

**INOVASI PROGRAM PELAYANAN VIA *ONLINE* (PLAVON)
DALAM PENERBITAN AKTA KEMATIAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR**

Shafira Ramadhana Firnanda
NPP. 30.0851

*Asal Pendaftaran Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: shafiraramadhana3@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, SH, M.AP

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Lack of concern and lack of public knowledge of the importance of death certificates so that the community is reluctant to apply for death certificates for family members who have died. The community perceives that obtaining a death certificate requires confusing procedures, long queues, and long distances to access. Purpose:* This study aims to analyze the innovation of the Via Online Service (PLAVON) program in issuing death certificates in Sidoarjo Regency. **Method:** *The research method used is a qualitative descriptive research method with an inductive research approach. While the data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques were carried out by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. Results/Findings:* Based on research conducted by the author, the innovation of issuing death certificates with the Via Online Service (PLAVON) program has been implemented well but has not run optimally because there are still several obstacles. Obstacles in implementation are used as evaluation material and will continue to be fixed in order to realize good publications. **Conclusion:** *The results of this study indicate that the results of the problem analysis of the five indicators of innovation according to Mark Rippetoe and Carl R. Rogers, there is one indicator that has not been achieved, namely Triability, namely the number of printing of death certificates is uncertain and has even decreased and socialization has not been comprehensive. Efforts that can be made by carrying out intensive socialization actions and choosing the right socialization targets.*

Keywords: *Innovation, Service, Death Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Sikap kurang peduli dan minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya akta kematian sehingga masyarakat enggan untuk mengurus akta kematian bagi anggota keluarga yang telah meninggal. Masyarakat menganggap pengurusan akta kematian membutuhkan prosedur yang membingungkan, antrian yang panjang, dan akses tempuh yang jauh. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Sidoarjo. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan penelitian induktif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, inovasi penerbitan akta kematian dengan program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini sudah terlaksana dengan baik namun belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan beberapa hambatan. Hambatan dalam pelaksanaan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan akan terus di benahi demi terwujudnya penerbitan yang baik. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis permasalahan dari lima indikator inovasi menurut Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers terdapat satu indikator yang belum tercapai yaitu Kemungkinan Dicoba (*Triability*) adalah jumlah pencetakan akta kematian tidak menentu bahkan mengalami penurunan serta sosialisasi yang belum menyeluruh. Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan tindakan sosialisasi secara intensif dan memilih sasaran sosialisasi yang tepat.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Akta Kematian

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, salah satunya kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan adanya inovasi dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan. Bahwa pelayanan akta kelahiran dan akta kematian merupakan sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.

Tertib administrasi kependudukan bagi masyarakat akan terwujud jika semua dokumen kependudukan tersebut terpenuhi atau dimiliki oleh masyarakat. Yang sering terabaikan oleh masyarakat adalah peristiwa kematian. Peristiwa penting ini harus dilaporkan dan dicatat oleh negara dalam bentuk akta kematian. Akta kematian diterbitkan untuk warga negara yang telah meninggal. Dengan diterbitkan akta kematian, identitas atau data masyarakat yang meninggal tersebut akan dihapus dari Kartu Keluarga termasuk juga Nomor Induk Kependudukannya. Hal ini agar mencegah adanya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang ingin memanfaatkan data warga negara yang meninggal tadi.

Akta kematian menjadi salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan, maka dari itu diharapkan masyarakat untuk dapat menertibkan administrasinya. Namun pada kenyataannya, masyarakat sebagian besar berpikir bahwa jika seseorang telah meninggal dunia maka semua urusannya pun telah selesai. Masyarakat menganggap bahwa tidak perlu lagi repot-repot melaporkan dan mengurus penerbitan akta kematian bagi anggota keluarganya yang telah meninggal. Masyarakat beranggapan akan mengurus akta kematian tersebut jika memang ada suatu urusan. Masyarakat tidak akan mengurus akta kematian jika tidak ada urusan atau kepentingan. Dari sini dapat dilihat bahwa kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya akta kematian.

