The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government [Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan]

Alifiah Arum Muwardi[1], Hendra Sukmana[2]

[1)]*Program tSudi Administrasi Publik,Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*
[2)]*Program tSudi Administrasi Publik,Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*
*Email Penulis Korespondensi : hendra.sukmana@umsida.ac.id

Abstract. *The purpose of this research is to analyze and describe the effectiveness of the plavon dukcapil website in the Mining Village government using a descriptive qualitative method. There are four indicators in this theory, namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives and program monitoring. In terms of the accuracy of the program's targeting, the Plavon Dukcapil website is right on target, namely for the community, this is proven by the fact that there is always an increase in population administration, this shows that e-government services are making things easier for the community. In terms of program socialization indicators, the socialization has not been maximally carried out by the Mining Village government because there has not been any socialization carried out by the Mining village government, the community knows about the dukcapil plan through word of mouth and only news. In terms of program objective indicators, there are obstacles related to Human Resources (HR) where human resources who have duties and functions in the dukcapil plavon service section are less reliable in operating technology, even so the dukcapil plavon website is running as intended because it accelerates the process of population administration services. Program monitoring indicators, facts on the ground show that there has been no program monitoring carried out by the government. However, the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo Regency is committed to further improving the performance of the plavon dukcapil website, as evidenced by the appearance update and the addition of new features.*

Keywords *- Effectiveness, e-Government, Service, Popolation administration, Dukcapil Plavon*

Abstrak. *Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis dan mendeskrisikan efektivitas website plavon dukcapil pada pemerintah Desa Penambangan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Terdapat empat indikator dalam teori ini yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Pada indikator ketepatan sasaran program, website plavon dukcapil tepat sesuai sasaran yakni untuk masyarakat hal ini terbukti dengan selalu ada kenaikan dalam pengurusan administrasi kependudukan hal ini membuntikkan bahwa pelayanan e-government semakin mempermudah masyarakat. Pada indikator sosialisasi program, sosialisasi masih belum maksimal dilakukan oleh pemerintah Desa Penambangan dikarenakan belum ada sma sekali sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Penambangan, masyarakat mengetahui plavon dukcapil melalui mulut dari mulut serta berita saja. Pada indikator tujuan program, terdapat kendala terkait Sumber Daya Manusia (SDM) dimana SDM yang memiliki tupoksi pada bagian pelayanan plavon dukcapil kurang handal dalam mengoperasikan teknologi, meskipun begitu website plavon dukcapil berjalan sesuai tujuan dikarenakan semakin mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Indikator pemantauan program, fakta di lapangan menunjukkan belum ada pemantauan program yang dilakukan oleh pemerintah. Namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo berkomitmen untuk semakin meningkatkan performa website plavon dukcapil hal ini terbuktu dengan adanya pembaharuan tampilan serta tambahan fitur baru.*

Kata Kunci **–** Efektivitas, *e-Government*, Pelayanan, Administrasi kependudukan, Plavon Dukcapil

. I. PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia telah memasuki revolusi industri 5.0, tentunya banyak perubahan yang memepengaruhi kebiasaan kerja manusia dan kehidupan masyarakat. Revolusi industri 5.0 juga merupakan jawaban ataspermasalahan yang ada, dimana dengan adanya revolusi industri 5.0 dapat memudahkan semua urusan manusia hanya dengan mengandalkan teknologiyang berkembang pesat saat ini. [1] Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini tentunya akan memudahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan khususnya pelayanan publik, karena perkembangan teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu. Berkat penggunaan internet dan pesatnya perkembangan teknologi, sangat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Secara konseptual, pelayanan publik dapat diartikan secara literal melalui penelitian oleh Lukman dikutip dalam Kotler (2000), menyebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit yang memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak secara fisik berhubungan dengan suatu produk [2]. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan menurut aturan yang diberikan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk yang berhubungan dengan kebaikan**,** lembaga pelayanan dan/atau administrasi. pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. [3] Pemerintah sebagai pelayan publik sudah selayaknya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan prima kepada masyarakat sudah menjadi dasar dalam pelaksanaan administrasi publik. Setiap manusia mempunyai kebutuhan akan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seseorang membutuhkan pelayanan sejak lahir, karena Rusli (2004) menyatakan bahwa seseorang selalu membutuhkan pelayanan sepanjang hidupnya. Menurutnya, pelayanan sesuai dengan *life span theory of management* bahwa pada awal kehidupan seseorang (bayi), pelayanan secara fisik sangat tinggi, namun seiring bertambahnya usia kebutuhan akan pelayanan semakin berkurang. [2]

