

**INOVASI PROGRAM PLAVON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID - 19 DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO
PROVINSI JAWA TIMUR**

YUMAS NORMA DEWANTI
NPP. 29.1001

*Asdaf Provinsi Jawa Timur
Program Studi Studi
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

Email:
yumasdewanti24@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). In dealing with population problems during the Covid-19 pandemic, the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency made the Plavon Program Innovation in providing Population Administration services. **Objective :** to analyze the elements of innovation in the Plavon Program, analyze the factors supporting the success of the Plavon Program in providing population administration services, and measure and analyze the value of community satisfaction with Population Administration services through the Plavon Program. **Method:** This study uses combined method, where qualitative methods are used to analyze problems related to elements of innovation and factors supporting the success of innovation and descriptive statistical methods to measure and analyze community satisfaction with the Plavon Program. **Result:** There are five dimensions of service innovation elements that the Plavon Program must meet as criteria in making service innovations. In its application, some factors support the success of the Plavon Program, namely the characteristics of the Plavon Program as a service provider, the role of the government in providing socialization, the government's efforts to influence the community to use the Plavon Program, and the current social conditions of society. The results of the value of community satisfaction with Population Administration services through the Plavon Program are in the excellent category. **Conclusion:** The Plavon Program has fulfilled all innovative aspects as a service innovation. The characteristics of the service influence the factors driving the success of the Plavon Program, the role of the government in socializing, the government's efforts to attract public interest, and the current social conditions of society. The survey results related to community satisfaction obtained an average score of 3.52.*

Keywords: *innovation, service, population administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Dalam menangani permasalahan kependudukan pada masa pandemic *Covid – 19*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat Inovasi Program Plavon dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan. **Tujuan:** untuk menganalisis unsur – unsur inovasi pada Program Plavon, menganalisis faktor pendukung keberhasilan Program Plavon dalam memberikan pelayanan Administrasi kependudukan, dan mengukur serta menganalisis nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Plavon. **Metode:** Penelitian ini adalah menggunakan metode gabungan, dimana metode kualitatif digunakan untuk menganalisis permasalahan terkait unsur inovasi dan faktor pendukung keberhasilan inovasi dan metode statistika deskriptif untuk mengukur dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap Program Plavon. **Hasil/Temuan:** Terdapat lima dimensi unsur inovasi pelayanan yang harus dipenuhi Program Plavon sebagai kriteria dalam pembuatan inovasi pelayanan. Pada penerapannya terdapat faktor pendukung keberhasilan Program Plavon yaitu adanya karakteristik Program Plavon sebagai pemberi layanan, peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi, upaya pemerintah dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan Program Plavon serta kondisi sosial masyarakat yang sudah modern. Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Plavon sudah termasuk kategori baik. **Kesimpulan:** Sebagai inovasi pelayanan, Program Plavon sudah memenuhi seluruh aspek inovatif. Faktor pendorong keberhasilan Program Plavon dipengaruhi oleh adanya karakteristik layanan, peran pemerintah dalam melakukan sosialisasi, upaya pemerintah dalam menarik minat masyarakat, serta kondisi sosial masyarakat yang sudah modern. Hasil survei terkait kepuasan masyarakat diperoleh nilai rata – rata skor 3,52.

Kata kunci: inovasi, pelayanan, administrasi kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pernyataan Dwiyanto (2009) salah satu bentuk kebijakan yang menunjang meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah yaitu adanya inovasi – inovasi yang dibuat pemerintah dalam pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan. Kehidupan masyarakat tidak akan terlepas dengan masalah kependudukan. Pertumbuhan penduduk yang terus menerus bertambah menjadi perhatian pemerintah dalam menangani hal tersebut. Keberhasilan pencapaian target kepemilikan dokumen kependudukan tergantung pada inovasi yang telah dilakukan pemerintah itu sendiri. Dalam pelaksanaannya, inovasi yang dianggap mudah dan efektif serta regulasi yang mengikat masyarakat mengenai kepemilikan dokumen kependudukan membuat masyarakat setiap tahun semakin sadar. Inovasi yang diterapkan di Kabupaten Sidoarjo terus meningkatkan kesadaran masyarakatnya untuk mengurus dokumen kependudukan. Sasaran yang ditetapkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga terus ditingkatkan agar mencapai target bahkan melampaui target yang telah ditentukan.