Kesadaran masyarakat dalam pelaporan dan pembuatan akta kematian penting untuk ditingkatkan, dikarenakan akan mempengaruhi jumlah penduduk di suatu daerah.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan Via *Online* (PLAVON) merupakan *website* penerbitan pelayanan *online* Dokumen Kependudukan salah satunya dalam pengajuan Akta Kematian yang diterbitkan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan serta membuat penerbitan semakin efektif dan efisien di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian Desi Tri Wulandari dan Herwan Parwiyanto (2021), penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kematian *Online* melalui Aplikasi Adminduk *Online* Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis inovasi, faktor penunjang inovasi dan faktor penghambat inovasi pelayanan Akta Kematian melalui Aplikasi AKOne MAK'e di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Akta Kematian *online* melalui Aplikasi AKOne MAK'e memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Kedua, Penelitian Dhany Sukma, Muhamad Shendy Adam Firdaus (2020), penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Si Dukun 3 In 1" Di Provinsi Dki Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengelaborasi dinamika pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta khususnya dalam hal pengurusan dokumen akta kelahiran. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan publik berupa program "Si Dukun 3 in 1" yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI cukup berhasil menjadi sebuah inovasi yang bermanfaat bagi warganya. Ketiga, Penelitian Antya Seruni Duhita (2018), penelitian yang berjudul

tentang Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya inovasi e-Lampid telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu yang mana konteks penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian yang dilakukan menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas.

1.5. Tujuan

Untuk mendeskripsikan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam penerbitan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur, Untuk Menganalisis faktor-faktor yang menghambat Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam penerbitan akta kematian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur, Menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON).

II. METODE

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta menggunakan pendekatan induktif pada penelitian ini. Karena prosesnya melibatkan beberapa upaya penting seperti mengajukan berbagai pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data dari hal-hal yang khusus ke umum (pendekatan induktif) dan menerangkan makna dari data. Erliana Hasan (2011: 174) menyebutkan bahwa pendekatan induktif berawal dari data fakta yang ada di lapangan, kemudian dianalisis dan dibuat pertanyaan.

Peneliti menggunakan metode dengan pendekatan tersebut karena penelitian kualitatif dapat mengukur sesuatu yang tidak dapat diukur dengan angka. Data yang akan diperoleh dari metode kualitatif ini adalah data yang dapat dipercaya. Serta pendekatan induktif yaitu karena adanya kejadian khusus yang kemudian dilakukan observasi dan wawancara langsung untuk mendapatkan fakta serta data sebenarnya yang kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan berdasarkan data yang didapatkan di lokasi penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara dengan jenis wawancara terstruktur yang mana sebelum pelaksanaan wawancara yang dilakukan peneliti terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan sehingga jalannya proses wawancara dapat terarah dan tidak keluar dari koridor yang telah ditetapkan yang berupa batasan atas permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas maka observasi dapat dimaknai sebagai penelitian yang dilaksanakan dengan sistematis maupun sengaja dikerjakan dengan memakai indra penglihatan guna melihat kejadian atau peristiwa yang sedang berlangsung sekaligus menganalisis terjadinya kejadian tersebut di saat waktu berlangsungnya. Teknik dokumentasi ialah teknik dalam pengumpulan data secara menghimpun serta menganalisis dokumen yang ada, baik berupa surat, gambar dan juga elektronik. Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan rangkaian metode wawancara, observasi dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data sehingga diharapkan akan terlaksana pengumpulan data yang efektif serta efisien.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dianalisis berdasarkan lima karakteristik inovasi menurut pendapat Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers dalam Prabowo, diantaranya:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif;
2. *Compatibility* atau Kesesuaian;
3. *Complexity* atau Kerumitan;
4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba;
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati;

Penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung melalui pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada bulan Januari 2023 untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menjelaskan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh dan dihimpun Peneliti selama penelitian baik berupa observasi, wawancara maupun dokumentasi di lapangan, kelima indikator tersebut dapat diuraikan dalam Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur yaitu sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keuntungan Relatif menggambarkan bahwa Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam penerbitan akta kematian melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Maksud dalam dimensi ini adalah nilai kebaruan dan manfaat yang dirasakan dari Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam mengeluarkan akta kematian dan sistem pelaksanaannya baik dari segi finansial maupun non finansial.

