai penerapan E-Government melalui pelayanan via online (PLAVON) Dukcapil (studi di Desa Pulungan Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo) dapat disimpulkan bahwa: 1) Indikator infrastruktur legal dengan mengikuti pedoman melalui peraturan pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Kedua Infrastruktur Institusional yaitu dalam penerapan *e-government* sudah dilakukan koordinasi dengan pihak dinas yang bersangkutan dan diberi petunjuk penggunaan aplikasi tersebut. Ketiga Infrastruktur Manusia yaitu, para pegawai pemerintah Desa Pulungan terutama untuk petugas yang ada di bagian pelayanan mereka sudah paham tentang penggunaan pelayanan via online (Plavon) yang digunakan dalam mengurus administrasi kependudukan, sedangkan untuk masyarakat Desa Pulungan sendiri masih banyak yang belum bisa dalam mengoperasikan pelayanan via online (PLAVON) tersebut sehingga bagi masyarakat Desa Pulungan yang belum paham akan cara pengoperasiannya mereka biasanya meminta bantuan kepada para pegawai pelayanan Desa Pulungan dengan cara mendatangi kantor Desa Pulungan Kecamatan Sedati dan masyarakat yang tidak paham akan pengoperasiannya tersebut akan dibantu oleh petugas pelayanan Desa Pulungan sehingga masyarakat tersebut bisa mengurus Administrasi Kependudukan sesuai dengan yang diinginkan. Keempat Infrastruktur Teknologi yang

ada di Desa Pulungan sendiri juga sudah bagus sudah terdapat sarana dan prasarana seperti laptop yang digunakan untuk membuat laporan, kemudian digunakan juga dalam membantu masyarakat yang kesulitan dalam mengurus Administrasi Kependudukan melalui pelayanan via online (PLAVON) dimana untuk masyarakat yang kesulitan akan dibantu para petugas pelayanan melalui laptop ataupun komputer tersebut. Sedangkan masyarakat Desa Pulungan sudah mempunyai *handphone* yang sudah bagus dan di dukung dengan sinyal yang lancar, sehingga dalam mengurus Administrasi Kependudukan menjadi lebih mudah, sedangkan untuk pemerintah Desa Pulungan sudah di lengkapi laptop dan juga wifi untuk para petugas Pemerintah Desa Pulungan. [14] 2). Kendala dalam penerapan e-government melalui pelayanan via online yaitu Ketidaksiapan sumber daya manusia dalam menghadapi penerapan *e-government*, dan untuk masyarakat Desa Pulungan masih banyak yang belum bisa mengoperasikan pelayanan via online (PLAVON) tersebut. Kedua, jaringan yang kurang stabil atau terkadang web tersebut masih eror menjadi salah satu hambatan dalam menggunakan pelayanan via online (PLAVON). Ketiga, sosialisasi yang kurang dari pemerintah Desa Pulungan sehingga banyak masyarakat desa pulungan yang belum tahu kalau ada terobosan terbaru dalam mengurus Administrasi Kependudukan menjadi lebih mudah, yaitu pelayanan via online (PLAVON).[15]

## References

1. Ahmad Fajar, R. (2021). 3(2). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance Dalam Paradigma Smart City D Pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur .
2. Eno Novita Maharania, D. (2021). Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik 5(2). Penerapan Smart Governance Melalui Smart Village Di Kelurahan Dlingo, 25-38.
3. Indeks E-Government Indonesia Naik 19 Peringkat Di Level Internasional. (2020, Juli 13). Retrieved From <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indeks-e-government-indonesia-naik-19-peringkat-di-level-internasional>
4. Indrajit, Rhicardus Eko, 2002, Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Penerbit Andi, Yogyakarta
5. Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E Government
6. Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung, PT. Remaja Rosda Karya Offset
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, 2019
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.