Dalam situasi pandemi *Covid – 19* permasalahan kependudukan semakin kompleks. Pemerintah dituntut cepat dalam menangani masalah tersebut agar tidak terjadi penyimpangan demografi. Segala upaya pemerintah untuk menanggulangi persebaran virus dari dikeluarkannya regulasi Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 2020 mengenai pembatasan mobilitas dengan skala besar serta regulasi lainnya. Sebagai tindak lanjut, dikeluarkan Surat Edaran No. 065/5721/438.1.3.1/2021 menyangkut mekanisme kerja yang dilakukan PNS maupun Non-PNS selama pelaksanaan PPKM yang diberlakukan maka seluruh pelayanan tatap muka ditutup sementara. Dengan keterbatasan serta permintaan pengajuan dokumen yang terus meningkat membuat pemerintah Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan Inovasi terbaru yaitu Program Plavon Dukcapil yang diresmikan pada April 2021.

Plavon ini merupakan singkatan dari Pelayanan Via Online berupa program aplikasi *online* yang dibuat khusus oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk pengajuan pembuatan 8 (delapan) dokumen kependudukan antara lain E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah datang, KIA, dan Akta

perkawinan perceraian. Sistem dan cara kerja program ini berbeda dengan program pelayanan online yang ada sebelumnya. Pada layanan “Plavon” ini mulai dari pembuatan akun, aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, penginputan data diri dan persyaratan hingga dalam pencetakan dokumen dilakukan sendiri di rumah. Layanan ini dilakukan secara daring atau *online* dengan cukup mengakses halaman *website* maupun *smartphone* dengan alamat *web* : <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>.

Layanan ini menggunakan formulir elektronik sehingga pengguna lebih mudah dalam mengisi data diri sesuai ketentuan. Pemenuhan persyaratan pengajuan juga sudah tercantum di aplikasi. Pengguna diwajibkan mengunggah dokumen persyaratan berupa *scan* dokumen setelah pengisian formulir pengajuan selesai. Dalam prosedur pencetakan untuk KTP dan KIA harus diambil di Dinas Dukcapil karena perlu adanya perekaman diri dan *scan* data sedangkan untuk dokumen lain bisa dicetak menggunakan kertas HVS putih 80 gram.

Sosialisasi serta pemberian pelatihan kepada petugas perlu ditingkatkan mengingat bahwa program ini baru beberapa bulan dioperasikan. Program ini akan terus dievaluasi agar dalam pelaksanaannya dapat maksimal serta tingkat keberhasilan program ini dalam menyelesaikan permasalahan kependudukan di tengah pandemi *Covid - 19*. Serta apa saja yang menjadi pendukung serta hambatan mengenai kinerja program ini perlu diamati secara berkala menyesuaikan dengan teknologi serta kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Dari paparan diatas mengenai latar belakang permasalahan, peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid - 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”**.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Program Plavon atau Pelayanan Via Online merupakan Aplikasi khusus yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dilakukan secara *online*. Program Plavon mulai beroperasi pada bulan April 2021 yang bertujuan agar masyarakat tetap tertib dalam administrasi kependudukan pada situasi dan kondisi pandemi *Covid - 19* dengan penonaktifan pelayanan tatap muka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sidoarjo, serta sebagai wadah permintaan masyarakat terkait pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal.

1.3 PENELITIAN TERDAHULU

Pertama, Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho, Universitas Sebelas Maret, (2019) ,dengan judul jurnal Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni dalam penerapan Aplikasi ini adanya peningkatan dalam kepemilikan KIA karena layanan yang diberikan lebih efektif serta lebih menghemat waktu dan tenaga. Hal ini membuat masyarakat lebih puas akan layanan ini dibandingkan layanan sebelumnya. Namun masih ada beberapa kendala dalam pengoperasian aplikasi ini.

Kedua, Antya Seruni Duhita, Universitas Airlangga Surabaya, (2018) ,dengan judul jurnal Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya dalam menciptakan pelayanan yang optimal dan pemenuhan tuntutan masyarakat yang ada, Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Surabaya terutama pada bagian Seksi Siak bekerja sama dengan Dinas KOMINFO Kota Surabaya untuk mengembangkan Program E-Lampid dalam pemberian pelayanan Administrasi Kependudukan.

