



Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Aplikasi Plavon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dini Raihanun Jannah^{1*}, Rizka Dwi Agustin², Nabilah Izzati Zaewari³, Saniyyah Arun Clarinta⁴

^{1,2,3,4} Administrasi Publik, UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 08, 2026

Revised June 20, 2026

Accepted June 24, 2026

Available online June 24, 2026

Kata Kunci :

Inovasi Pelayanan Publik, KIA, PLAVON, Pelayanan Digital

Keywords:

Public Service Innovation, Child Identity Card (KIA), PLAVON, Digital Public Service



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by CV. Rifainstitut

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan berdasarkan indikator inovasi pelayanan publik digital yang meliputi transparansi, partisipasi, antisipasi, kolaborasi, personalisasi, kesadaran konteks, dan kecerdasan konteks. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLAVON memberikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung transparansi dalam pelayanan KIA. Masyarakat dapat memperoleh informasi dan mengajukan layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, pelaksanaan layanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan teknis aplikasi, serta belum optimalnya keterlibatan masyarakat dalam pengembangan layanan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah berjalan cukup baik dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih diperlukan pengembangan sistem, peningkatan sosialisasi, dan evaluasi berkelanjutan agar pelayanan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the innovation of Child Identity Card services through the PLAVON application at the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency. This research used a qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation, then analyzed through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The analysis was based on digital public service innovation indicators, including transparency, participation, anticipation, collaboration, personalization, context-awareness, and context-smart services. The results show that the PLAVON application provides easier access, improves service efficiency, and supports transparency in Child Identity Card services. Citizens can obtain information and submit service applications online without having to visit the service office directly. However, several challenges remain, including limited digital literacy among citizens, technical issues within the application, and the lack of optimal public involvement in service development. Overall, the innovation of Child Identity Card services through the PLAVON application has been implemented fairly well and supports the improvement of population administration services, although system development, stronger public outreach, and continuous evaluation are still needed to make the service more effective and responsive to public needs.

*Corresponding author

E-mail addresses: diniraihanun@gmail.com (Dini Raihanun Jannah)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan administratif, barang, maupun jasa. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik dituntut untuk cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, pemerintah daerah perlu melakukan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital (*e-government*) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Nariswari & Tukiman, 2026). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan *e-government* memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus selalu datang langsung ke instansi pelayanan. Selain itu, digitalisasi pelayanan publik juga mendukung terwujudnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Lestari et al., 2019).

Salah satu bidang pelayanan publik yang terus mengalami perkembangan digital adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki peran penting karena berkaitan dengan identitas hukum warga negara serta menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai inovasi berbasis teknologi informasi (Prasetijowati et al., 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan menghadirkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui aplikasi PLAVON (*Pelayanan Via Online*). Aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan secara daring, termasuk pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen secara lebih praktis, cepat, dan efisien tanpa harus mengantre di kantor pelayanan (Juprihantoro & Pradana, 2023). Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan identitas resmi bagi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016. KIA bertujuan untuk meningkatkan pendataan anak, memberikan perlindungan hukum, serta mempermudah akses anak terhadap berbagai layanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan penerbitan KIA menjadi penting untuk mendukung tertib administrasi kependudukan sejak usia dini.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. (Prasetijowati et al., 2023) meneliti inovasi pelayanan akta kelahiran melalui website PLAVON di Kabupaten Sidoarjo dengan fokus pada implementasi inovasi berdasarkan atribut inovasi Rogers. Sementara itu, (Juprihantoro & Pradana, 2023) mengkaji inovasi aplikasi PLAVON secara umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian yang secara khusus menganalisis inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON masih terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan perspektif atribut inovasi Rogers, sedangkan kajian mengenai pelayanan KIA berbasis digital dengan menggunakan teori inovasi pelayanan publik digital dari Bertot, Estevez, dan Janowski (2016) yang menekankan aspek *transparent, participatory, anticipatory, co-created, personalized, context-aware, dan context-smart* belum banyak dilakukan.

