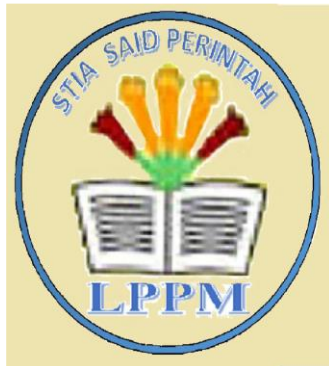

Public Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis



LPPM STIA Said Perintah

Volume 5, No. 1, Maret 2024

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received; 2024 - 02 - 25

Accepted; 2024 - 03 - 14

Published; 2024 - 04 - 13



The editorial board holds publication rights for articles under a CC BY SA license, allowing distribution without separate permission if credited. Published articles are openly accessible for research, with no liability for other copyright violations (<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj/kebijakanhektaja>).



[Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa

Erlina Marista Sufianti ¹⁾
Ahmad Riyadh²⁾

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo,
Jawa Timur, Indonesia
erlinamarista21@gmail.com

Abstract

The aim of this research is to explain and explain the implementation of the Online Population Services Program (PLAVON) in Prasung Village, Buduran District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive research method with data sources originating from interviews, observations and literature studies. The focus of this research is the implementation of the Online Population Services (PLAVON) program in Prasung Village, Buduran District, Sidoarjo Regency. Findings from the research show that the implementation of PLAVON in Prasung Village, Sidoarjo District, is still hampered by outreach efforts to the community, and only initial outreach was carried out. E PLAVON was launched in in 2021. Until now, the availability of financial resources to support the Online Population Services Program is still limited due to the lack of adequate budget allocation. This condition means that the implementation of the Online Population Services Program has not yet reached the maximum and effective level.

Keywords : Implementation, PLAVON, Population Administration

Pendahuluan

Fenomena administrasi publik erat kaitannya dengan tantangan yang dihadapi oleh lembaga publik, seperti isu kepemimpinan, kekuasaan, kebijakan publik dan layanan publik dan sebagainya. Salah satu aspek yang dipermasalahkan adalah pelayanan publik, yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Namun seringkali terdapat keluhan terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan. Hal ini bertentangan dengan tujuan utama administrasi publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Zauhar, Susila, (2001) semua sumber daya yang dimiliki oleh administrasi publik seharusnya digunakan untuk memberikan pelayanan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kemajuan zaman dan teknologi pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta mencakup prosedur yang sederhana, transparan dan waktu pelayanan yang singkat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah dapat mengadopsi *Electronic Government (E-Government)* yang didasarkan pada pemanfaatan teknologi informasi yang canggih.

Menurut World Bank 2001 sebagaimana yang dikutip oleh Hardiansyah, (2011) *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, bisnis, dan kelompok terkait. Konsep *e-government* telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Pengembangan Kebijakan dan Strategi Nasional *E-government*. Melalui penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan memenuhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang optimal yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesetaraan antara hak dan kewajiban.

Pelayanan kependudukan merupakan bagian penting dalam tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan data dan informasi penduduk suatu wilayah. Pelayanan publik adalah jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak pengurus pelayanan publik, yang dapat memenuhi semua keperluan dan keinginan penerima layanan yang memiliki urusan penting dengan pemerintahan, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022).

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan di Indonesia, seperti birokrasi kompleks, waktu tunggu yang lama dan kurangnya aksesibilitas, telah

diidentifikasi. Sebelumnya, pelayanan kependudukan dilakukan secara manual dan *offline*, yang mengakibatkan berbagai masalah seperti penumpukan data, kesalahan pengolahan, dan keterbatasan aksesibilitas. Untuk meningkatkan mutu layanan publik, salah satu langkah yang diambil adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala-kendala yang ada dan meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas pelayanan publik, terutama pelayanan kependudukan.