Ketiga, Cahyo Bima, Universitas Airlangga Surabaya, (2020), dengan judul skripsi Inovasi “6 In 1” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian yakni dalam inovasi ini pemerintah Dukcapil Kota Surabaya sangat terbantu dengan adanya Program ini karena dalam Aplikasi ini sudah termuat semua pelayanan dokumen kependudukan Kota Surabaya sehingga tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan meningkat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta

informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokasi Penelitian Penulis.

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan penelitian skripsi sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan unsur – unsur inovatif yang dimiliki Program Plavon dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat.
2. Untuk menganalisa faktor keberhasilan inovasi sebagai pendukung pelaksanaan Program Plavon.
3. Untuk mengukur nilai kepuasan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan melalui inovasi Program Plavon.

II. METODE

Peneliti harus menggunakan teknik yang sesuai agar data yang diperoleh akurat, valid, relevan serta memenuhi syarat penelitian. Simangunsong (2017:211) mengemukakan bahwa, “teknik pengumpulan data penelitian pemerintahan yang dilakukan total di lapangan”. Peneliti menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan dokumentasi dengan data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Unsur Inovasi Program Plavon

Keberhasilan inovasi yaitu dilihat dari bagaimana inovasi tersebut dapat berkembang sesuai dengan tata caranya, penyelesaian masalah, serta penggunaan teknologi yang ada. Berdasarkan fakta yang ada di lapangan, hasil analisis penulis mengenai Unsur Inovasi Program Plavon sebagai pelayanan kependudukan yang khusus membantu masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berdasarkan teori Mulgan dan Albury dalam Noor (2013:15) yang menggunakan lima indikator

sebagai ukuran dari aspek penilaian inovasi, yaitu: **Produk Layanan; Proses Layanan; Kebijakan Layanan; Metode Layanan; Sistem Layanan.**

A. Inovasi Produk Layanan

Inovasi produk layanan merupakan bentuk nyata dari upaya pemerintah dalam menangani permasalahan terkait pemberian layanan, biasanya berupa kebijakan, inovasi, program, dll. Inovasi Program Plavon merupakan inovasi produk layanan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa aplikasi yang berberbentuk *Website* dimana hanya bisa diakses melalui laptop ataupun *smartphone* yang terkoneksi dengan internet. Program Plavon sudah sangat mengalami kemajuan serta memiliki karakteristik tersendiri. Hal ini didukung dengan beberapa fitur dan menu layanan yang tampak rapi dan menarik serta penempatan menu dan fitur yang terstruktur.

B. Inovasi Proses Layanan

Inovasi proses layanan yaitu peningkatan kualitas yang berkelanjutan terkait proses kerja yang efektif, efisien, baik serta sederhana. Proses inovasi Program Plavon sudah efektif dan efisien. Para pegawai bagian pengurusan Administrasi Kependudukan diberikan akses langsung guna memproses pengajuan pembuatan dokumen kependudukan oleh masyarakat. Pegawai di Bagian PIAK (Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan) bertugas sebagai teknisi serta pengawasan terhadap Program Plavon.

C. Inovasi Kebijakan Layanan

Inovasi kebijakan layanan merupakan perubahan visi, misi, strategi, serta tujuan baru yang memiliki sebab berdasarkan kejadian sebenarnya. Inovasi Program Plavon memiliki visi, misi, strategi serta tujuan yang baru dalam menangani pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Adapun kebijakan yang telah ditentukan yaitu Program Plavon hanya digunakan oleh warga penduduk asli Kabupaten Sidoarjo; hanya bisa diakses melalui *website* secara *online*; terdapat tim pelaksana Program Plavon yang sudah terbagi; satu *user* bisa digunakan untuk seluruh anggota dalam KK; dapat mengajukan lebih dari satu dokumen kependudukan

dalam satu waktu; tersedia 2 akses pengurusan yaitu akses mandiri yang dilakukan dirumah dan akses petugas desa; adanya jam operasional Program Plavon yaitu dari jam 8.00 – 15.00 WIB.