Meskipun layanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah diterapkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, masih ditemukan berbagai tantangan dalam implementasinya, seperti tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital, efektivitas komunikasi antara penyedia layanan dan pengguna, serta kemampuan sistem dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya teknologi, tetapi juga dari sejauh mana teknologi tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan,

memberikan kemudahan akses, serta menciptakan pengalaman layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah berjalan sesuai dengan prinsip inovasi pelayanan publik digital serta mampu memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan penyediaan layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dengan mengacu pada aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Kusdyana, 2020). Selain berfokus pada hasil pelayanan, proses pelayanan yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan profesional juga menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

E-Government

Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen, dan proses kinerja antara elektronik dan pemerintahan kemajuan teknologi informasi untuk membuat layanan publik dapat diakses dengan mudah dan murah di seluruh negara. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong terjadinya perubahan besar dalam sistem kerja dari yang bersifat konvensional menuju era digital. Perubahan ini ditandai dengan peralihan sistem pemerintahan tradisional yang sebelumnya berbasis administrasi kertas (*paper-based administration*) menjadi pemerintahan digital yang dikenal dengan *e-government* (Diana, 2019).

Inovasi

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun (2021) tentang pembinaan inovasi pelayanan publik, mendefinisikan inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orsinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi partisipatif dianggap penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui inovasi ini, masyarakat diberi kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program sosial sehingga solusi yang dihasilkan dapat lebih sesuai dengan kebutuhan serta berkelanjutan (Bertot et al., 2016). Menurut (Bertot et al., 2016), inovasi pelayanan publik digital memiliki beberapa indikator, yaitu: *transparent, participatory, anticipatory, co-created, personalized, context-aware, dan context-smart*.

Kartu Identitas Anak

Kartu Identitas Anak (KIA) dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 dijelaskan sebagai kartu identitas resmi bagi anak yang berusia di bawah 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sebagai bukti identitas yang sah. Tujuan penerbitan KIA sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 Permendagri

Nomor 2 Tahun 2016 adalah untuk meningkatkan pendataan anak, memberikan perlindungan hukum, serta mempermudah akses anak dalam memperoleh pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. Dengan adanya KIA, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih terintegrasi serta menjamin terpenuhinya hak-hak anak dalam sistem administrasi kependudukan.

Pelayanan Plavon

Aplikasi PLAVON merupakan bentuk penerapan e-government dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini menjadi layanan administrasi kependudukan berbasis *website* yang dapat diakses masyarakat secara online. Terdapat beberapa opsi akses yang tersedia, seperti pembuatan akun, aktivasi, pemilihan dokumen yang ingin diajukan, pengisian data dan informasi pribadi yang diperlukan, serta kemampuan untuk mencetak dokumen sendiri di rumah. Pengembangan aplikasi PLAVON secara resmi diluncurkan pada 6 April 2021 sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Metode studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada pengkajian secara mendalam terhadap inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Melalui metode studi kasus, peneliti dapat memahami secara komprehensif proses implementasi inovasi, kondisi yang melatarbelakangi pembentukannya, serta dampak yang dihasilkan terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sebagai instansi yang mengembangkan dan mengelola aplikasi PLAVON dalam pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Fokus penelitian mengacu pada teori inovasi pelayanan publik digital yang dikemukakan oleh (Bertot et al., 2016), yang meliputi indikator *transparent, participatory, anticipatory, co-created, personalized, context-aware, dan context-smart*.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi, laporan kinerja, regulasi terkait administrasi kependudukan, artikel ilmiah, dan sumber pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan meliputi pejabat atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan aplikasi PLAVON, petugas pelayanan administrasi kependudukan, serta masyarakat pengguna layanan KIA melalui aplikasi PLAVON.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan inovasi, manfaat, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa foto, arsip, laporan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan KIA. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian (Sugiyono, 2017).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam memenuhi hak administrasi masyarakat. Aplikasi PLAVON menjadi salah satu bentuk penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui sistem digital tersebut, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen, mengunggah persyaratan, memantau proses pelayanan, hingga memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah dan praktis. Dalam penelitian ini, pembahasan hasil penelitian dianalisis menggunakan teori inovasi pelayanan publik digital menurut (Bertot et al., 2016) yang terdiri atas tujuh indikator, yaitu :

