

Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan

Alifiah Arum Muwardi

19202100070

Dosen Pembimbing :

Hendra Sukmana, M. KP.

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli 2023

PENDAHULUAN

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Indonesia

Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini tentunya akan memudahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan khususnya pelayanan publik. Setiap manusia mempunyai kebutuhan akan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan prima kepada masyarakat sudah menjadi dasar dalam pelaksanaan administrasi publik.

Pelayanan Berbasis *E-Government*

Pemerintah berharap inovasi sistem pelayanan *e-government* menjadi terobosan baru untuk mendukung kemajuan bangsa Indonesia, berharap dengan adanya sistem pemerintahan elektronik atau *electronic government*, akan membuat program-program pemerintah menjadi lebih efisien, efektif, dan mudah.

Pentingnya Efektivitas dan Web Plavon Dukcapil

Menurut Budiani, efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan.

Tabel Pengajuan Layanan Website Plavon Dukcapil Pada Pemerintah Desa Penambangan (Periode 24 Juli 2021 – 6 Desember 2022)

Pengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Ditolak	Keseluruhan
Akta Kelahiran	89	63	152
Akta Kematian	44	15	59
K I A	123	16	139
KTP	6	1	7
KK	19	-	19
SKPWNI	58	11	69
SKDWNl	35	5	40

PENDAHULUAN

1. Website Plavon Dukcapil

Website plavon dukcapil merupakan sebuah inovasi pelayanan *E-Government* oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Adapun tujuan website plavon dukcapil yaitu untuk kemudahan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Berbagai jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui website ini antara lain adalah Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Indonesia Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Peduli Dilan.

2. Dasar Hukum

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online*



Permasalahan yang ditemui :



- 1) Jaringan internet yang tidak stabil
- 2) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait website plavon dukcapil
- 3) Petugas pemberi pelayanan website plavon dukcapil kurang handal dalam penggunaan teknologi sehingga menimbulkan berbagai masalah seperti :
 - Input data dilakukan kembali karena petugas kurang teliti pada saat input data
 - Penumpukkan berkas

Penelitian Terdahulu

Penelitian Oleh Diah Purnawati

“Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)”

Hasil penelitian menunjukkan efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal. Untuk mendukung keefektifitasan program aplikasi Si-Mojo sekiranya bisa mengoptimalkan sosialisasi program aplikasi Si-Mojo kepada masyarakat. Baik dengan menggunakan media sosial (online) maupun secara langsung (offline). Dan menambahkan informasi pada website resmi DPMPTSP tentang program aplikasi Si-Mojo.

Penelitian Oleh Yumas Norma Dewanti

“Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program plavon dukcapil memenuhi semua aspek inovasi sebagai sebuah inovasi. Program Plavon dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan layanan, peran pemerintah dalam pekerjaan informasi, upaya pemerintah untuk membangkitkan kepentingan publik dan kondisi sosial kontemporer.

Penelitian Oleh Yuliati Qisti Marwani

“Pelayanan Prima Berbasis *E-Government* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik dan mampu mengatasi permasalahan yang semakin banyak dihadapi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu keterbatasan kuota pelayanan. tidak seimbang dengan kebutuhan masyarakat untuk mengelola plavon dukcapil, kurangnya sumber pendanaan untuk keamanan server, kurangnya jangkauan karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui plavon dukcapil.

METODE

Jenis Penelitian :
Penelitian Kualitatif dengan
Pendekatan Deskriptif

Teknik Pengumpulan Data :
Primer : Wawancara, Observasi,
Dokumentasi
Sekunder : Jurnal dan Berita
Media Massa

**Teknik Analisis Data : Miles and
Huberman**

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Kesimpulan

METODE

Teknik Penentuan Informan :
Teknik Purposive Sampling

Fokus Penelitian :
Efektivitas Website Plavon Dukcapil
Dalam Pelayanan Administrasi
Kependudukan Pada Pemerintah Desa
Penambangan menggunakan **Teori
Budiani**

Teori Efektivitas Budiani
Menurut Budiani dalam Subagyo (2007), mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program
2. Sosialisasi Program
3. Tujuan Program
4. Pemantauan Program

Hasil dan Pembahasan

Ketepatan Sasaran Program

Ditinjau melalui indikator ketepatan sasaran program dimana sasaran program dari website plavon dukcapil yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Apabila masyarakat Sidoarjo tidak mendukung serta berpartisipasi dalam program Plavon Dukcapil, maka tujuan Plavon Dukcapil tidak dapat tercapai.