Setiap organisasi tentuny a akan mengupayakan tercapainya efektivitas suatu tujuan dalam organisasi. Menurut Subagyo dalam Budiani (2007) berpendapat efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. [4] Dalam menganalisis dan dalam mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Dalam implementasinya di Indonesia pelayanan publik masih sering dipandang masyarakat belum optimal karena faktor birokrasi yang lambat dan masih banyak kasus pejabat publik yang terperosek dalam praktek KKN (Korupsi,Kolusi, Nepotisme) yang dikenal dengan istilah "Patologi Birokrasi" atau penyakit birokrasi. [1] Karena pelayanan publik yang lamban, masyarakat mengeluh karena merasa sudah mengantri lama, namun tidak mendapatkan pelayanan yang prima, padahal sebagai penyelenggara pelayanan publik harus cepat, responsif, mudah, dan efektif dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman. Di Indonesia banyak instansi-instansi pemerintahan yang belomba-lomba untuk menerapkan pelayanan secara online untuk meningkatkan dan mempermudah proses pelayanan publik. Pelayanan secara online yang disebut juga dengan istilah *Electronic Government* atau *E-government*.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan *E-Government* dalam pelayanan kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. [5] Web plavon dukcapil merupakan sebuah inovasi pelayanan *E-Government* oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo yang mulai aktif sejak 06 April 2021.[6] Aplikasi layanan berbasis website plavon dukcapil merupakan inovasi pelayanan kependudukan yang diperuntukkan untuk kemudahan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Pemkab Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberlakukan Plavon Dukcapil sebagai upaya inovasi pelayanan dikarenakan dampak pandemi Covid-19 telah berdampak pada perubahan pola kerja, pelayanan publik, urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pola pelayanan di Kabupaten Sidoarjo kini berubah menjadi pelayanan berbasis digital. Pelayanan Plavon Dukcapil dilakukan secara online atau daring, masyarakat hanya perlu mengakses website dari smartphone atau laptop dengan alamat web :*http://plavon.sidoarjokab.go.id/*.

Kini masyarakat Sidoarjo semakin dipermudah dengan adanya pelayanan berbasis digital. Berbagai jenis dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui aplikasi 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. [5] Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melakukan inovasi pelayanan berbasis *e-government* yaitu dengan menerbitkan aplikasi berbasis web "Plavon Dukcapil Sidoarjo". Plavon Dukcapil merupakan layanan kependudukan untuk masyarakat, karena aplikasi ini terhubung dengan seluruh kelurahan dan kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, sehingga dengan adanya website ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Plavon Dukcapil ini tidak ada batasan kuota dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan adanya batasan kuota ataupun kehabisan nomor antrian. Waktu pelayanan berkas jadi kurang lebih dalam 6 hari kerja. [17]

Salah satu desa di Kabupaten Sidoarjo yang telah menerapkan pelayanan kependudukan secara online melalui website plavon dukcapil yakni Pemerintahan Desa Penambangan.Tujuan dari inovasi web ini yaitu untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara online selain itu, web plavon dukcapil ini merupakan sebuah terobosan untuk mengatsi permasalahan yang ada, yaitu mengatasi keterbatasan kuota dalam pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang berlandaskan pada (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara *Online*). [18] Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan adiministrasi kependudukan yang berkualitas dan prima dari pemerintah. Namun, praktik di lapangan ditemui beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui web plavon dukcapil dimana kendala tersebut mulai dari faktor jaringan internet yang tidak stabil sehingga memperlambat jalannya proses pelayanan yang seharusnya dapat berjalan efektif

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

dan efisien. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Desa Penambangan dikarenakan masyarakat masih mengandalkan petugas dalam proses input data pada web plavon dukcapil sedangkan masyarakat dapat melakukan proses tersebut sendiri di rumah.