Indikator *Transparent* (Transparansi)

Menurut (Bertot et al., 2016), transparansi dalam pelayanan publik digital merupakan kemampuan pemerintah menyediakan informasi yang terbuka, mudah diakses, dan dapat dipantau masyarakat melalui teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, transparansi pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik. Transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, alur pelayanan, serta fitur pelacakan status pengajuan secara real-time. Selain itu, informasi pelayanan juga disebarluaskan melalui media sosial sehingga dapat diakses masyarakat dengan lebih cepat dan luas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rohman et al., 2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan keterbukaan informasi dan memudahkan masyarakat memperoleh informasi pelayanan secara daring. Hal tersebut juga didukung oleh (Bertot et al., 2016) yang menjelaskan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan transparansi melalui penyediaan informasi secara real-time dan akses informasi yang lebih luas. Dalam konteks PLAVON, fitur pelacakan status pengajuan menjadi bentuk transparansi karena masyarakat dapat memantau proses pelayanan secara mandiri.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesulitan saat mengunggah dokumen dan gangguan login akibat sistem yang belum sepenuhnya stabil. Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya bergantung pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada kemudahan akses dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah memenuhi indikator transparansi, namun masih diperlukan peningkatan kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi agar manfaat transparansi dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna.

Indikator *Participatory* (Partisipatif)

Berdasarkan teori (Bertot et al., 2016), partisipasi dalam pelayanan publik digital ditunjukkan melalui keterlibatan masyarakat dalam penggunaan layanan, penyampaian masukan, pengaduan, serta interaksi dengan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah terwujud melalui pemanfaatan aplikasi, penggunaan saluran pengaduan, serta komunikasi melalui hotline, media sosial, dan pesan langsung. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo juga melakukan sosialisasi dan program jemput bola untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang menyatakan bahwa PLAVON mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih terdapat kendala literasi digital pada sebagian pengguna. Hasil

penelitian ini juga mendukung temuan (Sholicha & Oktariyanda, 2023) yang menunjukkan bahwa inovasi PLAVON berhasil meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, penelitian (Hariyoko, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi layanan melalui PLAVON memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dan mendorong terbentuknya komunikasi antara masyarakat dan pemerintah.

Meskipun demikian, partisipasi masyarakat dalam penelitian ini masih cenderung bersifat konsultatif. Keterlibatan masyarakat lebih banyak diwujudkan melalui penggunaan layanan dan penyampaian pengaduan ketika mengalami kendala. Belum ditemukan mekanisme yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi secara langsung dalam evaluasi maupun pengembangan aplikasi PLAVON. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih berperan sebagai pengguna layanan (*service users*) dan belum sepenuhnya menjadi mitra pemerintah dalam proses inovasi pelayanan.

Secara keseluruhan, indikator partisipatif pada pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah berjalan cukup baik karena didukung oleh berbagai saluran komunikasi dan respons pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Namun, berdasarkan perspektif (Bertot et al., 2016), tingkat partisipasi tersebut masih berada pada level *consultation participation*. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan mekanisme yang lebih kolaboratif agar masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam evaluasi dan pengembangan layanan sehingga tercipta pelayanan publik digital yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Indikator *Anticipatory* (Antisipatif)

