

# Efektivitas E- Governement Melalui Pelayanan Via Online(Plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Oleh:

Elvira Nur Oktavia (19202100053)

Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP

Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Mei, 2023

# Latar belakang

1.

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat, pelayanan public adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen kependudukan

2.

## **Pelayanan kependudukan/ administrasi kependudukan**

Pemberian layanan yang dilakukan oleh aparaturnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

3.

## **Pelayanan Manual**

Pelayanan manual yakni pelayanan pengurusan administrasi yang dilakukan secara langsung bertatap muka

# Latar belakang masalah

4.

**E- Government**

Sebagai wujud dari pengoptimalan dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efesien (Kurniawan dan Hardiandsyah)

5.

**Pelayanan Via Online (PLAVON)**

Website plavon ini diciptakan untuk memepermudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Seperti pembuatan kk,ktp, kia, pindah masuk, pindah keluar, , surat kematian

# Rumusan Masalah dan tujuan

Apa saja permasalahan dalam efektivitas e- government melalui pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo ?

1. Kurang Tepat Sasaran bagi masyarakat yang berusia lanjut dan tidak memiliki smartphone

2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Rt dan juga Rw sehingga banyak yang tidak mengerti tata cara penggunaan Plavon

3. Kurangnya pehaman masyarakat Desa Larangan terkait dengan tata cara penggunaan website Plavon

# DATA

**Tabel 1.1 Rekapitulasi penggunaan pelayanan manual di Desa Larangan**

No	Pelayanan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Jumlah
1	Kartu Keluarga	342	279	216	837
2	Akta Kelahiran	124	107	79	310
3	Kartu tanda penduduk	539	318	238	1095
4	Akta Kematian	73	59	85	217
5.	Pindah datang	72	69	54	195
6.	Pindah keluar	-	-	-	-
	Jumlah	1150	832	672	

**Tabel 1.2 Rekapitulasi pengguna layanan Plavon di desa larangan**

No	Pelayanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Jumlah
1	Kartu Tanda Penduduk	216	236	452
2	Kartu keluarga	209	215	424
3	Akta Kelahiran	84	59	143
4	Akta Kematian	29	28	57
5.	Pindah datang	86	70	156
6.	Pindah keluar	120	55	175
	Jumlah	744	663	

# Penelitian Terdahulu

Gusti Zulkifli Mulki, Hendrik Firdaus 2018

Efektivitas sistem informasi Government and smart city landmark Gencil

Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dikota Pontianak ini memberikan pengaruh yang kecil tetapi hasil yang diuji ternyata belum signifikan terhadap kualitas pelayanan public yang sudah ada, hal ini dianggap tidak signifikan dalam pembuatan infoasi

Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza 2022

efektivitas sistem berbasis online guna untuk meningkatkan pelayanan public (studi kasus pada Dukcapil kabupaten Gersik)”

Dapat disimpulkan bahwasannya program pelayanan online ini penerapannya masih dikatakan belum efektif dan efisien ada beberapa kendala permasalahan yang ada di masyarakat yakni tentang kurang dikenal masyarakat sekitar sehingga masyarakat cenderung mengabaikan program pelayanan online ini dan menggunakan teori dari Budiani 2007:53 1. ketepatan sasaran, 2. sosialisasi proram, 3. tujuan program, 4. pemantauan program

Nur Bianto tahun 2022

Penerapan E- Government melalui pelayanan via online (PLAVON )

Dapat disimpulkan bahwasannyamasalah yang di dapati dari penulis ini adalah tentang sosialisasi yang kurang dari pemerintah desa, jaringan terkadang eror saat digunakan untuk mengakses website pelayanan via online ini dalam mengurus administrasi kependudukan dengan menggunakan beberapa indicator yakni : infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia dan infrastruktur teknologi

# Metodologi penelitian

Jenis penelitian : kualitatif Deskriptif

Fokus: Efektivitas E- Government Melalui Pelayanan Via Online(Plavon) DUKCAPIL (Studi Kasus pemerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo)

Teori : Budiani (2007:53):  
1. Ketetapan sasaran program, 2. sosialisasi program, 3. Tujuan program