Tabel 1.
Data Pengajuan Layanan Website Plavon Dukcapil Pada Pemerintah Desa Penambangan
(Periode 24 Juli 2021 – 6 Desember 2022)

Pengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Ditolak	Total
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
SKDWNI	35	5	40

Sumber : Hasil Olah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas pengurusan akta kelahiran menjadi pengajuan yang banyak diajukan oleh masyarakat desa penambangan dikarenakan faktor kebutuhan masyarakat akan dokemen akta kelahiran. Pengajuan akta kelahiran ini kebanyakkan pengajuan akta kelahiran untuk bayi yang baru lahir. Pada layanan website plavon dukcapil versi 2.0 ini semakin memudahkan masyarakat dikarenakan pada saat masyarakat melakukan pengajuan akta kelahiran baru maka untuk anak yang berusia 0-5 tahun akan dibuatkan bersamaan dengan akta kelahiran. Selain itu, berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa untuk pengajuan yang ditolak dapat dikarenakan faktor antara lain, pada saat input biodata salah ketik oleh user, berkas persyaratan tidak lengkap, berkas tidak dapat di proses dikarenakan pemenuhan persyaratan melebihi batas waktu yang ditentukan, resolusi cahaya saat mengambil foto kurang cerah, ukuran file terlalu besar sehingga tidak memenuhi persyaratan dikarenakan ukuran file untuk berkas yag diperlukan yaitu 300 Mbps. Meskipun pengajuan ditolak user pengguna web plavon dukcapil dapat kembali untuk melengkapi atau memeperbaiki kesalahan yang terjadi pada saat proses input data. Terkait permasalahan berkas yang ditolak ini dikarenakan kelalaian petugas karena kurang teliti dalam input data serta karena faktor web plavon dukcapil ini kategori pelayanan digital baru sehingga membutuhkan waktu dan penyesuaian.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber referensi serta sebagai bahan umtuk membandingkan sebuah penelitian. Merujuk pada penelitian terdahulu oleh (Diah Purnamawati. 2022) dengan judul "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 aplikas 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 keefektivitasan program aplikasi Si-Mojo sekiranya bisa mengoptimalisasikan 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. [7] Selanjutnya, Penelitian terdahulu oleh (Yuliati Qisti Marwani) yang berjudul "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. [6] Selanjutnya, penelitian terdahulu oleh (Yumas Norma Dewanti) yang berjudul "Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo", dimana hasil kajian 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. [8]

Pada penelitian ini, penulis melakukan jenis penelitian yang berbeda dan tidak dilakukan pada peneltian sebelumnya, dengan fokus penelitian yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, lokasi penelitian yang dilakukan penulis berada pada Pemerintah Desa Penambangan Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan uraian tersebut serta pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan permasalahan yang terjadi terkait web plavon dukcapil pada kantor Desa Penambangan sehingga membuat penulis tertarik untuk melakukan

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

sebuah penelitian dengan judul **"Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan."**

II. METODE

Jenis penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2016:9) adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari keadaan objek yang alamiah dan memberikan informasi induktif yang sesuai dengan fakta yang ada apada subjek tersebut. Untuk memahami dan mempelajari fenomena yang diamati, peneliti harus mencari informasi secara langsung. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui tahap wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperoleh data primer sedangkan terkait data sekunder berasal dari jurnal dan berita media massa. [9]

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif agar peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang ditemukan dalam penelitian sehingga peneliti juga dapat menarik kesimpulan dalam penelitian. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan *purposive sampling* yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sebagai informan adalah Kasi Pelayanan dan Kaur Tata Usaha di pemerintah Desa Penambangan.