Website Plavon Dukcapil ini tercipta dengan harapan memangkas waktu akan antrian untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Ketika sebuah program berjalan sesuai sasaran maka akan berimbas pada pelayanan prima serta masyarakat sendiri yang akan merasakan manfaatnya

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa website plavon dukcapil tepat sasaran untuk masyarakat dikarenakan selalu mengalami kenaikan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Ketepatan Sasaran Program

Presentase Pengurusan website Plavon Dukcapil Pada Pemerintah Desa Penambangan
(Periode 24 Juli 2021 – 6 Desember 2022)

Pengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Ditolak	Keseluruhan	Presentase Pengajuan Selesai	Presentase Pengajuan Ditolak
Akta Kelahiran	89	63	152	59%	41%
Akta Kematian	44	15	59	75%	25%
KIA	123	16	139	88%	12%
KTP	6	1	7	86%	14%
KK	19	-	19	100%	-
SKPWNI	58	11	69	84%	26%
SKDWN	25	5	40	88%	12%

Hasil dan Pembahasan

Sosialisasi Program

Dalam perkembangan sebuah program sosialisasi sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui adanya sebuah program. Inovasi sebuah program diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat. Namun, minimnya sosialisasi pemerintah menjadi kendala penerapan *e-government* di desa penambangan, sehingga banyak warga desa penambangan yang masih belum mengetahui jika akhir-akhir ini telah ada terobosan pelayanan administrasi kependudukan yang sudah bisa diakses secara online dan bisa. untuk memfasilitasi kegiatan masyarakat secara luas.

Pada indikator sosialisasi program masih kurang maksimal karena masyarakat masih mengeluhkan belum adanya sosialisasi di Desa Penambangan dan kebanyakan masyarakat hanya mengetahui dari mulut kemulut dan berita *online* saja jika masyarakat yang gaptek maka tidak mengetahui website tersebut karena jarang membuka media sosial dan berita-berita *online*.

Hasil dan Pembahasan

Tujuan Program

Ditinjau melalui indikator tujuan program, website *plavon dukcapil* yakni untuk kemudahan masyarakat Sidoarjo dalam mengurus administrasi kependudukan, tujuan lainnya ialah untuk peningkatan efektivitas dan efisiensi khususnya pada bidang administrasi kependudukan sehingga dapat tercipta pelayanan kependudukan yang cepat, fleksibel, transparan dan mudah.

Kesiapan SDM di Desa Penambangan Kecamatan Balongbendo dapat dikatakan belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan (*PLAVON*) dan mereka meminta bantuan kepada petugas yang ada di kantor Desa Penambangan Kecamatan Balongbendo. Kendala lain dalam implementasi *e-government* adalah jaringan yang tidak stabil sehingga mengganggu proses pelayanan

Namun, meskipun mengalami hambatan website *plavon dukcapil* bisa dikatakan tujuannya sudah sesuai diterapkan di Desa Penambangan karena terbukti mampu membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat serta dapat memangkas waktu pelayanan.

Hasil dan Pembahasan

Pemantauan Program

Pemantauan program adalah proses mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang pelaksanaan sebuah program, termasuk memeriksa secara berkala bahwa suatu kegiatan atau program berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang diidentifikasi atau dirasakan dapat teratasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada pemerintah desa penambangan belum pernah ada pemantauan program terkait website plavon dukcapil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ingin meningkatkan performa plavon dukcapil semakin baik. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melakukan sebuah terobosan baru dengan pembaharuan fitur tampilan serta penambahan fitur peduli dilan.

Sementara itu, Pemerintah Desa Penambangan selama berjalannya program berusaha memberikan pelayanan prima dengan cara ketika masyarakat mengalami kendala terkait penggunaan web plavon dukcapil maka petugas pemberi pelayanan dengan sigap membantu serta memberikan penjelasan kepada masyarakat cara penggunaan website plavon dukcapil.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian serta pembahasan mengenai Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan teori efektivitas oleh budiani maka, dalam proses analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Ketepatan sasaran program, dapat dilihat dari hasil wawancara dan data hasil presentase pengguna layanan plavon dukcapil maka dapat disimpulkan bahwa website plavon dukcapil tepat sasaran untuk masyarakat dikarenakan selalu mengalami kenaikan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Sosialisasi program, sosialisasi masih kurang maksimal karena masyarakat masih mengeluhkan belum adanya sosialisasi di Desa Penambangan dan kebanyakan masyarakat hanya mengetahui dari mulut kemulut dan berita *Online* saja jika masyarakat yang gptek maka tidak mengetahui website tersebut karena jarang membuka media sosial dan berita-berita *online*.

Tujuan Program, diketahui sejauh ini meskipun mengalami hambatan website plavon dukcapil bisa dikatakan tujuannya sudah sesuai diterapkan di Desa Penambangan karena terbukti mampu membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat serta dapat memangkas waktu pelayanan.

Pemantauan program, meskipun belum pernah dilakukan pemantauan program dari pemerintah Desa Penambangan maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, website plavon dukcapil efektif untuk diterapkan dikarenakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk meningkatkan performa dari website plavon dukcapil.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



TERIMA KASIH