Jarak (Km) Antar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo sebagai acuan untuk menentukan keterjangkauan penduduk dalam mengakses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang berada pada Kecamatan Sidoarjo.

Jarak (Km) Terdekat Antar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo

Kecamatan	Luas Daerah			
	Luas Daerah (km ²)	Persentase	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak ke Ibukota (km)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tarik	36.06	5.05	16.00	33.00
Prambon	34.23	4.79	10.00	27.00
Krembung	29.55	4.14	5.00	29.00
Porong	29.82	4.17	4.00	14.00
Jabon	81.00	11.34	2.00	21.00
Tanggulangin	32.29	4.52	4.00	9.00
Candi	40.67	5.69	4.00	6.00
Tulangan	31.21	4.37	7.00	14.00
Wonoayu	33.92	4.75	4.00	19.00
Sukodono	32.68	4.58	7.00	12.00
Sidoarjo	62.56	8.76	4.00	0.00
Buduran	41.03	5.74	4.00	5.00
Sedati	79.43	11.12	4.00	14.00
Waru	30.32	4.24	5.00	19.00
Gedangan	24.06	3.37	4.00	9.00
Taman	31.54	4.42	9.00	20.00
Krian	32.50	4.55	12.00	22.00
Balongsendo	31.40	4.40	20.00	26.00
Total Kabupaten Sidoarjo	714.27	100.00	4.00	0.00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo, 2022

Tabel diatas menjelaskan bahwa kecamatan yang memiliki jarak tempuh jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Kecamatan Sidoarjo adalah Kecamatan Tarik dengan jarak sekitar 33 Km dengan menghabiskan waktu tempuh kira-kira 1 jam (Sumber:

Google Maps) dengan menggunakan kendaraan sepeda motor. Disajikan juga tabel tarif transportasi sebagai berikut:

**Tarif Harga Transportasi Umum dan Kendaraan Pribadi
dari Setiap Kecamatan Menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

No.	Kecamatan	Kendaraan Umum Bison / Angkot	Ojek umum / Ojek Online	Jumlah Umum	Motor Pribadi	Mobil Pribadi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Tarik	35,000	18,000	53,000	30,000	100,000
2	Prambon	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000
3	Krembung	30,000	15,000	45,000	25,000	100,000
4	Porong	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
5	Jabon	20,000	10,000	30,000	20,000	80,000
6	Tanggulangin	20,000	10,000	30,000	15,000	80,000
7	Candi	25,000	10,000	35,000	15,000	80,000
8	Tulangan	20,000	10,000	30,000	18,000	80,000
9	Wonoayu	15,000	10,000	25,000	10,000	50,000
10	Sukodono	15,000	10,000	25,000	15,000	80,000
11	Sidoarjo	5,000	5,000	10,000	15,000	50,000
12	Buduran	15,000	5,000	20,000	15,000	50,000
13	Sedati	20,000	15,000	35,000	15,000	50,000
14	Waru	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
15	Gedangan	10,000	5,000	15,000	10,000	45,000
16	Taman	10,000	5,000	15,000	15,000	50,000
17	Krian	10,000	10,000	20,000	15,000	40,000
18	Balongbendo	25,000	10,000	35,000	18,000	100,000
19	Kaliwates	20,000	15,000	35,000	20,000	45,000

Sumber: Dinas Perhubungan Terminal Bungurasih Kab. Sidoarjo 2023, dimodifikasi

Berdasarkan observasi tersebut didapatkan bahwa untuk bisa sampai ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dari Kecamatan Tarik masyarakat harus menaiki 2 angkutan umum, yang pertama adalah bison/angkot yang kedua adalah ojek atau ojek *online*. Setelah menaiki dengan harga Rp 35.000,- masyarakat Kecamatan Tarik akan berhenti di Halte alun-alun Sidoarjo, kemudian melanjutkan perjalanan dengan menaiki ojek umum / ojek

online dengan harga Rp 18.000,- sehingga total transportasi yang digunakan untuk pergi saja Rp 53.000,- belum pulangnya. Hal ini belum termasuk ke dalam masyarakat Kecamatan Tarik yang rumahnya tidak dilewati bison/angkot atau tidak di pinggir jalan karena harus membayar tukang ojek agar bisa benar-benar sampai ke rumahnya. Hal tersebut merupakan keuntungan dari segi finansial, karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo cukup mengajukan akta kematian di rumah atau dimanapun masyarakat berada melalui website Pelayanan Via *Online* (PLAVON). Masyarakat dapat menghemat dengan sekali jalan.

Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini memiliki nilai lebih dan keuntungan tidak hanya kepada masyarakat akan tetapi juga kepada petugas. Petugas Pelayanan Via *Online* (PLAVON) hanya tinggal duduk di depan *PC* komputer untuk menunggu pengajuan akta kematian. Kemudian, jika semua persyaratan telah dilengkapi dan sesuai oleh masyarakat maka akan segera di *input* ke SIAK Terpusat kemudian verifikasi TTE (Tanda Tangan Elektronik) lalu cetak akta kematian tersebut. Beban kerja petugas lebih ringan dan cukup membantu dalam proses penerbitan akta kematian.

Dapat disimpulkan bahwa ide Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) sudah sangat baik dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan yang utama adalah jarak yang jauh yang harus ditempuh oleh masyarakat yang berada di Kecamatan yang jauh dari pusat kota atau pusat pelayanan sehingga selain masyarakat kehilangan waktu masyarakat juga akan mengeluarkan biaya yang tinggi untuk dapat sampai ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Nilai lebih juga dapat dirasakan oleh petugas dalam merekap pengajuan akta kematian. Dalam merekap pengajuan akta kematian dan penerbitannya petugas lebih dimudahkan melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

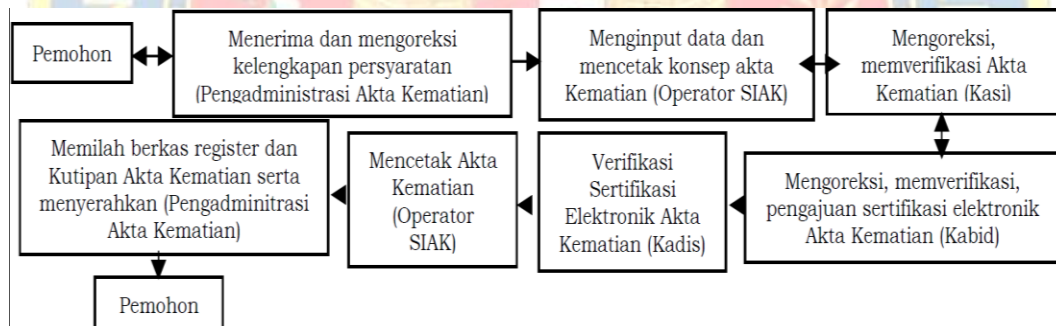
Kesesuaian merupakan salah satu ciri khas sebuah inovasi karena dapat memberikan penyesuaian dengan inovasi sebelumnya sehingga ketika nanti diterapkan dapat memecahkan masalah dengan baik. Berdasarkan dimensi

compatibility (Kesesuaian) terdapat dua indikator yaitu aktivitas dan prosedur serta penggunaan pelayanan oleh masyarakat. Karakteristik Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) salah satunya adalah kesesuaian antara prosedur dengan penggunaan teknologi.

Aktivitas serta prosedur Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam proses penerimaan berkas akan dicek ulang kelengkapan berkas persyaratan tersebut. Apabila ada berkas persyaratan yang tidak lengkap maka akan ditolak atau BTL (Berkas Tidak Lengkap) kemudian diberi penjelasan apa saja yang kurang dari berkas persyaratan tersebut. Jika memang sudah lengkap maka akan langsung dicetak hari itu juga dan akan diberitahukan kepada pemohon untuk segera mengambil hari itu atau keesokan harinya.

Berikut Standart Operasional Prosedur Pelayanan *Online* Akta Kematian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dikeluarkan pada April 2021.