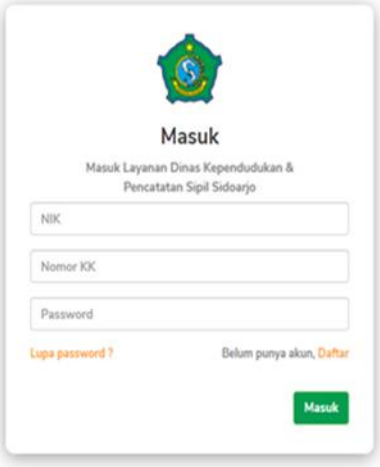
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis oleh interaktif dari Miles and Huberman (1984:23), yang meliputi : (1) Pengumpulan Data. Pengumpulan data dapat diperoleh melalui tahap wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam proses pengumpulan data, peneliti juga dapat melakukan analisis data secara sekaligus. (2) Reduksi Data. Menurut Miles and Huberman, reduksi data dapat diartikan sebagai proses seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhaan, abstraksi, dan transformasi dari data mentah yang ditemukan dalam catatan tertulis di lapangan sehingga akan ditemukan gambaran yang lebih jelas yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang lengkap dan terperinci. (3) Penyajian Data. Penyajian data yaitu sebuah penyatuan atau pengorganisasian dari seluruh informasi yang telah disimpulkan dengan tujuan untuk memudahkan meneliti dalam melakukan kajian secara keseluruhan. (4) Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk penyimpulan keseluruhan data sesuai dengan hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk kata-kata atau deskripsi. [10]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

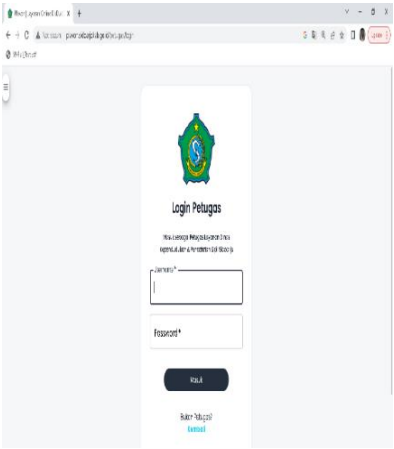
Website plavon dukcapil dapat diakses melalui laman alamat web :*http://plavon.sidoarjokab.go.id/*. Website plavon dukcapil merupakan inovasi pelayanan secara digital yang di kembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Plavon Dukcapil ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan apalagi Plavon Dukcapil ini di buat di masa pandemi covid-19, Dispendukcapil membuat Plavon Dukcapil ini untuk mengurangi mobilitas masyarakat di masa pandemi covid-19. Sesuai dengan surat edaran no. 440/5720/438.1.1.3/2021 tentang pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat darurat corona virus disese (Covid 19) di wilayah Kabupaten Sidoarjo Sistem pelayanan via online (PLAVON) dapat diakses oleh masyarakat. [11]

Tampilan awal website plavon dukcapil yakni kita harus login terlebih dahulu setelah berhasl login terdapat berbagai fitur di dalamnya. Kita dapat menggunakan fitur-fitur tersebut sesuai kebutuhan administrasi kependudukan yang kita perlukan. Terdapat pula berkas-berkas yang harus kita siapkan untuk mengurus administrasi kependudkan. Dengan pelayanan berbasis digital seperti justru semakin mempermudah kita karena kita hanya perlu mengumpulkan dokumen pribadi dengan cara di foto saja, hal tersebut dapat meminimalisir tingkat kehilanggan berkas juga jika kita harus mengurus secara manual.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.