Menurut (Bertot et al., 2016), pelayanan publik digital yang antisipatif ditandai oleh kemampuan pemerintah dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat melalui layanan yang mudah diakses, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON, Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan layanan daring yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan KIA tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, Dispendukcapil menjalin kerja sama dengan 32 rumah sakit, 31 puskesmas, dan 5 klinik untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat berupa kemudahan akses dan efisiensi waktu dalam pengurusan KIA. Keberadaan pilihan layanan daring dan tatap muka juga menunjukkan upaya pemerintah dalam mengakomodasi perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Abdillah & Hardjati, 2024; Juprihantoro & Pradana, 2023; Sholicha & Oktariyanda, 2023), yang menyimpulkan bahwa aplikasi PLAVON mampu meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, pelayanan KIA melalui PLAVON belum sepenuhnya memenuhi karakteristik antisipatif yang ideal. Proses penerbitan KIA masih bergantung pada pengajuan masyarakat dan belum didukung pemanfaatan data kependudukan secara optimal untuk mengidentifikasi calon penerima layanan secara otomatis. Dengan demikian, implementasi indikator antisipatif pada pelayanan KIA melalui PLAVON telah berjalan cukup baik dalam aspek kemudahan akses dan fleksibilitas pelayanan, namun masih bersifat responsif dibandingkan proaktif. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi pemanfaatan data kependudukan agar pelayanan dapat lebih mampu memprediksi dan mengantisipasi kebutuhan masyarakat secara otomatis.

Indikator *Co-created* (Personalisasi Layanan)

Aplikasi PLAVON memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan KIA sesuai dengan kebutuhan mereka. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan KIA secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor

pelayanan, sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih praktis dan efisien. Menurut (Bertot et al., 2016) menekankan pelayanan publik digital yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna melalui personalisasi, profil pengguna, dan autentikasi. Pelayanan tidak hanya berfokus pada penyampaian layanan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan pengalaman masyarakat agar layanan menjadi lebih efektif dan mudah diakses.

Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan pola pelayanan dari yang sebelumnya berpusat pada penyelenggara menjadi lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Kemudahan akses dan fleksibilitas yang diberikan aplikasi PLAVON turut membantu mengurangi waktu, biaya, dan tenaga yang harus dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh layanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan KIA memungkinkan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat tanpa dibatasi oleh jarak dan jam operasional kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PLAVON telah mendukung terciptanya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLAVON memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus KIA secara daring melalui akses layanan yang lebih fleksibel dan efisien. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Safitri, 2023) mengenai implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya yang menemukan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan mampu menghemat waktu dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan. Penelitian (Astuti & Ramadhan, 2024) tentang faktor penerimaan aplikasi IKD juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan aksesibilitas layanan menjadi faktor penting yang mendorong masyarakat menerima inovasi pelayanan digital.

Selain itu, penelitian (Fathoni & Wijaya, 2025) mengenai adopsi aplikasi IKD di Kota Pekanbaru menemukan bahwa pelayanan digital membantu mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan terkait kepercayaan pengguna dan kualitas sistem. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas pelayanan. Namun demikian, kendala teknis dan keterbatasan kemampuan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan teknologi masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi PLAVON.

Indikator *Personalized* (Kolaborasi)

Aspek kolaboratif dalam pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON terlihat dari keterlibatan berbagai pihak yang mendukung proses penyelenggaraan layanan, yaitu Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, pemerintah desa, dan masyarakat. Dispendukcapil berperan sebagai penyelenggara layanan dan pengelola sistem, sementara pemerintah desa melalui admin desa membantu masyarakat dalam proses pengajuan dan penggunaan aplikasi, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan teknologi. Keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan juga menjadi bagian penting dalam mendukung keberlangsungan pelayanan digital.