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi digital, banyak instansi pemerintahan berusaha memberikan layanan publik kepada masyarakat melalui penerapan teknologi elektronik. Secara umum, baik di sektor publik maupun swasta, aktivitas administrasi tetap menjadi hal yang tak terpisahkan karena administrasi memegang peran penting dalam setiap aspek pelaksanaan organisasi. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan lembaga pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada semua pemakai SPBE. Perihal tersebut diatur dalam keputusan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 yang terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Ragam produk *e-government* di berbagai daerah dapat dilihat melalui beragam *platform* dan tujuan aplikasi yang digunakan. Contoh produk tersebut termasuk aplikasi dan situs *web* dalam ranah sistem pemerintahan elektronik. Penerapan sistem *e-government*, yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, membantu meningkatkan responsivitas, efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas dari layanan publik. Saat ini, implementasi *e-government* dalam sektor pemerintahan berkembang menjadi suatu tren dimana hampir setiap aplikasi yang digunakan melibatkan konversi data menjadi informasi yang penting bagi pemerintah atau pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan (Nia Karniawati & Romi Rahmadani Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom, 2011). *E-government* memberikan akses layanan publik yang tersedia 24 jam, dimana saja dan kapan saja pengguna membutuhkannya. Sistem *e-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak hanya tersedia secara terbatas, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan (Utomo, D., & Mulyanto, E, 2010). Dengan menyadari keuntungan yang signifikan dari *e-government*, banyak lembaga pemerintah ditingkat pusat maupun daerah saat ini mengadopsi sistem *e-government*. Hal ini tercermin dari kemajuan yang signifikan dalam

penerapan *e-government* oleh pemerintah daerah provinsi (Satriya et al., n.d.). Berikut ada data survei *e-government* PBB di tahun 2022.

Data United Nations (UN) Survey 2022

E-Government Development Index	2022	2020	2018	2016	2014
Indonesia (Rank)	77	88	107	116	106
Indonesia (Value)	0.71600	0.66120	0.52580	0,44784	0,44874

Sumber; Survei *E-Government* PBB, (2022)

Berdasarkan data diatas hasil survei terbaru dari PBB menunjukkan bahwa Indonesia naik ke peringkat 77 pada tahun 2022, menunjukkan kemajuan dalam pengembangan dan implementasi SPBE. Namun, masih perlu upaya untuk meningkatkan digitalisasi, terutama dalam pemerintahan agar layanan publik terus meningkat. Semua kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah perlu memperkuat komitmen dan implementasi SPBE, dengan fokus pada penguatan infrastruktur telekomunikasi.

Hasil dari perkembangan tersebut, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 diterapkan sebagai SPBE, dimana lembaga pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang efektif (Kementerian Sekretariat Negara, 2018). Tujuan dari implementasi SPBE melalui Perpres No. 95 tahun 2018 adalah untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi di pemerintahan. Melalui langkah ini, Pemerintah telah mengambil inisiatif dengan menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat melalui penerapan teknologi informasi atau *e-government*, partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap pemerintah dapat diperluas yang pada akhirnya akan meningkatkan manajemen informasi (Nurrahman et al., 2021).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah meraih penghargaan *Digital Government Award* dalam kategori penerapan SPBE. Mereka fokus pada memperkuat layanan publik dengan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, responsif, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu implementasi *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo adalah melalui layanan *online* (PLAVON), yang dapat diakses melalui *website* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini telah diperluas hingga ke tingkat desa untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi.

PLAVON Dukcapil adalah sebuah layanan inovatif yang disediakan oleh Dukcapil Sidoarjo untuk masyarakat di Sidoarjo. Layanan ini dapat diakses melalui *smartphone* pribadi, dan merupakan bentuk pelayanan *online* yang sesuai dengan singkatannya. E-PLAVON merupakan layanan yang sudah terhubung secara menyeluruh dengan pemerintah di tingkat desa dan kecamatan. PLAVON ini merupakan sebuah aplikasi atau *website* yang dapat digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Sidoarjo untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah Datang, KIA dan Akta Perkawinan atau Perceraian.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menghadirkan aplikasi dan situs *web* Pelayanan Via *Online* (PLAVON) untuk mempermudah warga Desa Prasung dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Melalui PLAVON, pegawai desa dapat membantu masyarakat secara online tanpa harus menghadapi kerumitan dan waktu yang lama dalam proses administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui situs *web* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta akses yang telah diperluas hingga ke tingkat desa. Ini memungkinkan warga untuk menyelesaikan administrasi kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan, menghemat waktu dan tenaga mereka. Layanan publik melalui PLAVON dapat diakses dengan mendaftar melalui situs *web* PLAVON <http://PLAVON.sidoarjokab.go.id>, memberikan keuntungan bagi masyarakat karena tidak memerlukan kehadiran langsung. Daftar pengguna PLAVON dapat diakses oleh petugas pelayanan di Desa Prasung.