Gambar 1. Login user



Gambar 2. Login Petugas

Gambar 1. merupakan tampilan awal user jika kita mengakses sendiri website plavon dukcapil. Sedangkan, **Gambar 2.** merupakan tampilan awal uses jika yang mengakses petugas pada kantor pemerintahan. Terdapat perbedaan yang signifikan dimana jika kita login sendiri maka perlu mendaftarkan diri terlebih dahulu dengan memasukkan identitas berupa NIK, nomor Kartu Keluarga, nama, email, no telepon , domisili serta password. Sedangkan jika petugas yang login perlu memasukkan identitas berupa username pengguna dan password.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan dengan beberapa indikator yakni a) Ketepatan Sasaran Program, b) Sosialisasi Program, c) Tujuan Program, d) Peantauan Program :

a. Ketepatan sasaran program

Efektivitas program dapat diukur dengan salah satu indikator efektivitas program oleh budiani. Dalam jurnalnya oleh Budiani (2007) menjelaskan ketepatan sasaran program, yaitu sejauh mana peserta program tepat sasaran dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. [7] Sasaran program yakni target atau sasaran dari pemerintah yang hendak dijadikan sebagai peserta program. [12] Pada prinsipnya, program pemerintah hanya melayani kepentingan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, ketepatan sasaran program lebih banyak dilimpahkan kepada masyarakat, karena masyarakat memegang peranan utama dalam pelaksanaan sebuah program. Program yang diluncurkan tanpa dukungan masyarakat tidak akan berhasil. Dalam penelitian ini ketepatan sasaran program dari website plavon dukcapil yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Jika, tujuan yang ditetapkan tidak tepat, menjadi sulit untuk melksanakan sebuah program. Apabila masyarakat Sidoarjo tidak mendukung serta berpartisipasi dalam program Plavon Dukcapil, maka tujuan Plavon Dukcapil tidak dapat tercapai. [13]

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

Pengurusan	Pengajuan Selesai	Pengajuam 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%
SKDWNI	25	5	40	88%	12%

Tabel 2. Presentase Layanan Plavon Dukcapil

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

Berdasarkan **tabel 2.** di atas dapat diketahui presentase pengajuan pelayanan administrasi kependudukan website plavon dukcapil dimana dapat terlihat presentase pengajuan selesai dan ditolak. Dapat terlihat banyak masyarakat yang mulai terbiasa dengan adaanya pelayanan online iniBerlokasi di Kabupaten Sidoarjo, website Plavon Dukcapil tentu diterima dengan baik oleh masyarakat, karena dengan adanya website Plavon Dukcapil saat ini masyarakat lebih mudah dalam melakukan kepengurusan administrasi kependudukan karena dapat dilakukan secara online dengan handphone. Indikator ketepatan sasaran Plavon Dukcapil dapat terlihat dari antusiasme masyarakat Penambangan yang sudah menggunakan website plavon dukcapil tersebut serta menggunakan fitur-fitur didalamnya seperti fitur layanan membuat 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. [5]

> Hasil wawancara penulis menunjukkan abhwa adanya pelayanan berbasis online sebenarnya semakin memudahkan masyarakat Desa Penambangan serta dapat mempercepat waktu pengurusan ketika masyarakat mengurus berkas terkait administrasi kependudukan.Oleh sebab itu bisa dikatakan bahwa Wesite Plavon Dukcapil ini efektif diterapkan di Desa Penambangan hal ini terbukti dengan adanya peningkatan setiap bulannya dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Pada penulisan terdahuluyang telah dilakukan oleh Diah Purnami, hasil penulisan yang ditinjau dari indikator ketepatan sasaran promgar. Sasaran dari program aplikasi Si-Mojo adalah masyarakat Kota Mojokerto. Dijelaskan pula bahwasannya program dari pemerintah semata-mata adalah untuk kesejahteraan masyarakat. Selain masyarakat, sasarannya yakni sesuai dengan misi yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Mojokerto. Misi tersebut adalah ‘Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan”. Sedangkan dalam survey kepuasan masyarakat pengguna pelayanan perizinan melalui aplikasi Si-Mojo menunjukkan angka peningkatan disetiap triwulan (tiga bulan). Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwasannya pelaksanaan program aplikasi Si-Mojo mencapai sasaran yang di targetkan.

