



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO



# PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON) DUKCAPIL (Studi Kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo)

[Nur Azizatul Ummaroh](#)

192020100023

Dosen Pembimbing :

Ilmi Usrotin Choiriyah, S.AP, M.AP

Administrasi Publik

Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

# PENDAHULUAN

## UNDANG – UNDANG PELAYANAN PUBLIK NO. 25 TAHUN 2009

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009.

## PERMASALAHAN PELAYANAN PUBLIK

Tidak transparansi pelayanan publik, terjadinya gangguan komunikasi, waktu tunggu yang lama dan pelayanan publik yang tidak sistematis dapat diatasi dengan adanya e-government.

E-Government



## PLAVON DUKCAPIL

PLAVON DUKCAPIL adalah layanan pengurusan kependudukan dan pendaftaran kependudukan secara online, salah satu layanan daring Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yaitu untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan kependudukan baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil yang dapat dilakukan secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan.

# PENDAHULUAN

**Tabel 1. Jumlah pengguna PLAVON DUKCAPIL Di Desa Kajeksan**

No.	Jenis Layanan	April – Desember 2021	Januari – September 2022
1.	Permohonan KTP hilang/rusak/baru	66	54
1.	KK	42	51
1.	KIA	64	31
1.	Pindah Keluar	13	15
1.	Pindah Datang	13	23
1.	Akta Kelahiran	23	28
1.	Akta Kematian	3	8
1.	Akta Perceraian	0	0

# RUMUSAN MASALAH

**Apa saja permasalahan dalam Penerapan *E-Government* Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL di Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo ?**

Pertama, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kajeksan.

Kedua, kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kajeksan terkait dengan penggunaan website serta tata cara mengupload data.

Ketiga, plavon dukcapil tidak dapat diakses oleh semua umur, terutama lanjut usia atau usia tua.

# PENELITIAN TERDAHULU

Zachiyatul Chiqmah pada tahun 2019  
“Penerapan Smart Governance Melalui E-Kinerja Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penerapan Smart Governance Melalui E-Kinerja di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo sudah optimal. Hal ini terlihat dari penerapan E-Kinerja menggunakan beberapa indikator, seperti : data infrastruktur, infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastuktur teknologi, dan strategi pemikiran pemimpin dapat dikatakan optimal. Namun pada salah satu indikator manusia belum optimal karena sebagian besar PNS di kabupaten Sidoarjo berusia antara 50 sampai 59 tahun.

Nur Bianto pada tahun 2020  
“Penerapan *E-Government* Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL  
(Studi di Desa Pulungan Kecamatan Sedati)”

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL di Desa Pulungan sudah optimal. Hal ini terlihat dari Penerapan E-Government menggunakan beberapa indikator, seperti : Infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia, dan infrastruktur teknologi. Namun masih terjadi kendala yakni ketidaksiapan sumber daya manusia dalam menghadapi penerapan e-government. Selain itu kurangnya sosialisasi Pemerintah Desa Pulungan terhadap masyarakat sehingga masyarakat Desa Pulungan masih banyak yang belum mengetahui PLAVON.

Eno Novita Maharania, Dewi Sekar Kenconob pada tahun 2021  
“Penerapan Smart Governance Dalam Smart Village Di Kelurahan Dlingo, Kabupaten Bantul”

Kajian menyimpulkan bahwa penerapan Smart Governance yang ada pada Kelurahan Dlingo sudah berjalan dengan baik secara nyata sudah diterapkan di Kelurahan Dlingo sesuai dengan indikator pada smart governance yaitu publik servise, transparansi, dan policy. Dalam publik servise, pengadaan infrastruktur dan pengembangan SID sudah dilakukan pengembangan hal tersebut kemudian menjadi sebuah produk unggulan dari Pemerintah Kelurahan Dlingo agar bisa melakukan pelayanan publik yang prima.

# METODE PENELITIAN

## JENIS PENELITIAN :

Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif

## FOKUS PENELITIAN :

Penerapan *E-Government* Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan teori menurut Indrajit (2002)

## PENDEKATAN TEORI MENURUT INDRAJIT (2002) :

Infrastruktur Legal, Infrastruktur Institusional, Infrastruktur Manusia, Infrastruktur Teknologi.