Ringkasan Pengguna Pelayanan Aplikasi PLAVON Oleh Pemerintah Desa Prasung

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	KTP	57	36	46
2	KIA	45	23	37
3	Surat Keterangan Pindah/SKPWNI	26	61	40
4	Surat Keterangan Datang/SKDWNI	16	22	27
5	Akta Kelahiran SKPWNI	44	40	47
6	Akta Kematian	45	38	40
7	Akta Perkawinan	22	24	35
8	Akta Perceraian	12	24	23
Jumlah		109	131	107

Sumber Data; Diolah oleh Pemerintah Desa Prasung, (2023)

Berdasarkan informasi tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2021 jumlah pengajuan layanan terbanyak adalah pengajuan Kartu Tanda Penduduk sebanyak 57 dokumen dan layanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat Desa Prasung adalah akta penceraian dengan 12 dokumen. Data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Prasung pada tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah pengajuan paling banyak adalah surat keterangan pindah (SKPWNI) sebanyak 61 dokumen, sedangkan layanan paling sedikit diajukan oleh masyarakat Desa Prasung adalah Surat Keterangan Datang (SKDWNI) sebanyak 22 dokumen. Sementara itu, pada tahun 2023, data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Prasung menunjukkan bahwa jumlah pengajuan paling banyak adalah Akta Kelahiran sebanyak 46 dokumen, sedangkan layanan paling sedikit yang diajukan oleh masyarakat Desa Prasung adalah Akta Perceraian sebanyak 23 dokumen.

Berdasarkan data diatas, terlihat juga bahwa jumlah pengajuan pada pelayanan Aplikasi E PLAVON Dukcapil di Desa Prasung mengalami penurunan sebesar 107 dokumen dari tahun 2022 hingga 2023. Berdasarkan grafik tersebut, juga ditemukan kendala lain terkait server, dimana Aplikasi PLAVON Dukcapil kadang-kadang lemot diakses dan masyarakat kurang memahami cara mengakses e-PLAVON. Akibatnya, masyarakat harus menunggu hingga situs *web* PLAVON Dukcapil dapat digunakan Kembali. Selain itu, ada sejumlah individu di masyarakat yang tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan *web* PLAVON Dukcapil, sehingga mereka akhirnya pergi langsung ke pelayanan desa untuk mengurus surat administrasi. Hal ini menyebabkan berkas di kantor desa menumpuk dan menyebabkan antrian yang Panjang.

Studi empiris yang telah dilakukan mengenai implementasi *e-government* melalui pelayanan administrasi kependudukan menemukan beberapa kendala yang masih dihadapi. Rodiyah, n.d.& Khoirunnisak, (2023) menemukan bahwa banyak masyarakat yang belum dapat menggunakan *web* PLAVON Dukcapil karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa terkait penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan *web* PLAVON Dukcapil.

Hasil kajian lain oleh Daniswara & Megawati, (2023) mengenai Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via *Online* (PLAVON) di Desa Grabagan, Kabupaten Sidoarjo, menemukan bahwa jarangya sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui Gapura Delta dan PLAVON menjadi hambatan yang cukup signifikan.

Bianto & Choiriyah, (2022) dalam kajiannya tentang implementasi *e-government* melalui sistem Pelayanan *Online* (PLAVON) DUKCAPIL di Desa Pulungan, menemukan bahwa meskipun tingkat implementasi telah optimal, masih terjadi kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil dan minimnya upaya sosialisasi dari Pemerintah Desa Pulungan. Akibatnya, sebagian besar penduduk, terutama lansia, tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang PLAVON.

Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa masyarakat di Desa Prasung, Sidoarjo, belum sepenuhnya terbiasa dengan penggunaan aplikasi E-PLAVON. Program ini memang memiliki banyak kelebihan, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu masalah utama adalah minimnya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat setempat. Hal ini menyebabkan kurangnya partisipasi dalam program E-PLAVON. Selain itu, masalah teknis seperti koneksi internet yang lambat juga menghambat proses verifikasi data dan memperlambat pelayanan. Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah, terutama di kalangan lansia, juga menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi ini. Akibatnya, sebagian besar masyarakat masih mengandalkan bantuan petugas di kantor desa untuk menggunakan E-PLAVON dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Hal ini mengakibatkan keterbatasan aksesibilitas dan efisiensi dalam layanan administrasi.

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan perhatian pada indikator implementasi berdasarkan model Edward III. Model ini mencakup fokus pada; komunikasi yang ditujukan kepada kelompok sasaran, evaluasi sumber daya manusia, keuangan, fasilitas dan infrastruktur, disposisi para pelaku kebijakan, serta dampak struktur birokrasi terutama terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan kegiatan terkait program

Kajian ini memanfaatkan metode baru dengan teknologi *online* dalam pelayanan kependudukan di tingkat desa untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas dan akurasi data. Masyarakat secara aktif terlibat dalam proses administrasi kependudukan dengan memperhatikan kebutuhan dan masukan langsung dari pengguna layanan. Pengukuran kinerja dilakukan dengan indikator baru dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan efektivitas program.