Selain itu, penyediaan berbagai kanal komunikasi, seperti media sosial dan layanan pengaduan, memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan, keluhan, maupun masukan kepada penyelenggara layanan. Adanya interaksi dan kerja sama antar aktor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON tidak dilaksanakan secara terpusat oleh pemerintah saja, melainkan melibatkan berbagai pihak untuk mendukung aksesibilitas dan efektivitas pelayanan. Dalam teori (Bertot et al., 2016) menekankan keterlibatan berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan menghasilkan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Safitri, 2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan kependudukan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas

sistem teknologi, tetapi juga oleh partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Penelitian (Amanda et al., 2024) juga menegaskan bahwa kesiapan masyarakat menjadi faktor penting dalam transformasi digital pelayanan publik, sehingga diperlukan kolaborasi melalui sosialisasi dan pendampingan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Sementara itu, (Fatima & Wibawani, 2024) menemukan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan digital dipengaruhi oleh kerja sama antara pemerintah, masyarakat, dan pihak pendukung lainnya melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pendekatan langsung kepada masyarakat. Kesamaan temuan tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan publik digital. Namun, pada aplikasi PLAVON keterlibatan masyarakat masih cenderung terbatas pada pemanfaatan layanan dan penyampaian masukan setelah pelayanan berlangsung. Peningkatan keterlibatan masyarakat tersebut penting untuk memastikan bahwa pengembangan aplikasi PLAVON dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik digital secara berkesinambungan.

Indikator *Context-aware* (Kesadaran Konteks)

Menurut (Bertot et al., 2016), indikator *context-aware* dalam inovasi pelayanan publik digital menekankan kemampuan pelayanan dalam menyesuaikan kebutuhan dan kondisi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital. Pada pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, indikator ini terlihat dari kemudahan akses layanan secara daring yang memungkinkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, adanya layanan jemput bola dan bantuan registrasi melalui pemerintah desa menunjukkan bahwa pelayanan telah disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi digital.

Berdasarkan hasil temuan, aplikasi PLAVON membantu masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan fleksibel karena pelayanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui sistem online. Kehadiran pelayanan digital tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam menyesuaikan pelayanan publik dengan perkembangan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan mudah dan efisien. Selain itu, pelayanan berbasis digital juga membantu mengurangi antrean pelayanan secara langsung sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama dalam proses administrasi kependudukan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti jaringan yang kurang stabil, proses *loading* yang lambat, dan aplikasi yang terkadang mengalami gangguan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi PLAVON, terutama ketika mengakses layanan pada waktu tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan pengembangan aplikasi masih diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan semakin mudah digunakan oleh seluruh masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fauziyah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat secara lebih fleksibel. Selain itu, penelitian (Prasetijowati et al., 2023) menjelaskan bahwa pelayanan berbasis website PLAVON membantu menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang lebih efektif dan mudah diakses. Sementara itu temuan, (Juprihantoro & Pradana, 2023) juga menunjukkan bahwa aplikasi PLAVON membantu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan online yang lebih praktis dan efisien. Oleh karena itu, indikator *context-aware* dalam pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah diterapkan dengan cukup baik meskipun

kualitas sistem dan stabilitas aplikasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan digital dapat berjalan lebih maksimal.

Indikator *Context-smart* (Kecerdasan Konteks)

Menurut (Bertot et al., 2016), indikator *context-smart* menekankan pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Pada pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, indikator ini terlihat dari penggunaan sistem pelayanan berbasis digital yang mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Pemanfaatan aplikasi PLAVON membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel karena masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen kapan saja dan di mana saja melalui sistem *online*.