Standart Operasional Prosedur Pelayanan Akta Kematian *Online*



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2021

Proses pembuatan akta kematian melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini dilakukan dengan maksimal dengan waktu pengerjaan yang cepat. Hari itu pemohon mengajukan permohonan akta kematian maka hari itu juga permohonan langsung diproses oleh petugas dan langsung di *input* ke SIAK Terpusat.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan observasi dan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa sumber dan data SOP yang didapatkan bahwa prosedur pelayanan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tidak hanya dari pihak masyarakat saja akan tetapi dari

pihak petugas sendiri sudah baik dalam mengoperasikan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) sehingga tidak ada ketergantungan antara petugas yang menangani Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini. Mereka dapat bekerja sendiri-sendiri dan tidak bergantung dengan satu sama lain karena Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini mudah untuk dioperasikan dan menyesuaikan dengan teknologi yang baru. Jadi, penulis menyimpulkan bahwa Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) mempunyai sifat yang kompatibel sehingga dapat menyesuaikan terhadap teknologi baru.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Complexity atau Kerumitan akan selalu berkaitan dengan sebuah inovasi, karena tidak semua inovasi yang telah diterapkan akan mendapatkan persetujuan dengan baik. Sifatnya yang baru inilah maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih mudah maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Dalam inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini yang menjadi indikator Kerumitan adalah sarana utama dan kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pemahaman pelayanan penerbitan akta kematian melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON).

Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi sarana utama Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sarana Utama Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON)

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	<i>Printer</i> Epson Stylus 1390	4	Baik
2.	<i>Printer</i> LQ 2190	4	Baik
3.	<i>Scanner</i>	2	Baik
4.	AC	2	Baik
5.	Rak Arsip	2	Baik
6.	Komputer	8	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Salah satu indikator lain dalam Kerumitan adalah pemahaman masyarakat mengenai Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON). Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini untuk penduduk usia lanjut sebenarnya sedikit rumit karena dirasa susah untuk menggunakan website Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini. Akan tetapi, pemilik akun Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dapat mendaftarkan atau mengurus keperluan dokumen kependudukan anggota keluarganya.

Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini dirasa rumit bagi penduduk usia lanjut karena dirasa susah untuk mengoperasikannya. Sedangkan, berbeda jika yang mengoperasikan anak muda yang sudah tidak asing lagi dengan kecanggihan *gadget* jaman sekarang. Semua penduduk dari berbagai kalangan sebenarnya sudah dapat menggunakan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini.

Dapat disimpulkan dari indikator Kerumitan melalui sarana utama inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dan pemahaman yang cukup dari masyarakat bahwa sudah sangat baik dilakukan. Dukungan sarana utama yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat petugas bekerja dengan baik. Masyarakat yang kurang paham akan prosedur pelayanan pun dapat menonton video tutorial yang ada di *youtube*. Untuk pengguna layanan yang berusia lanjut, kerumitan tersebut dapat diatasi dengan anggota keluarga dalam satu nomor Kartu Keluarga (KK). Dalam pengajuan akta kematian, tentunya yang bersangkutan (almarhum) akan diajukan akta kematiannya oleh anggota keluarga.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan Dicobanya inovasi tersebut jika telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Tentunya hal ini harus melewati beberapa tahapan agar inovasi tersebut dapat benar-benar menjadi jalan keluar untuk mempermudah dalam permasalahan yang dihadapi. Terdapat dua indikator di dalam dimensi *Triability* atau Kemungkinan Dicoba yaitu jumlah akta kematian melalui Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengenalkan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini.

Tabel di bawah ini merupakan rekapitulasi jumlah penerbitan akta kematian melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) sejak bulan Januari 2022 - Desember 2022:

Jumlah Penerbitan Akta Kematian Melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) di Kabupaten Sidoarjo

No.	Bulan	Jumlah Akta Kematian yang Diterbitkan
(1)	(2)	(3)
1.	Januari	1.019
2.	Februari	862
3.	Maret	1.041
4.	April	1.029
5.	Mei	742
6.	Juni	1.369
7.	Juli	1.008
8.	Agustus	1.030
9.	September	1.181
10.	Oktober	1.041
11.	November	1.205
12.	Desember	354
Jumlah		9.281

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Penulis juga menyajikan rekapitulasi jumlah penerbitan akta kematian pada tahun 2021 dan tahun 2022 yang ada pada tabel di bawah ini sebagai perbandingan sebagai berikut:

Data Penerbitan Akta Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2022

Akta Kematian Tahun 2021	Akta Kematian Tahun 2022
(1)	(2)
8.060	9.281

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa penerbitan akta kematian pada tiap tahunnya mengalami peningkatan. Akan tetapi setiap bulannya berdasarkan tidak menentu dalam penerbitan akta kematian. Hal ini dikarenakan

sosialisasi yang hanya diikuti oleh masyarakat itu-itu saja. Sehingga masyarakat belum seluruhnya mengenal adanya Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini dan mengerti tujuan program tersebut untuk mempermudah dalam menerbitkan akta kematian.

Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini mampu meningkatkan kepemilikan akta kematian di Kabupaten Sidoarjo, sehingga hal ini mendukung upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam penerbitan akta kematian.

Dapat disimpulkan bahwa jika dikaitkan dengan teori yang relevan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa indikator *Triability* atau Kemungkinan Dicoba Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) cukup baik. Meningkatnya minat pengajuan akta kematian di masyarakat menunjukkan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mulai berjalan dengan baik. Sosialisasi berupa video tutorial di *youtube*, *instagram* maupun *twitter* dapat diakses oleh masyarakat.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam dimensi *Observability* atau Kemudahan Diamati, inovasi dapat diamati melalui kejelasan prosedur pelayanan maupun ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON). Hal ini agar dapat diketahui inovasi tersebut berjalan dengan baik atau tidak.

Indikator *Observability* selanjutnya adalah sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON). Terdapat sarana dan prasarana yang dibutuhkan yaitu alat tulis kantor, jaringan LAN, dan internet.

Berdasarkan hasil observasi penulis mendapatkan data melalui tabel terkait sarana dan prasarana penunjang untuk Program Plavon di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Via *Online* (PLAVON)

No.	Jenis Barang	Banyak Barang	Kondisi Barang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Meja	5	Baik
2.	Kursi	8	Baik
3.	AC	2	Baik
4.	<i>Genset</i>	1	Baik

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo, 2023

Berdasarkan fenomena yang diamati terkait dari segi fisik bangunan gedung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang dinilai cukup untuk dapat menampung kapasitas pegawai serta masyarakat yang hendak mengurus pencatatan sipil. Ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin menerbitkan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terbilang cukup. Ruang tunggu *indoor* bagi masyarakat dengan fasilitas AC agar masyarakat yang menunggu tidak kepanasan dan kehujanan hal ini dimaksudkan agar masyarakat merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil wawancara dan SOP yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa prosedur dan sarana serta prasarana sudah baik dan tersedia. Prosedur melalui *handphone* maupun komputer dengan mengupload persyaratan yang ada kemudian jika sudah lengkap akan dicetak langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo atau di *Mall* Pelayanan Publik dan tinggal diambil tanpa perlu mengantri lagi. Indikator sarana dan prasarana yang menunjang dalam proses pelayanan adalah meja dan kursi, alat-alat tulis kantor, Aplikasi SIAK itu sendiri, listrik, jaringan LAN dan *genset* jika keadaan listrik padam di kantor. Dari segi fisik bangunan dan ruang tunggu bagi masyarakat dinilai sudah baik karena terdapat ruang untuk Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bagian, Kepala Seksi yang tidak menjadi satu dengan tempat pelayanan dalam proses penerbitan akta kematian. Untuk ruang tunggu, masyarakat

merasa nyaman menunggu dikarenakan ruangan *indoor* dengan fasilitas AC yang mampu melindungi masyarakat dari panas dan hujan.

3.2. Faktor Penghambat Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam indikator Keuntungan Relatif ini adalah masyarakat yang belum terbiasa dengan cara-cara yang baru. Masyarakat masih sering datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Prosedur pelayanan pun sudah berubah. Pelayanan secara langsung atau tatap muka hanya dilakukan ketika ada keperluan *emergency*. Masyarakat belum mengenal adanya Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini. Begitu pula dengan petugas belum terbiasa dalam mengoperasikan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) karena sebelumnya pelayanan dilakukan secara langsung tidak menggunakan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON).