Penelitian sebelumnya mengidentifikasi hambatan teknis dan sosial dalam menggunakan teknologi *online* pada layanan kependudukan di desa. Studi terbaru lebih

fokus pada interaksi antara masyarakat dan teknologi dalam administrasi kependudukan serta mengusulkan metode evaluasi kinerja yang lebih holistik. Dengan demikian, kebaruan kajian ini menawarkan pendekatan yang lebih terintegrasi, berorientasi pada partisipasi masyarakat, dan lebih menekankan sosialisasi. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada kendala teknis dan sosial dalam menggunakan teknologi *online*.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang latar belakang masalah yang melingkupi Program Pelayanan Kependudukan Via *Online* (PLAVON), diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai signifikansi program ini dan hambatan yang perlu diatasi. Dengan solusi yang tepat, PLAVON memiliki potensi untuk meningkatkan mutu dan ketersediaan layanan kependudukan di tingkat desa.

Kerangka Teoritis

Konsep Kebijakan

Carl J. Federick sebagaimana dikutip Leo Agustino, (2008) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah. Sebuah kebijakan yang baik bukan hanya ditentukan pada saat proses perumusan dan pembuatan kebijakan itu sendiri, melainkan hal yang paling penting adalah pada saat menjalankan kebijakan itu, karena implementasi kebijakan pada umumnya lebih sulit dari proses perumusannya sehingga tidak semua kebijakan akan berhasil diimplementasikan.

Konsep Implementasi Kebijakan

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Menurut Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti, (2012) "implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan

(to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan". Implementasi kebijakan melibatkan upaya-upaya dari pembuat kebijakan (*policy maker*) untuk mempengaruhi perilaku birokrat agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran.

Implementasi

Mulyasa menyebutkan pengertian implementasi dalam Harteti Jasin, (2021) bahwa merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. Menurut Edward III sebagaimana yang dikutip oleh Widodo, (2010) bahwa komunikasi adalah "proses dimana seorang komunikator menyampaikan informasi kepada penerima pesan". Dalam konteks kebijakan publik, informasi mengenai kebijakan tersebut perlu disampaikan kepada para pelaku kebijakan agar mereka memahami persiapan dan tindakan yang perlu dilakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut secara efektif guna mencapai tujuan serta sasaran yang diinginkan. Edward III dalam Widodo, (2010) menyatakan bahwa faktor sumberdaya memegang peranan krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III dalam Widodo, (2010) sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

PLAVON Dukcapil

PLAVON Dukcapil yaitu layanan masyarakat Sidoarjo yang dapat diakses melalui smartphone pribadi. PLAVON dikeluarkan oleh Dukcapil Sidoarjo sebagai inovasi pelayanan via *online* sesuai dengan singkatannya. PLAVON dapat digunakan untuk mengajukan delapan dokumen kependudukan yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, KIA, Surat Keterangan Pindah (SKPWNI), Surat Keterangan Datang (SKDWNI), Akta Perkawinan dan Akta Perceraian (Dewanti, 2022).

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, tentang Perubahan atas undang undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyatakan bahwa administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan

dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada potensinya sebagai contoh nyata terkait Implementasi Progam Pelayanan Via *Online* (e-PLAVON) di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Kajian ini merupakan kajian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini berfokus pada teori Implementasi Kebijakan Edward III melibatkan empat aspek utama; 1) Komunikasi, 2) Disposisi, 3) Struktur Birokrasi dan 4) Sumber Daya. Menurut pendapat Azizah & Prabawati, (2021) penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif menjadi lebih terfokus dan memusatkan perhatian terhadap segala bentuk permasalahan atau fenomena yang terjadi pada saat proses penelitian dan pengambilan data sedang berlangsung sehingga bersifat aktual, kemudian berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selanjutnya akan dilakukan proses penggambaran informasi yang terkait dengan masalah yang sedang terjadi. Data penelitian berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung yang diamatai dari wawancara, observasi hingga dokumentasi. Selanjutnya data sekunder merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui referensi literatur seperti jurnal, buku dan media massa.

Metode pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu seperti Kaur Tata Usaha Umum dan Staf Operator Aminduk E PLAVON di Desa Prasung, Kecamatan Buduran. Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan khusus terkait pengetahuan dan pemahaman informan terhadap topik penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Operator Aminduk E PLAVON di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, yang telah menggunakan layanan di aplikasi PLAVON.