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 sendri yang akan merasakan manfaatnya. Pelayanan publik menjadi salah satu bagian terpenting dalam berjalannya roda pemerintahan. Pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan tidak dapat terlepas karena satu sama lainnya saling berkesinambunggan dan setiap instansi pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang prima salah satunya dengan inovasi sebuah program yang tentunya membawa manfaat bagi masyarakat. [14]

b. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merupakan titik awal yang menentukan keberhasilan program. Sosialisasi adalah kemampuan penyelenggara program untuk mensosialisasikan program agar informasi tentang pelaksanaan program secara umum dan tujuan program dapat disampaikan kepada masyarakat. [7] Sosialisasi merupakan indikator lain yang dirumuskan oleh Budiani untuk mengetahui efektivitas program Plavon Dukcapil karena menurut Budiani (2007) sosialisasi harus dilakukan agar masyarakat agar dapat memahami program Plavon Dukcapil secara utuh dan menyeluruh, cara kerja, manfaat dan implementasi program. [7]

> Hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa masyarakat Desa Penambangan masih ketergantungan mengandalkan petugas dalam mengupload berkas-berkas pada web plavon dukcapil yang akhirnya membuat berkas menumpuk di kantor pelayanan sehingga terkadang membuat proses upload data antri panjang. Selain itu hasil wawancara juga menunjukkan bahwa perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait website plavon dukcapil dikarenakan masih banyak masyarakat Desa Penambangan yang belum mengetahui adanya web plavon dukcapil sebagai pengganti pelayanan manual administrasi kependudukan. Selama ini dari Pemerintah Desa Penambangan belum ada sama sekali sosialisasi terkait website Plavon Dukcapil.

Dalam perkembangan sebuah program sosialisasi sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui adanya sebuah program. Inovasi sebuah program diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat. Selain itu, 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.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

c. Tujuan Program

Tujuan program adalah pedoman untuk mencapai program, tujuan program adalah faktor penting untuk efektivitas program, apakah tujuan yang direncanakan sudah sesuai dalam pelaksanaannya. [15] Tanpa tujuan, pencapaian hasil hanyalah ilusi yang sulit dicapai dengan tujuanPelaksana program hanya fokus pada tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk mengetahui apakah suatu program efektif atau tidak efektif, identifikasi dapat dilakukan dengan membandingkan tujuan program dengan hasil program. [4] Hal itu dapat dilihat dari indikator tujuan program yang dikemukakan Budiani (2007).

> Hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa tujuan adanya pelayanan berbasis elektronik ialah membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif sehingga sebenarnya dengan adanya web plavon dukcapil ini sangat mempermudah masyarakat jika diimbanggi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan melek teknologi. Namun, fakta di lapangan menunjukkan bahwa pada Pemerintah Desa Penambangan petugas yang terlibat langsung dalam pelayanan website plavon dukcapil kurang handal dalam mengoperasikan teknologi, menurut observasi penulis hal tersebut dipengaruhi oleh faktor usia selain itu, masyarakatnya juga kurang informasi mengenai website plavon dukcapil.

Pada Penulisan yang telah dilakukan oleh Diah Purnawati mengemukakan bahwa Program aplikasi Si-Mojo memiliki tujuan yang sesuai dengan Perwali No 18 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Elektronik. Pada bab 2 mengenai maksud dan tujuan. Selain berdasarkan Perwali tersebut tujuan dari program Si-Mojo adalah untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. [7] Dalam indikator tujuan program kemudian dijabarkan lagi menjadi dua yaitu tujuan program itu sendiri dan upaya pencapaian tujuan program. Adapun tujuan dari 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. Selain itu website plavon dukcapil ini merupakan sebuah inovasi baru dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dimana pelayanan digital ini tercipta dikarenakan adanya pandemi Covid-19 karena latar belakang untuk menghindari mobilitas masyarakat maka terciptalah website plavon dukcapil ini.

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam layanan e-government karena sumber daya manusia tersebut terkait dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan program. Oleh karena itu, pengetahuan dan kompetensi mereka sangat berpengaruh terhadap fungsionalitas implementasi *e-government*, karena semakin tinggi tingkat pengetahuan, semakin kompeten pejabat pemerintah tersebut, semakin besar keinginan mereka untuk menerapkan konsep *e-government.* [11] 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 BalongbendoKendala lain dalam implementasi *e-government* adalah jaringan yang tidak stabil sehingga mengganggu proses pelayanan. Bagi masyarakat Desa Penambangan hal tersebut menjadi hambatan tentunya dalam pengurusan admninistrasi kependudukan. 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.