Lokasi penelitian : Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo

Teknik pengumpulan data : observasi , wawancara, dokumentasi

Sumber data:  
Primer  
Sekunder

Teknik analisis data : menggunakan model Miles dan Huberman

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. penarikan kesimpulan

# Hasil Dan Pembahasan

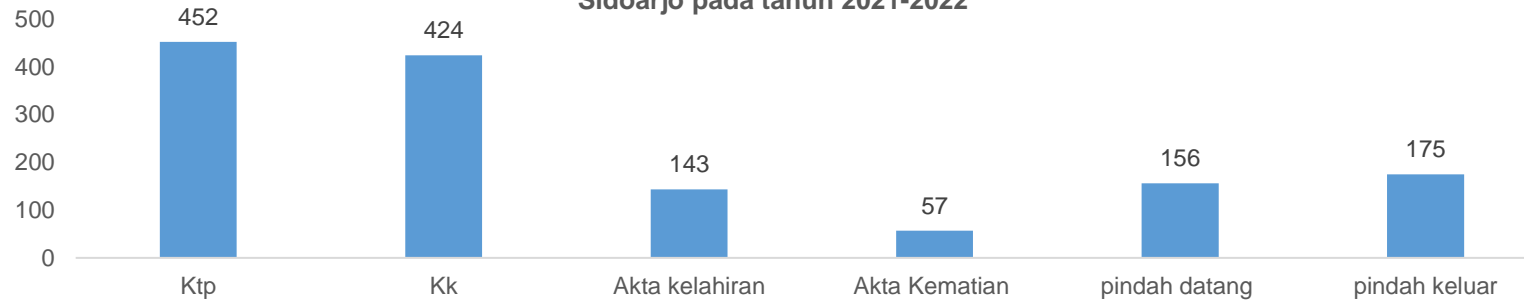
- Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran yakni dilihat dari sejauh mana program yang ditentukan sebelumnya untuk mewujudkan inovasi yang baru dan tepat sasaran. ketepatan sasasran ini juga programnya biasanya dapat dilihat dari indicator pelaksanaan dari program tersebut sudah sesuai dengan apa yang dituju atau tidak serta ditunjukan kepada siapa dan untuk siapa pelaksanaan ini di sasarkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Desa Larangan ini khususnya yang mengenai admistrasi kependudukan terkait dengan ketepatan sasaran untuk mengetahui kualitas pelayanan tersebut bisa dilihat dari aparatur sendiri apakah dalam melayani masyarakat merasa kesulitan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan dengan menggunakan website plavon. Dan dalam kompetensi dari aparatur dapat menjalankan website tersebut dengan baik. Sehingga dapat melayani masyarakat nya dengan baik. Kemudian untuk masyarakat Desa Larangan pengguna pelayanan online Plavon masyarakat yang berusia lanjut, tidak memiliki smartphone dan gaptex ini masih kurang dalam hal pengetahuan tentang tata cara penggunaan dalam website ini serta dalam proses upload berkas yang kerap muncul banyaknya keluhan dari masyarakat yang merasa kesulitan. Masyarakat desa larangan ini memerlukan bantuan dalam proses pengoprasian pelayanan online



# Data rekapitulasi pengguna plavon

diagram 1. Rekapitulasi Plavon di Pmerintah Desa Larangan Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2021-2022



# Hasil dan pembahasan

- Sosilaisasi Program

Kebijakan publik dilaksanakan dengan baik lebih efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antar pelaksana kebijakan atau program dengan para pemegang kepentingan, adanya komunikasi maka dengan tujuan dan juga sasaran dari kebijakan dapat disosialisasikan secara baik, sehingga dapat menghindari adanya penolakan atas kebijakan tersebut. Program tersebut perlu di sampaikan dengan baik agar pelaku sasaran dapat memahami serta mengetahui tujuan dari program tersebut. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan aparatur Desa Larangan khususnya yang mnejadi operator Plavon terkait dengan sosialisasi program diketahui bahwa masyarakat dengan adanya pelayanan berbasis website ini sangat antusias sekali apalagi masyarakat pekerja yang tidak bisa mengurus dokumen kependudukan secara langsung mereka sangat senang sekali karena website ini bisa dilakukan pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri tanpa datang langsung ke Kelurahan dan juga Dukcapil Sidoarjo karena website ini bisa diakses dimana saja dengan menggunakan smartphone dan juga computer dan dokumen kependudukan bisa langsung jadi hari itu juga dan bisa dicetak mandiri. Website ini juga menghemat waktu dan biaya.