Proses analisis data kualitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Milles dan Hubberman, (1992), terdiri dari empat aktivitas utama. Pertama, pengumpulan data dilakukan melalui

teknik seperti wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Kedua, reduksi data merupakan proses selektif untuk menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah menjadi informasi penting. Ketiga, penyajian data melibatkan pengaturan informasi lapangan secara konsisten dan mudah dibaca agar memudahkan analisis menyeluruh. Terakhir, penarikan kesimpulan melibatkan integrasi seluruh data yang dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan untuk menyusun kesimpulan atau verifikasi

Pembahasan Hasil Penelitian

Implementasi Program Pelayanan Via *Online* dalam Mengurus Administrasi Kependudukan di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, didasarkan pada kerangka kerja implementasi George Edward III sebagaimana dijelaskan oleh Agustino, (2016). Dalam menganalisis implementasi ini terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi program, diantaranya; komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi

Komunikasi

Dalam situasi kegiatan atau serangkaian informasi kebijakan, Indikator komunikasi memegang peran penting dalam persiapan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dengan akurat. Komunikasi merupakan faktor kunci yang berdampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi program. Komunikasi dari implementasi kebijakan pemerintah meliputi tiga aspek yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dimana dimensi dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi meliputi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).

Dalam transmisi penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Komunikasi yang efisien memfasilitasi penyebaran informasi tentang misi dan tujuan kebijakan secara efektif (Azizatul Ummaroh & Usrotin Choiriyah, 2022). Hal ini terlihat melalui hasil wawancara bersama Ibu Nur Auhuddah, Staf Operator Aminduk E PLAVON di Desa Prasung yang menyatakan bahwa;

"Pelayanan digital seperti e-PLAVON merupakan bagian dari tugas Kantor Urusan Tata Usaha dan Umum. Informasi disampaikan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat bekerja sama dengan kecamatan sejak diluncurkannya e-PLAVON" (Hasil Wawancara; 13 Februari 2023).

Dalam aspek kejelasan pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Luluk Hakimah sebagai Ketua Tata Usaha dan Umum *Web* PLAVON Dukcapil yang menyatakan bahwa;

"Proses berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Dispendukcapil dan jumlah pengguna terus meningkat. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web PLAVON Dukcapil dimana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan langsung dari petugas yang menyebabkan penumpukan berkas, antrean Panjang dan lambatnya proses penyelesaian" (Hasil Wawancara; 13 Februari 2023).

Dalam konteks efektivitas implementasi kebijakan, komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. Ini melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana, serta komunikasi antara pelaksana dan kelompok sasaran. Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah sudah baik, sosialisasi terhadap penggunaan *web* PLAVON Dukcapil masih kurang karena hanya dilakukan sekali saat peluncuran. Pelaksana kebijakan perlu memahami secara menyeluruh substansi teknis dan latar belakang kebijakan. Tiga variabel indikator yang penting dalam komunikasi kebijakan adalah desain penyampaian, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, dan penanganan hambatan komunikasi yang mungkin muncul. Meskipun kerjasama antar instansi telah baik, fokus yang lebih besar pada komunikasi misi dan tujuan organisasi dapat meningkatkan efisiensi implementasi. Namun, komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.

Sumber Daya

Menurut Edward III dalam Widodo, (2010) bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan serta sumber daya kewenangan. Hasil wawancara bersama Ibu Luluk Hamidah dari Desa Prasung terkait sumber daya manusia dan sumber daya sarana serta prasarana yang tersedia di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, menyatakan bahwa;

"Dari perspektif Sumber Daya Manusia untuk layanan di Desa Prasung, terdapat dua orang pelaksana" yang memiliki kemampuan yang memadai sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat desa Banjarnendo" (Hasil Wawancara; 13 Februari 2023).

Pelaksana Sistem Layanan E PLAVON

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Luluk Hakimah	S1	Kepala Kaur Tata Usaha dan Umum
2	Nur Auhammad	S1	Staf Operator Aminduk PLAVON

Sumber; Diolah dari Pemerintah Desa Prasung, (2024)

Hasil wawancara lainnya bersama Ibu Nur, Staf Operator Aminduk E PLAVON Desa Prasung, menyatakan bahwa;

"Dari segi ketersediaan fasilitas yang dimiliki Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, seperti komputer, wifi, dan printer, semuanya dalam kondisi yang baik. Namun, terdapat kendala pada kualitas jaringan internet yang kadang-kadang lambat ketika mengakses e-PLAVON, hal ini berdampak pada proses verifikasi dokumen yang dapat mempengaruhi efisiensi layanan masyarakat. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan melalui PLAVON Dukcapil dan meminta bantuan dari operator PLAVON Dukcapil untuk memberikan penjelasan secara rinci. Jika masyarakat masih merasa bingung, petugas desa akan membantu menyelesaikan masalah tersebut" (Hasil wawancara; 13 Februari 2023).