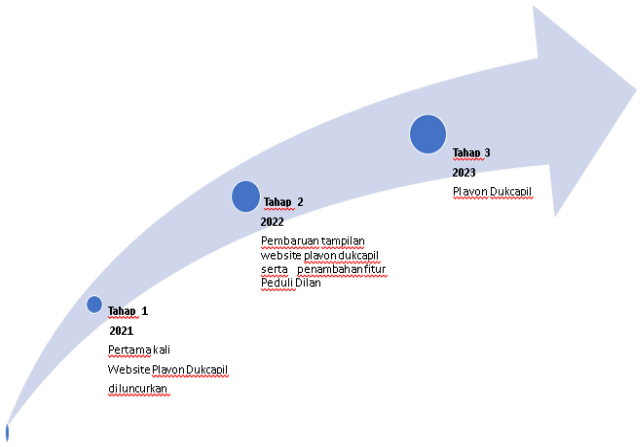
d. Pematauan Program

Dalam pemantauan program, kegiatan dilakukan setelah mengikuti program sebagai bentuk perhatian dari pelaksana program kepada peserta program. [16] Pemantauan memberikan informasi apakah program memiliki efek positif yang bertahan lama pada peserta setelah mereka berpartisipasi dalam program. Kegiatan ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi apabila pelaksanaan program menyimpang dari rencana yang telah disusun, sehingga dapat diketahui kesenjangan yang ada dan dicarikan solusi permasalahannya. Untuk menjadikan program website plavon dukcapil efektif penerapannya di Pemerintah Desa Penambangan dapat dilihat dari indikator 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.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

> Hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa pemantauan program belum pernah dilakukan, baik dari pemerintah desa maupun Dispendukcapil. Pemantauan program belum dilakukan karena website plavon dukcapil kategori pelayanan berbasis *e-government* yang masih baru karena bari rilis pada 06 April 2021, sehingga masih memerlukan pengawasan serta pemantauan lebih lanjut.

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.



Gambar 3. Milestone Pembaharuan Website Plavon Dukcapil

Gambar 3. Menjelaskan mengenai pembaharuan website plavon dukcapil mulai dari awal hingga saat ini. Awalnya website plavon dukcapil ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai suatu inovasi program pelayanan dengan tujuan untuk mempermudah dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Website plavon dukcapil perlu penyesuaian dengan masyarakat karena merupakan kategori pelayanan digital yang terbaru lalu untuk semakin meningkatkan performa dari website plavon dukcapil maka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menambah fitru menu yang diberi nama Peduli Dilan (Peduli Disabilitas, Orang Dengan Gangguan Jiwa dan Lanjt Usia). Peduli Dilan ini hadir dengan menerjunkan Unit Layanan Cepat hingga ke kediaman. Jika masyarakat memiliki keluarga atau mengenal kerabat atau tetangga yang memiliki keterbatasan dan belum memiliki identitas. Fitur baru ini bertujuan untuk lebih memudahkan warga Sidoarjo yang mempunyai keterbatasan dalam kepengurusan e-KTP.

Pada Penulisan terdahulu yang telah dilakukan oleh Diah Purnawati mengemukakan bahwa monitor program aplikasi Si-Mojo melakukan pemantauan program. Hal ini dibuktikan dengan tim/tim khusus yang dibentuk untuk penilikan ini. Upaya lain untuk mengontrol program Si-Mojo adalah mengadakan evaluasi sederhana di dalam kelompok. Diskusi keluhan tentang program aplikasi. [7]

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. Website ini merupakan inovasi website baru sehingga memerlukan penyesuaian dan adaptasi kepada masyarakat. Inovasi tidak hanya terkait dengan ide-ide baru, tetapi juga nilai-nilai yang berasal dari perbaikan tersebut. Itu harus dapat mencapai hasil yang lebih baik, bekerja lebih efisien dan efektif dengan teknologi baru dan perspektif perubahan daripada perubahan sosial. .