D. Inovasi Kebijakan Layanan

Inovasi metode layanan merupakan gambaran adanya suatu perubahan baru dalam interaksi antara pengguna layanan seperti cara kerja atau prosedur yang baru dalam pemberian pelayanan. Program Plavon menggunakan metode *online* dimana seluruh pelayanan dilakukan secara *online* melalui *website*. Program Plavon merupakan layanan satu pintu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus administrasi kependudukan meskipun tidak semua jenis dokumen kependudukan dan masih dalam tahap pengembangan. Dalam kurun waktu 10 bulan petugas menerima total 134,948 permohonan dokumen kependudukan. Dari jumlah tersebut terdapat 134,493 dokumen telah diverifikasi dengan 1,215 data sedang diproses dan 86,224 dokumen telah terselesaikan. Sedangkan terdapat 614 dokumen yang tidak lengkap serta 46,440 data yang tidak dapat diproses dikarenakan kesalahan baik dari *user* maupun permasalahan internal.

E. Inovasi Sistem Layanan

Inovasi sistem layanan merupakan tata kerja baru atau pembaharuan dalam interaksi dengan segala aspek dan pelaku lainnya dengan kata lain adanya perubahan pada tata kelola pemerintahan. Inovasi *online* lainnya sistem aplikasi sering terjadi *maintance* atau *server down*. Dalam mengantisipasi hal tersebut, adanya pembatasan jam operasional tanpa ada batasan kuota sehingga sistem tidak terus dipaksa bekerja. Sistem pada Program Plavon tidak hanya dioperasikan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saja, namun dibantu oleh Petugas Kecamatan, Petugas Kelurahan/Desa Hal ini peruntukkan kepada masyarakat yang wilayah rumahnya jauh dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta bagi lansia atau penduduk usia rentan.

3.2 Faktor Pendorong Keberhasilan Inovasi Program Plavon

Inovasi Program Plavon memiliki karakteristik yaitu program pertama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyediakan 10 layanan Administrasi Kependudukan

dalam satu kesatuan berbeda dengan inovasi program sebelumnya hanya bersifat parsial. Sosialisasi terkait Program Plavon yang dilakukan cukup efektif dengan menggunakan media sosial dimana pada saat ini masyarakat lebih sering menggunakan media sosial maupun internet dalam melakukan aktifitasnya akibat pandemi *Covid – 19*.

Upaya yang dilakukan dalam mempengaruhi masyarakat yaitu dengan adanya pembaruan inovasi yang lebih maju dibanding dengan inovasi sebelumnya. Selain itu, Program Plavon tidak membatasi kuota layanan hanya ditentukan jam operasionalnya saja serta melakukan kerjasama atau kemitraan dengan kelompok maupun komunitas yang ada di masyarakat. Teknologi pada kondisi sosial masyarakat Kabupaten Sidoarjo saat ini sudah sangat melekat mengingat banyaknya inovasi yang dilakukan secara *online* termasuk inovasi Program Plavon saat ini. Hal ini terbukti dengan banyak pengajuan terkait Administrasi Kependudukan melalui Program Plavon dalam 10 bulan terakhir sebanyak 134.948 dokumen kependudukan.

3.3 Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Plavon

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait Inovasi Program Plavon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 dengan total 50 responden memuat 9 Unsur Pelayanan pada Program Plavon menghasilkan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88** (delapan puluh delapan). Dengan demikian pelayanan pada Program Plavon terkait pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berada pada interpretasi **Baik** atau dengan nilai rata – rata skor IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebesar **3,52** (tiga koma lima dua).

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho, Universitas Sebelas Maret, (2019) ,dengan judul jurnal Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni dalam penerapan Aplikasi ini adanya peningkatan dalam kepemilikan KIA karena layanan yang diberikan lebih efektif serta lebih menghemat waktu

dan tenaga. Hal ini membuat masyarakat lebih puas akan layanan ini dibandingkan layanan sebelumnya. Namun masih ada beberapa kendala dalam pengoperasian aplikasi ini.

Antya Seruni Duhita, Universitas Airlangga Surabaya, (2018) ,dengan judul jurnal Inovasi Produk E-Lampid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya dalam menciptakan pelayanan yang optimal dan pemenuhan tuntutan masyarakat yang ada, Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Surabaya terutama pada bagian Seksi Siak bekerja sama dengan Dinas KOMINFO Kota Surabaya untuk mengembangkan Program E-Lampid dalam pemberian pelayanan Administrasi Kependudukan.