Kendala dari segi anggaran adalah masih terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Bahwa terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program.

Opsi Penyampaian Dokumen Aminduk PLAVON di Pemerintah Desa Prasung

NIP	Jenis Persebaran	Status	NIK	Nama	Tgl Pengajuan	Persebaran Tgl Selesai
P1000010	Pengajuan Baru	Selesai	29700400470002	WIDANTI JAWANTA, DI	01 Mei 2022	21 Mei 2022
P10000140	Pengajuan Baru	Selesai	29700101010005	NURUL HUDAHYATI	27 Mei 2022	1 Juni 2022
P10000147	Pengajuan Baru	Selesai	29700100300002	ADILA ROMADHANI	27 Mei 2022	3 Juni 2022
P10000181	Pengajuan Baru	Selesai	29700100700008	ACHRANI MELFALIA	31 Mei 2022	
P10000213	Pengajuan Baru	Selesai	29700402300019	MARWANZI ARIEN MULLANA	7 Juni 2022	06 Juni 2022
P10000244	Pengajuan Baru	Selesai	29700207700010	SHAKILAH	7 Juni 2022	
P10000351	Pengajuan Baru	Selesai	29700100500002	DIJALAN ANGGARAN PUTRI	7 Juni 2022	
P10000328	Pengajuan Baru	Selesai	2970040004700005	PERMA ANANDA KURNIASARI	9 Juni 2022	06 Juni 2022
P10000318	Pengajuan Baru	Selesai	29700401700000	GEORGE CHRISTOPHER TAMBARULUANG, AND	06 Juni 2022	20 Juni 2022
P10000338	Pengajuan Baru	Selesai	29700440100002	MARGARETA ADISTIA GANAVIA	22 Juni 2022	

Sumber; Diambil dari Pemerintah Desa Prasung, (2024)

Dalam hal wewenang, para pelaku pelaksana kebijakan Web PLAVON Dukcapil telah mengimplementasikan prosedur sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Dispendukcapil. Namun, masih terdapat hambatan terkait penggunaan *web* PLAVON Dukcapil, dimana mayoritas masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Hal ini merupakan data hasil wawancara bersama Ibu Nur, Staf Operator Aminduk E PLAVON Desa Prasung, terkait menu pengajuan dokumen Aminduk pengguna E PLAVON Dukcapil di Pemerintah Desa Prasung, bahwa;

"Meskipun verifikasi berkas telah berhasil dilakukan, namun masyarakat masih lebih memilih untuk menggunakan layanan dari petugas pelayanan untuk mengurus berkas. Hal ini menyebabkan penumpukan berkas di kantor pelayanan dan memperlambat proses layanan, padahal masyarakat sebenarnya dapat menggunakan Web PLAVON Dukcapil secara mandiri di rumah tanpa bantuan petugas". (Hasil wawancara 13 Februari 2024).

Temuan bagian ini menunjukkan bahwa faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Wewenang juga krusial dalam implementasi kebijakan, dimana otoritas formal diperlukan untuk menjalankan perintah dengan efektif. Harmoni antara efektivitas dan wewenang sangatlah penting, karena penyalahgunaan wewenang dapat merugikan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Disposisi

Variabel disposisi, yang mencakup sikap dan perilaku pelaksana, memiliki potensi besar dalam mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Edwards III mengidentifikasi tiga indikator disposisi, seperti sikap ego sektoral dan motivasi pelaksana. Penelitian menunjukkan bahwa komitmen dan disposisi implementor krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi E PLAVON di Desa Prasung menegaskan pentingnya struktur birokrasi yang tepat dan pembagian tugas untuk meningkatkan efektivitas. Meskipun kendala teknis muncul, musyawarah dan komitmen dari semua pihak terlibat dapat mengatasi hambatan dan mengoptimalkan implementasi yang sedang berjalan. Hasil wawancara bersama Ibu Luluk Hakimah (Kepala Kaur Tata Usaha dan Umum), menyatakan bahwa;

"Pembagian tanggung jawab telah sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka terutama dalam pelayanan. Namun, salah satu hambatannya adalah bahwa sebagian masyarakat belum mampu menggunakan barcode sendiri di E PLAVON, yang menyebabkan proses menjadi lebih lambat. Oleh karena itu, pelayanan E

PLAVON hanya dapat digunakan ketika Kepala Desa berada di luar kantor” (Hasil wawancara; 13 Februari 2024).