## LOKASI PENELITIAN :

Di Pemerintahan Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

TEKNIK PENENTUAN INFORMAN :  
Purposive Sampling

TEKNIK PENGUMPULAN DATA :  
Observasi  
Wawancara  
Dokumentasi

SUMBER DATA :  
Primer  
Sekunder

TEKNIK ANALISIS DATA :  
Teknik analisis data dengan model interaktif Miles & Huberman  
Pengumpulan data  
Mereduksi data  
Penyajian data  
Penarikan kesimpulan

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Infrastruktur Legal

Berdasarkan hasil survei infrastruktur legal yang dilakukan dengan aparat pemerintah Desa Kajeksan dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-government* sangat membutuhkan infrastruktur legal sebagai kekuatan hukum, penerapan *e-government* memiliki landasan hukum pelaksanaannya yang diimbangi dengan regulasi yang ada. Dilatarbelakangi pengenalan tata kelola elektronik melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) di Kabupaten Sidoarjo, pasal 1 ayat 2 Nomor 7 tahun 2019 Peraturan Menteri Republik Indonesia tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring adalah proses pengelolaan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan *e-government* sesuai dengan pedoman hukum yang berlaku sesuai dengan surat edaran dari Bupati Kabupaten Sidoarjo.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Infrastruktur Manusia

**Tabel 2. Yang membantu masyarakat mengakses pelayanan via online (PLAVON) berbasis website Desa Kajeksan**

No	Nama Lengkap	Pendidikan	Jabatan
1	Yaniar Larasita Susanti, S.AP	S1	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum
2	Rini Purwati, S.Pd	SI	Staf Operator Adminduk

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## Infrastruktur Teknologi

**Tabel 3. Fasilitas penunjang penerapan *e-governmnet* melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) yang berbasis website di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.**

No	Jenis Perangkat	Jumlah
1	Laptop ASUS	1
2	Printer Brother	1
3	Printer HP Laser 107a	1

# REFERENSI

- Anjar&Adila, "Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan," *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 5, pp. 1537–1543, 2021.
- R. Mutaqinah and T. Hidayatullah, "Implementasi Pembelajaran Daring (Program BDR) Selama Pandemi Covid-19 di Provinsi Jawa Barat," *J. Petik*, vol. 6, no. 2, pp. 86–95, 2020.
- L. LNU, "Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam Pertambangan Minerba Di Era Otonomi Daerah," *J. Agreg. Aksi Reformasi Gov. dalam Demokr.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–5, 2017.
- M. D. Negeri, "Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring," *Peratur. Menteri Dalam Negeri*, vol. Nomor 65, no. 879, pp. 2004–2006, 2019.
- M. Volkers, "No TitleELENH," *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.
- F. P. Tui, R. Ilato, and A. Y. Katili, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo," *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 254–263, 2022.
- F. H. Pradana, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Informasi Publik di DISKOMINFO Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara," pp. 1–17, 2022.
- B. Bao, H. V. Ayomi, H. Bakri, and P. Ndibau, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota Jayapura," *J. Educ.*, vol. 5, no. 2, pp. 4147–4157, 2023.
- Marthalina, "Kualitas Pelayanan Melalui Website dan Media Sosial dalam Menyediakan Layanan yang Handal di Masa Pandemi Covid 19 di Kota Batam," *J. Media Birokrasi*, vol. 04, no. 1, pp. 77–93, 2022.

# REFERENSI

Perpres No.95 Tahun 2018, "Perpres No.95 Tahun 2018," *Menteri Huk. Dan Hak Asasi Mns. Republik Indones.*, p. 110, 2018.

A. Tasyah, P. A. Lestari, A. Syofira, C. A. Rahmayani, R. D. Cahyani, and N. Tresiana, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19," *J. Ilmu Adm. Media Pengemb. Ilmu dan Prakt. Adm.*, vol. 18, no. 2, pp. 212–224, 2021.

D. Kusumo and R. Afandi, "Table Of Content Article information Rechtsidee," vol. 7, pp. 1–15, 2020.

Z. Chiqmah and I. U. Choiriyah, "Supporting Factors in the Implementation of Smart Governance through E-Performance of the Regional Civil Service Agency of Sidoarjo Regency," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 7, no. 1, pp. 14–19, 2022.

E. N. Maharani and D. S. Kencono, "Penerapan Smart Governance Dalam Smart Village Di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul," *J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Univ. Jambi*, vol. 5, pp. 25–35, 2021.

Hendri, "Efektivitas Sistem Informasi Government and Smart City Landmark ( Gencil ) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pontianak," *J. Mhs. Tek. Sipil Univ. Tanjungpura*, vol. 5, pp. 1–14, 2018.

D. R. Perwiṭasari, E. Resmawan, and H. Hairunnisa, "Penerapan Electronic Government di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur," *J. Sos.*, vol. 1, no. 2, pp. 130–145, 2020.