Cahyo Bima, Universitas Airlangga Surabaya, (2020), dengan judul skripsi Inovasi “6 In 1” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian yakni dalam inovasi ini pemerintah Dukcapil Kota Surabaya sangat terbantu dengan adanya Program ini karena dalam Aplikasi ini sudah termuat semua pelayanan dokumen kependudukan Kota Surabaya sehingga tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan meningkat.

Pembaharuan temuan penelitian sebelumnya dari penelitian terdahulu yakni inovasi program Plavon dalam pelayanan Administrasi Kependudukan berdasarkan teori inovasi menurut Mulgan dan Albury yaitu sudah inovatif. Hal ini dikarenakan Inovasi Program Plavon telah memenuhi lima dimensi yaitu Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Layanan, Inovasi Kebijakan Layanan, Inovasi Metode Layanan, dan Inovasi Sistem Layanan. Kepuasan Masyarakat pada Inovasi Program Plavon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga meningkat.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa Inovasi Program Plavon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik karena sudah memenuhi unsur inovatif dan tepat sasaran. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa seluruh unsur penyusun inovasi Program Plavon sudah sangat matang dilihat dari kesiapan Program Plavon dalam memberikan pelayanan tanpa tatap muka. Hal ini juga diukur dari indikator yang digunakan untuk mengukur unsur inovatif Program Plavon dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi *Covid – 19*. Sasaran dari Program Plavon ini yaitu meningkatkan pelayanan

administrasi kependudukan dimasa pandemi *Covid – 19*. Program Plavon juga merupakan inovasi administrasi kependudukan pertama Kabupaten Sidoarjo yang mencakup 10 layanan sekaligus sehingga terpusat. Pihak yang terlibat dalam tim pelaksana juga sudah mengantisipasi segala kendala yang akan terjadi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kuisioner, wawancara, dan dokumentasi yang berpedoman pada teori dan hasil penelitian yang dilaksanakan tentang Inovasi Program Plavon dalam pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi *Covid – 19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi program Plavon dalam pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi *Covid – 19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dianalisis berdasarkan teori inovasi menurut Mulgan dan Albury yaitu sudah inovatif. Hal ini dikarenakan Inovasi Program Plavon telah memenuhi lima dimensi yaitu Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Layanan, Inovasi Kebijakan Layanan, Inovasi Metode Layanan, dan Inovasi Sistem Layanan.
2. Faktor Pendorong keberhasilan yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung dengan teori yang kemukakan Suryani (2008) terkait Inovasi Program Plavon dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yaitu pertama, adanya karakteristik yang menonjol; adanya peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi terkait pengaplikasian Program Plavon dalam pengurusan administrasi kependudukan serta pemahaman pengoperasian Program Plavon; adanya upaya pemerintah untuk mempengaruhi masyarakat dalam menerima produk inovasi Program Plavon; dan kondisi sosial masyarakat yang sudah mengarah pada modernisasi dimana teknologi hidup berdampingan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Kepuasan Masyarakat pada Inovasi Program Plavon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo didapatkan nilai akhir rata – rata skor keseluruhan sebesar **3,52** dengan nilai konversi sebesar **88** dengan interpretasi **Baik**.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian, jaangkauan ruang lingkup penelitian serta kondisi dan situasi pandemi Covid – 19 sehingga peneliti kesulitan untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Plavon.

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 pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistika Kabupaten Sidoarjo, 2020. Hasil Sensus penduduk 2020 Kabupaten Sidoarjo.
- Basrowi, Basrowi dan Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bidarti, Agustina. 2020. *Teori Kependudukan*. Bogor : Lindan Bestari.
- Fitrah, Muhammad dan Luthfiyah, 2017. *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat : CV jejak.
- Hutangalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta : Deepublish.
- Iskandar, Nehru dan Cicyn. 2021. *Metode Penelitian Campuran*. Bandung : Nasya Expanding Management.
- Noor, Irmawan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang : UB Press
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. Dkk. 2016. *Inovasi Teknologi Informasi Untuk Kemajuan Bangsa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Simangunsong, Fernandes. 2015. *Metodologi Penelitian Pemerintah*. Bandung : Alfabeta.