Pemilihan operator PLAVON sangat penting untuk keberhasilan implementasi E PLAVON di Desa Prasung. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan, kendala muncul karena Kepala Desa kesulitan menggunakan tanda tangan *barcode*, yang memperlambat proses dan memerlukan bantuan petugas lain. Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif. Pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas, dengan musyawarah dan komitmen dari semua pihak. Karakter penyelenggara, termasuk peran dan komitmen Kepala Desa, mempengaruhi keberhasilan implementasi. Koordinasi yang lebih baik diperlukan diantara pelaksana untuk mengatasi hambatan teknis.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini mencakup dua faktor krusial yakni, sistem pelaksanaan atau prosedur operasional yang telah ditetapkan (SOP) kerangka kerja organisasi atau pembagian tugas . Menurut Edwards III dalam Winarno, (2008) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni SOP dan fragmentasi. Di sisi lain fragmentasi merujuk pada pembagian kewenangan untuk mengimplementasikan layanan administrasi registrasi sipil di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Hal ini memerlukan kerjasama yang lebih efektif diantara pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan E PLAVON. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota tim Operator E PLAVON bahwa;

“Prosedur standar telah dilakukan dengan baik sehingga informasi dapat diimplementasikan dengan lancar. Selain itu, dalam hal alokasi tugas, setiap individu mereka yang terlibat dengan jelas dan berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan” (Hasil wawancara; 13 Februari 2023).

Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Melalui *Online*

Tahapan	SOP Sistem Pelayanan Via <i>Online</i>
Pertama	Unduh aplikasi layanan <i>online</i> E PLAVON dari play store atau klik di situs <i>web</i>
Kedua	Pilih registrasilalu lengkapi informasi pribadi yang diperlukan termasuk nama, nomor telephone, alamat, nomor ID dan lain lain. Kemudian, periksa email digunakan untuk memperoleh username dan password guna login.
Ketiga	Pilih login, isi dan unggah dokumen sesuai yang diperlukan dalam aplikasi PLAVON DUKCAPIL. Pemerintah desa menyediakan layanan ini sampai diterbitkan persetujuan <i>barcode</i> yang ditandatangani.
Keempat	Operator PLAVON memverifikasi kelengkapan dan keakuratan dokumen. Unggah surat perkenalan dari RT/RW, KTP, KK dan dokumen relevan lainnya berdasarkan tipe layanan yang diminta. Patikan seluruh informasi pada dokumen terisi dengan lengkap, kemudian tekan tombol simpan.
Kelima	Mohon ditunggu hingga operator sistem layanan <i>online</i> (E PLAVON) memverifikasi keabsahan data yang telah diisis pelamar. Kemudian. Apabila semua informasi telah terisi dengan lengkap, penyedia layanan atau operator desa akan meminta persetujuan dan tanda tangan dari kepala desa.
Keenam	Pelamar dapat mencetak dokumen yang telah selesai dengan menggunakan printer sendiri untuk dokumen yang dibutuhkan.

Sumber; Data Olah Penulis Pemerintahan Desa Prasung, (2024)

SOP adalah hasil dari kebutuhan internal akan kepastian waktu, sumber daya, dan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Penggunaan struktur birokrasi yang sesuai dengan SOP dan diterapkan dalam pelaksanaan E-PLAVON di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, berpotensi menjamin adanya efisiensi dalam proses pelayanan. SOP yang jelas dan sistematis menjadi kunci utama dalam mendukung kegiatan pelaksanaan dan tugas para implementor. Penempatan yang tepat dalam struktur organisasi, termasuk penentuan job desk yang jelas untuk koordinator Sistem Pelayanan Via *Online* (PLAVON), sangatlah penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Penutup

Kesimpulan

Hasil kajian ini mengidentifikasi empat aspek penting. Pertama, komunikasi dianggap krusial untuk kesuksesan penggunaan PLAVON, namun terdapat kekurangan dalam