Berdasarkan hasil temuan, penggunaan aplikasi PLAVON membantu mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan serta mengurangi antrean pelayanan secara langsung. Selain memudahkan masyarakat, sistem pelayanan digital juga membantu petugas dalam pengelolaan data pelayanan secara lebih cepat dan terintegrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dibandingkan pelayanan manual. Kehadiran pelayanan digital melalui aplikasi PLAVON menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih modern dan efisien sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat saat ini.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti proses *loading* yang lambat, jaringan yang kurang stabil, dan aplikasi yang terkadang mengalami *error*. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan ketika menggunakan aplikasi PLAVON, terutama saat proses pengunggahan dokumen dan akses layanan pada jam tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan pengembangan aplikasi masih diperlukan agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kenyamanan bagi seluruh pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Juprihantoro & Pradana, 2023) yang menjelaskan bahwa aplikasi PLAVON mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem pelayanan online yang lebih cepat dan mudah digunakan masyarakat. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa penggunaan pelayanan digital membantu mengurangi antrean pelayanan secara langsung serta membuat proses administrasi menjadi lebih efisien. Selain itu, penelitian (Prasetijowati et al., 2023) menjelaskan bahwa implementasi pelayanan berbasis website PLAVON membantu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pengelolaan data digital yang lebih cepat dan terintegrasi sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan mudah diakses masyarakat.

Sementara, (Noor Fauzan & Achmad, 2025) juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik karena masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dinilai mampu membantu pemerintah memberikan pelayanan yang lebih modern serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Hal ini menunjukkan bahwa, indikator *context-smart* dalam pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah diterapkan dengan cukup baik meskipun kualitas sistem dan stabilitas aplikasi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan digital dapat berjalan secara lebih maksimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi PLAVON di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi

kependudukan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi PLAVON mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperluas akses informasi, mempermudah proses pengajuan dokumen, serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Secara umum, implementasi layanan KIA melalui aplikasi PLAVON telah menunjukkan penerapan prinsip-prinsip inovasi pelayanan publik digital dan memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, gangguan teknis pada aplikasi, serta belum optimalnya keterlibatan masyarakat dalam pengembangan layanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi dan data dalam mendukung pelayanan yang lebih adaptif dan proaktif masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem aplikasi yang lebih responsif, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta penguatan sosialisasi dan evaluasi layanan secara berkelanjutan agar inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi PLAVON dapat berjalan lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

6. REFERENSI

- Abdillah, R., & Hardjati, S. (2024). Elements of Successful Implementation of "PLAVON"(Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service: Elemen Sukses Penerapan "PLAVON" (Pelayanan Via Online) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 12(1), 24–35.
- Amanda, D. T., Novaria, R., & Soesiantoro, A. (2024). Pengaruh Tingkat Kesiapan Masyarakat Terhadap Penerapan Progam Identitas Kependudukan Digital (IKD) Desa Dinoyo Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto Tahun 2024. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(03), 181–192.
- Astuti, R. D., & Ramadhan, F. (2024). Analisis Faktor Penerimaan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Ditjen Dukcapil Kemendagri Di Masyarakat Menggunakan Metode TPE (Technology, Personal, Environment). *Indonesian Journal Computer Science*, 3(2), 89–96.
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. In *Government information quarterly* (Vol. 33, Issue 2, pp. 211–222). Elsevier.
- Diana, B. A. (2019). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Prosiding Seminar Stiami*, 6(1).
- Fathoni, M., & Wijaya, M. (2025). Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 326–334.
- Fatima, A. I., & Wibawani, S. (2024). Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 84–91.
- Fauziyah, A. F., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Inovasi Pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Website Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 160–173.
- Hariyoko, Y. (2025). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173–190.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi aplikasi pelayanan via online (PLAVON) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1747–1762.
- Kusdyana, Y. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA.*
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

- Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163–178.
- Nariswari, J. P., & Tukiman. (2026). Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Layanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 4(1 SE-Articles), 313–323. <https://doi.org/10.61579/future.v4i1.742>
- Noor Fauzan, M., & Achmad, M. (2025). *Inovasi Pelayanan Galuh Sanggam dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan*. INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI.
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1).
- Rohman, N., Lestari, E. W. T., & Sufianti, E. (2021). Strategi implementasi kebijakan kartu identitas anak di kabupaten Purwakarta. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 130–141.
- Safitri, D. V. (2023). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(2), 59–65.
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2293–2302.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta*.