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dalam indikator ini aktivitas dan prosedur pelayanan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) yaitu kebanyakan pemohon yang tidak mengupload scan berkas aslinya. Dan belum melengkapi berkas sesuai persyaratan yang dibutuhkan dalam penerbitan akta kematian. Kemudian masyarakat juga tidak mengecek kembali *website* Pelayanan Via *Online* (PLAVON) untuk memastikan bahwa pengajuannya tersebut ditolak karena berkas belum lengkap atau telah diterima dan diproses.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Pemahaman dan pengetahuan masyarakat Kabupaten Sidoarjo masih kurang terkait pentingnya pengurusan akta kematian dibuktikan dengan mengurus akta kematian apabila sangat dibutuhkan. Kendala juga terjadi pada komputer yang digunakan yaitu komputer terkadang *hang* dengan sendirinya sehingga dalam pelayanan terganggu atau terhambat.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Peran pasif masyarakat dalam mengikuti kegiatan sosialisasi. Peran masyarakat juga menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam penerbitan akta kematian dengan mengikuti kegiatan sosialisasi dengan peserta yang berbeda. Diharapkan proses sosialisasi kedepannya mendapatkan hasil yang maksimal dan tidak dilakukan berulang-ulang di tempat yang sama dengan peserta yang sama.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam pelaksanaan Inovasi ini salah satunya masih terkendala masalah jaringan internet. Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) ini bergantung kepada jaringan internet jika tidak ada jaringan internet maka data tidak dapat menyimpan atau *upload* ke database kependudukan. Begitu juga dengan listrik yang menjadi penunjang dalam pelaksanaan pelayanan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) merupakan prasarana yang penting.

3.3. Upaya Dalam Meningkatkan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Memberikan pelatihan kepada operator atau petugas Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) yang bekerja sama dengan pihak ketiga. Pelatihan ini dimaksudkan agar seluruh operator dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga operator tidak ada lagi kata kebingungan dan terbiasa dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Mengajukan ke pihak ketiga atau pengembang untuk ditambahkan peringatan pada *website* Plavon. Untuk pengguna usia lanjut yang akan mengurus dokumen kependudukan bisa diuruskan oleh anak atau keluarga yang lain jika masih dalam satu Kartu Keluarga.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Pemberian edukasi secara langsung saat pelaksanaan pelayanan, selain itu informasi juga disebarakan melalui *website* Dspendukcapil Kabupaten Sidoarjo, *instagram* dan brosur, video tutorial di *youtube* sehingga masyarakat memiliki lebih banyak sumber untuk mendapatkan informasi. Untuk komputer sendiri, solusinya dilakukan pemeliharaan sarana dan prasarana secara menyeluruh.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

- a. Melaksanakan sosialisasi melalui media radio dengan memasang iklan dimana masyarakat dapat melihat iklan tersebut (pusat perbelanjaan);
- b. Sosialisasi melalui media massa dengan memasang iklan di koran dan majalah seperti Jawa Pos dan Radar Sidoarjo;
- c. Sosialisasi melalui siaran *LIVE Instagram* Dukcapil yaitu Dukcapil Sapa Masyarakat;
- d. Memberikan brosur dan memasang *banner* ke kantor kecamatan dan desa tentang pelayanan dan inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dan pentingnya pembuatan dokumen kependudukan khususnya akta kematian;
- e. Memilih sasaran sosialisasi seperti di kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat itu sendiri seperti Karang Taruna, perkumpulan ibu-ibu PKK, dan generasi milenial yang lebih paham akan *gadget* pada jaman sekarang.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Melakukan pemasangan *WiFi* dengan kerjasama dengan pihak *IndiHome* untuk menstabilkan *server* dan agar pelayanan *online* Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dapat berjalan lancar. Untuk jaringan listrik, bekerjasama dengan pihak PLN dan menyediakan *genset* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo itu sendiri. Solusi yang diberikan untuk kurangnya pemahaman tentang prosedur dan persyaratan adalah sosialisasi yang merata kepada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian usaha dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Hal ini dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan. Merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui organisasi pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menjadi instansi pelaksana serta perpanjangan tangan pemerintah dalam menyelenggarakan penerbitan administrasi kependudukan. Administrasi yang dimaksud antara lain seperti dalam penerbitan akta kematian berbasis *online* melalui program Pelayanan Via *Online* (PLAVON).