sosialisasi di desa. Sosialisasi hanya dilakukan sekali saat peluncuran e-PLAVON, menyebabkan kendala bagi warga. Diperlukan upaya meningkatkan komunikasi secara berkala antara pemerintah desa, kecamatan dan masyarakat. Kedua, sumber daya manusia terbilang memadai, namun sumber daya finansial tidak dialokasikan untuk sosialisasi atau operator. Perlu alokasi dana untuk pelatihan operator dan sosialisasi lebih lanjut, serta pengembangan keterampilan teknis staf terkait. Ketiga, respons terhadap implementasi PLAVON masih perlu ditingkatkan, khususnya bagi kepala desa yang belum mahir menggunakan sistem. Perlu program pelatihan yang intensif dan berkelanjutan. Keempat, struktur birokrasi telah mengikuti SOP dengan baik, namun perlu evaluasi dan pembaruan terus-menerus agar tetap relevan dan efisien dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Kesimpulannya, perbaikan atas implikasi yang diidentifikasi sangat penting untuk optimalisasi PLAVON di Desa Prasung, memastikan keberlanjutan dan efektivitas jangka panjang dalam melayani masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pemerintah Desa Prasung melakukan evaluasi dan perbaikan dalam implementasi PLAVON Dukcapil dalam pelayanan publik. Fokus utama adalah memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat Desa Prasung tentang penggunaan E-PLAVON untuk mempermudah proses administrasi kependudukan. Pelatihan dan arahan yang jelas diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap PLAVON Dukcapil.

Langkah awal yang bisa dilakukan adalah menjamin ketersediaan waktu sesuai SOP dan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi PLAVON Dukcapil. Kolaborasi dengan instansi pemerintah terkait dan ahli teknologi informasi juga penting untuk memperkuat implementasi E-PLAVON. Kerjasama lintas lembaga akan memperkuat dukungan dan mempercepat penyelesaian masalah yang mungkin muncul. Dengan menerapkan saran dan rekomendasi tersebut, diharapkan implementasi PLAVON di Desa dapat berjalan dengan lancar, efisien dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan.

Keterbatasan dalam partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan *online* juga dapat menjadi hambatan. Beberapa warga mungkin tidak memiliki pengetahuan atau keterampilan dalam penggunaan teknologi, sehingga mengurangi efektivitas program.

Penting bagi peneliti mendatang untuk merekomendasikan program pelatihan dan pendidikan kepada masyarakat desa terkait penggunaan teknologi informasi. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi dan efektivitas program *online* dalam administrasi kependudukan. Dengan memperhatikan keterbatasan tersebut dan menerapkan saran-saran yang disebutkan diatas, diharapkan penelitian mendatang mengenai Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via *Online* (PLAVON) dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pengembangan administrasi kependudukan di tingkat desa.

Daftar Pustaka

- Abdul Aziz, S. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 1-98, <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/7742/6726>
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Edisi Revisi, Bandung: Alfabeta.
- Nafiatul Fikriyah, S., & Sukmana, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Via *Online* (PLAVON) Dukcapil. In *Public Policy; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2), <https://stiasaidperintah.e-journal.id/ppj/article/view/179>
- Azizatul Ummaroh, N., & Usrotin Choiriyah, I. (2022). Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via *Online* (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, Vol. 22 <https://ijppr.umsida.ac.id/index.php/ijppr/article/view/1304/1115>
- Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementation of *E-government* Through Dukcapil Via *Online* (PLAVON) Service in Village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14 (1). <https://doi.org/10.21070/ijccd2023855>
- Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). *Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo* www.ombudsman.go.id
- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance dan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8), <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748/4748>

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- Jasin, H. (2021). Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring dimasa Pandemi Covid-19 di SDN 4 Ponelo Kepulauan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*, <http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/PSNPD/article/view/1052>
- K., Adila, T., Azizah, N., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Dana Desa untuk Penanganan Pandemi Covid-19 di Desa, *Publika*, 9(4), <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/42202/36311>
- Miles, M.B. dan A.M. Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik, <https://peraturan.go.id/files/ps95-2018.pdf>
- Kurniawati ,Nia;Romi Ramadhani, (2011) Analisis Kebijakan Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Studi pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, *dalam Majalah Ilmiah Unikom*, 7(2), <http://jurnal.unikom.ac.id/jurnal/analisis-kebijak...>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Falakhuddin Ma'sum, M., Farhan Ino, M., (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–93. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2126/1056>
- Perpres Nomor 95 Tahun 2018 yang terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Khoirunnisak, Isnaini Rodiyah. (2023.). Implementasi Program *Web* PLAVON Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum, *UMSIDA Preprints Server*, <https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/view/2697/19053>
- Satriya, E., (2006). Pentingnya Revitalisasi E- Government di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia*, https://www.academia.edu/735605/Pentingnya_Revitalisasi_e-Government_di_Indonesia

Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis *Web*. In *Jurnal Teknologi Informasi* (Vol. 6, Issue 1). <http://pps.dinus.ac.id>

Widodo, Joko. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik (Teori dan Proses)*. Jakarta: Media Pressindo

Zauhar, Susila. (2001) *Administrasi Publik*. Malang, Universitas Negeri Malang Press.