VII. SIMPULAN

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 :

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

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 gaptek 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, hidayah dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Efektivitas Website Palvon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan” hingga selesai. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga selaku umat-Nya kita mendapatkan syafaatnya. Selain itu, penulis ingin berterimaksih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian penelitian ini khususnya kedua orang tua saya, teman-teman dekat saya sebagai tempat bertukar pikiran serta memberikan support dan Pemerintah Desa Penambangan tempat dimana saya melakukan penelitian.

REFERENSI

[1] M. R. Belina and S. Habibah, “Efektivitas Aplikasi Sakdino dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang,” *Pros. Simp. Nas. “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahn di Era Revolusi Ind. 4.0"*, pp. 512–531, 2020, [Online]. Available: http://research-report.umm.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3508

[2] A. Mahsyar, “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik,” vol. I, no. 2, pp. 81–90, 2011.

[3] Pricilia Novinda. Mursyidah. " Inovasi Mini Mal Pelayanan Publik Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo,” vol. 4, pp. 1–10, 2021, doi: 10.21070/acopen.4.2021.2867.

[4] A. Jibril, “Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakan Umum Kabupaten Pamekasan,” *J. Univ. Airlangga*, pp. 1–8, 2017, [Online]. Available: http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln2adb377f70full.pdf

[5] B. K. Aji *et al.*, “Analisis Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil (Plavon) Kabupaten,” vol. 8, no. 1, pp. 41–47, 2022.

[6] G. Pada and D. Kependudukan, “Penerapan pelayanan prima berbasis e- government pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo,” 1945.

[7] D. Purnamawati, H. Anadza, and Suyeno, “Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto),” *J. Respon Publik*, vol. 16, no. 6, pp. 11–18, 2022.

[8] “No Title”.

[9] S. Fatimah and I. Rodiyah, “Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo (Studi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo) Implementation of Subscription Parking Policies In Sidoarjo Regency (Study in the Sidoarjo Regency Transportation Department),” vol. 6, no. 2, pp. 155–171, 2018, doi: 10.21070/jkmp.v6i2.3010.

[10] B. Kecamatan, C. Kabupaten, R. A. Ningrum, and I. Rodiyah, “Implementation of the Family Hope Program (PKH) in Bligo Village , Candi District , Sidoarjo Regency Implementasi Program Keluarga Harapan (PKH) Di Desa,” vol. 7, no. 1, pp. 7–13, 2019, doi: 10.21070/jkmp.v7i1.1691.

[11] Bianto Nur. Choiriyah, "Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa Pulungan” vol. 14, pp. 1–12, 2023.

[12] D. I. Dinas, S. Kabupaten, and C. V. Sari, “No Title,” 2021.

[13] S. Ilmu *et al.*, “EFEKTIVITAS PELAKSANAAN APLIKASI GO SIGAP DI KEPOLISIAN RESOR GRESIK Satria Budi Setiawan,” no. November 2018, 2019.

[14] P. Badan and P. Nasional, “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas,” vol. 5, no. 3, pp. 328–336, 2019.

[15] P. Observer, J. Penelitian, and A. Publik, “No Title,” vol. 2, no. 06, pp. 116–120, 2022.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.

[16] M. Kinerja, P. Kantor, K. Wonoasih, V. Sri, and J. R. Dringu, “3 1,2,3,” vol. 1, no. 12, pp. 1585–1590, 2022.
[17] Hendrik Muchlison. 2022. Manfaatkan Layanan Digitalisasi, Aplikasi Plavon Dukcapil Mudahkan Masyarakat. 26 Juli 2022 18.28. https://radarsidoarjo.jawapos.com/kota-delta/26/07/2022/manfaatkan-layanan-digitalisasi-aplikasi-plavon-dukcapil-mudahkan-masyarakat/. (Diakses pada 2 februari 2023)
[18] Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, “Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.”

Conflict of Interest Statement:
The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.