Dalam penelitian ini yakni Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian berjalan dengan baik dalam meningkatkan inovasi penerbitan administrasi kependudukan. Faktor penghambatnya yaitu masyarakat belum mengenal adanya Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON), petugas belum terbiasa dalam mengoperasikan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON), pemohon yang tidak mengupload scan berkas aslinya dan belum melengkapi berkas sesuai persyaratan, sering terjadi gangguan server di *website* maupun server pusat dan prasarana, program belum diketahui seluruh masyarakat, serta pemahaman masyarakat terhadap urgensi kepemilikan akta kematian yang masih kurang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan beberapa upaya seperti memberikan pelatihan kepada operator atau petugas Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON), mengajak ke pihak ketiga untuk pengembangan *website*, pemberian edukasi kepada masyarakat, perawatan sarana dan prasarana serta pemanfaatan sumber daya manusia yang ada sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat

menjalankan pelayanan penerbitan Akta Kematian Melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dapat berjalan efektif dan efisien, sehingga harapan yang terjadi yaitu setiap target yang ada akan terpenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya diperlukan juga kerjasama antar masyarakat serta lembaga lainnya demi terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis sebagaimana telah diuraikan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Kabupaten Sidoarjo diukur berdasarkan teori inovasi menurut pendapat Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers adalah belum cukup inovatif. Hal ini dikarenakan berdasarkan lima dimensi yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*) terdapat satu dimensi yang belum tercapai yaitu Kemungkinan Dicoba (*Triability*). Terdapat dua indikator di dalam dimensi Kemungkinan Dicoba (*Triability*) yang dapat menentukan inovatif atau tidaknya Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) yaitu jumlah akta kematian yang diterbitkan dan sosialisasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) itu sendiri. Jumlah akta kematian setiap bulannya tidak menentu dan kurangnya sosialisasi secara merata ke seluruh lapisan masyarakat tentang betapa pentingnya akta kematian serta kurangnya pengenalan akan Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON).
2. Hambatan dan tantangan yang ditemui selama proses penerbitan akta kematian melalui Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) adalah masyarakat yang belum terbiasa menggunakan cara pengajuan yang baru secara *online* yaitu pengajuan melalui *website* Pelayanan Via *Online* (PLAVON), kurangnya kesadaran akan pentingnya akta kematian,

sosialisasi yang kurang merata sehingga masyarakat belum sepenuhnya mengenal Pelayanan Via *Online* (PLAVON), fasilitas jaringan listrik maupun internet (*Wi-Fi*) yang terkadang mengalami gangguan.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan kepada petugas Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dan melakukan pemeliharaan komputer secara berkala;
- b. *Follow up* ke pengembang terkait permasalahan di dalam Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) seperti terkadang *website* atau *server* mengalami *hang* atau macet sesaat;
- c. Melakukan peningkatan sosialisasi (media sosial seperti *website*, *youtube*, *instagram* dan secara langsung seperti pemasangan *banner* dan pembagian brosur) kepada aparatur desa maupun masyarakat agar lebih mengenal tentang Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dan pentingnya kepemilikan akta kematian;
- d. Melakukan kerjasama dengan pihak *IndiHome* hal ini agar *server* dalam pelaksanaannya berjalan dengan baik, terkhusus pemasangan jaringan *WiFi* atau internet dan penyediaan *genset* ketika listrik padam.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus yang telah ditetapkan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Mark Rippetoe dan Carl R. Rogers dalam Prabowo mengenai teori inovasi.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Inovasi Program Pelayanan Via *Online* (PLAVON) dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo beserta jajarannya, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, dan seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, Erliana. 2011. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Galia Indonesia
- Prabowo, Hadi; Suwanda, Dadang & Syafri, Wirman. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Seruni, Antya. 2018. *Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya*.
- Sukma, Dhany & Shendy, Muhamad. 2020. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Si Dukun 3 In 1" di Provinsi Dki Jakarta*
- Wulandari, Desi & Parwiyanto, Herwan. 2021. *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*.