No	Peserta	Jumlah
1	RT	47
2	RW	9
3	BPD	7
4	LPMD	11
5.	Tokoh Masyarakat	26
	Jumlah	100 orang

# Hasil dan pembahasan

- Tujuan program

Tujuan dari program sendiri sangat penting dilakukan guna untuk merumuskan sebuah program yang sedang dilaksanakan. Plavon hadir di tengah – tengah masyarakat untuk meningkatkan pelayanan public agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang mendukung e- government di Pemerintah Desa Larangan. adanya website Plavon ini masyarakat jauh lebih mudah untuk mengurus dokumen kependudukan serta mendapatkan pelayanan prima dapat tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dari tujuan program yang dilakukan dengan pemerintah Desa Larangan dapat disimpulkan bahwasannya dalam menerapkan e-government sangat membutuhkan tujuan program sebagai kekuatan hukum. Dilatar belakangi dengan pengenalan penggunaan pelayanan elektronik melalui pelayanan online yang berbentuk website (Plavon) di kabupaten Sidoarjo dijelaskan peraturan Menteri No 07 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring adalah proses dari pengelolaan dokumen kependudukan yang pengiriman datanya dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas dari teknologi, komunikasi dan informasi. Dukcapil kabupaten Sidoarjo telah menerapkan e- government sesuai dengan pedoman hukum yang berlaku sesuai dengan surat edaran dari Bupati Kabupaten Sidoarjo

# Referensi

- [1] A. Farhani and M. F. Adnan, "Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko," JESS (Journal Educ. Soc. Sci., vol. 5, no. 1, p. 66, 2021, doi: 10.24036/jess.v5i1.300.
- [2] J. Brier and lia dwi jayanti, "ANALISIS PENGEMBANGAN WEBSITE [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) DALAM PELAKSANAAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI PEMERINTAH KOTA CIREBON," vol. 21, no. 1, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- [3] W. Tryanti and A. Frinaldi, "Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang," J. Multidisciplinary Res. Dev., vol. 1, no. 3, pp. 424–435, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.ranahresearch.com/index.php/R2J/article/view/75>
- [4] S. Sujono, "Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Kepala Desa Puput Kec. Simpangkatis," Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput., vol. 9, no. 1, pp. 707–716, 2018, doi: 10.24176/simet.v9i1.2078.
- [5] K. Dan and I. Di, "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas," vol. 3, no. 1, pp. 66–77.
- [6] 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.
- [7] S. Viyah, W. Hamidah, J. Ekantoro, and F. W. Roosinda, "SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @ Dispendukcapilsidoarjo," vol. 9, no. 2.
- [8] V. S. Astuti, A. N. Rahmadi, and D. Sandy, "Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih," J. Innov. Res. Knowl., vol. 1, no. 12, pp. 1585–1590, 2022.
- [9] J. Publicuho, I. Hasibah, H. Anadza, J. A. Negara, F. I. Administrasi, and U. I. Malang, "EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ( Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik )," vol. 5, no. 4, pp. 1027–1040, 2022.
- [10] J. Cover, "Table Of Content Article information ....., " vol. 14, pp. 1–12, 2023.

# Referensi

- [11] F. Ramadhoni, "Pemenuhan Hak Warga Negara dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (Studi tentang perbandingan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang, Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang, dan Rumah Sakit Panti Nirmala Malang)," Univ. Muhammadiyah Malang, pp. 27–38, 2018, [Online]. Available: <https://eprints.umm.ac.id/41437/>
- [12] F. P. Ramadhan and F. Niswah, "Efektivitas Layanan Perizinan Online Surabaya Single Window di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya," Publika, vol. 4, no. 10, pp. 1–8, 2016, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16988>
- [13] Theodora Thessa Renata Putri, Sri Umiyati, and Budi Rianto, "Efektivitas Program E-Parking dalam Pelayanan Publik di Taman Bungkul Surabaya," Public Sph. Rev., vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2022, doi: 10.30649/psr.v1i1.20.
- [14] A. & B. M. B. Atikah Dwi Ramadhani, "Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan," J. Ilm. Magister Adm. Publik, vol. 4, no. 1, pp. 79–86, 2022, doi: 10.31289/strukturasi.v4i1.1186.
- [15] R. Amelia, "Efektivitas Pelaksanaan Program Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar," Hasanuddin Univ. Repos., pp. 1–111, 2015, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/77622151.pdf>
- [16] A. Mathematics, "濟無No Title No Title No Title," pp. 1–23, 2016.
- [17] N. M. Nurfauziah and H. Nurcahyanto, "Analisis Efektivitas Program Tenaga Kerja Mandiri (TKM) di Kabupaten Purwakarta," J. Public Policy Manag. Rev., vol. 9, no. 2, pp. 15–34, 2020.
- [18] N. A. Ummaroh and I. U. Choiriyah, "Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online ( PLAVON ) DUKCAPIL ( Studi Kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo ) ( The Application Of E-Government Through Online Services ( PLAVON ' ) DUKCAPIL ) ( Case study In Kajek," pp. 1–10.

# Terima kasih