

# Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan

**Khoirunnisak**

192020100065

Dosen Pembimbing :

**Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si**

Progam Studi Administrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus 2023



# PENDAHULUAN

## Pelaksanaan Pelayanan Publik di Indonesia

Semakin berkembangnya teknologi pada saat ini tentunya akan lebih 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*

Adanya perkembangan teknologi, pemerintahan Indonesia mencoba melakukan suatu perubahan agar dapat menghasilkan model terbaru dalam pelayanan publik, pelayanan tersebut berbasis online yakni sebuah aplikasi dan *web browser*. Selain itu pemerintah mempunyai tujuan untuk menciptakan suatu pemerintahan yang lebih baik karena pada saat ini masyarakat menuntut pemerintah untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

## Pentingnya Implementasi dan Web Plavon Dukcapil

Menurut pendapat dari T.B Smith, jika suatu kebijakan telah disusun, maka kebijakan tersebut harus dijalankan dengan optimal agar tujuan kebijakan dapat dicapai.

**Tabel Pengajuan Layanan Website Plavon Dukcapil Pada Pemerintahan Desa Glagaharum (Periode Tahun 2021 – 2022)**

Pengurusan	Pengajuan Terverifikasi	Pengajuan Ditolak	Total Pengguna
Akta Kelahiran	1	2	3
Akta Pernikahan	-	-	-
Akta Kematian	-	-	-
Akta Perceraian	-	-	-
K I A	24	-	24
KTP	151	13	164
KK	-	-	-
SKPWNl	24	1	25
SKDWNl	14	1	15

# PENDAHULUAN

## 1. Website Plavon Dukcapil

Layanan Plavon Dukcapil merupakan suatu Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Plavon Dukcapil adalah salah satu bentuk perubahan pelayanan yang telah dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbasis elektronik yang bertujuan untuk mengoptimalkan proses pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan. Beberapa pelayanan tersebut berupa : Akta Kelahiran, KTP, KK, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Akta Perceraian, SKPWNI, dan SKDWNl.

## 2. Dasar Hukum

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal (1) tentang administrasi kependudukan.



## Permasalahan yang ditemui :

- 1) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya web plavon dukcapil.
- 2) Tidak adanya alat praga (cara penggunaan) web plavon dukcapil menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil.
- 3) Sering error atau downnya web plavon dukcapil ketika digunakan sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat.

# Penelitian Terdahulu

## Penelitian Oleh Nur Bianto

“Penerapan *E-Government* melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa”

berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan kendala pada penerapan *e-government* melalui pelayanan via online yakni kurangnya kesiapan dari pelaksana dalam menyongsong adanya implementasi *e-government*, serta masih banyak penduduk Desa yang tidak dapat mengetahui cara menggunakan Pelayanan Via Online (PLAVON) tersebut. Kurang stabilnya internet yang digunakan hingga tidak jarang web tersebut masih eror menjadi bagian kendala dari penggunaan Pelayanan Via Online (PLAVON). Kurangnya pengenalan aplikasi Plavon dari pemerintah Desa Pulungan kepada penduduk sehingga menyebabkan banyaknya penduduk Desa Pulungan yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan agar lebih efektif, yakni pelayanan via online (PLAVON).

## Penelitian Oleh Dwiki Juprihantoro

“Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada program plavon dukcapil masih ditemukan kekurangan terkait tidak ada animasi bergerak dan tidak adanya halaman bantuan atau FAQ.

## 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 masih terdapat kendala seperti tidak seimbang jumlah pegawai dengan masyarakat Sidoarjo yang memerlukan pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan, kurangnya sumber pendanaan untuk keamanan server, kurang meluasnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui plavon dukcapil.

# METODE

**Jenis Penelitian :**  
Penelitian Deskriptif dengan  
Pendekatan Kualitatif

**Teknik Pengumpulan Data :**  
Primer : Wawancara, Observasi,  
Dokumentasi  
Sekunder : Jurnal dan Buku

**Teknik Analisis Data : Miles and  
Huberman**

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

# METODE

**Teknik Penentuan Informan :**  
Teknik Purposive Sampling

**Lokasi Penelitian :**  
Desa Glagaharum, Kecamatan Porong

**Fokus Penelitian :**  
Implementasi Program Web Plavon  
Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan  
Administrasi Kependudukan menggunakan  
**Teori dari T.B Smith**

## **Teori Implementasi T.B. Smith**

T.B. Smith (dalam Islamy, 2002), mengemukakan bahwasannya suatu implementasi kebijakan akan dipengaruhi oleh beberapa variabel:

1. Kebijakan Yang Diinginkan
2. Target Sasaran
3. Organisasi Pelaksana
4. Faktor-faktor Lingkungan

# Hasil dan Pembahasan

## kebijakan yang diinginkan

program sudah diterapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) karena pelayanan publik ini ditujukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Namun, pada pelaksanaan pelayanan pemerintah desa Glagaharum masih belum sesuai dengan alur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil.



# Hasil dan Pembahasan

## Target Sasaran

sesuai tujuan dari Web Plavon Dukcapil ialah memberikan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Namun masih ditemukan beberapa kendala pada saat masyarakat mengurus administrasi kependudukan, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih banyak masyarakat masih belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil. Hal tersebut membuat menumpuknya berkas yang ada di kantor pelayanan sehingga membuat proses pelayanan menjadi antri panjang dan menyebabkan proses penyelesaian tidak bisa diselesaikan dengan cepat.

Akan tetapi disisi lain Web Plavon Dukcapil mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, dapat dilihat pada jumlah penggunaan Web Plavon Dukcapil mengalami peningkatan pengguna.

# Target Sasaran

## Grafik Jumlah Pengguna Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum



# Hasil dan Pembahasan

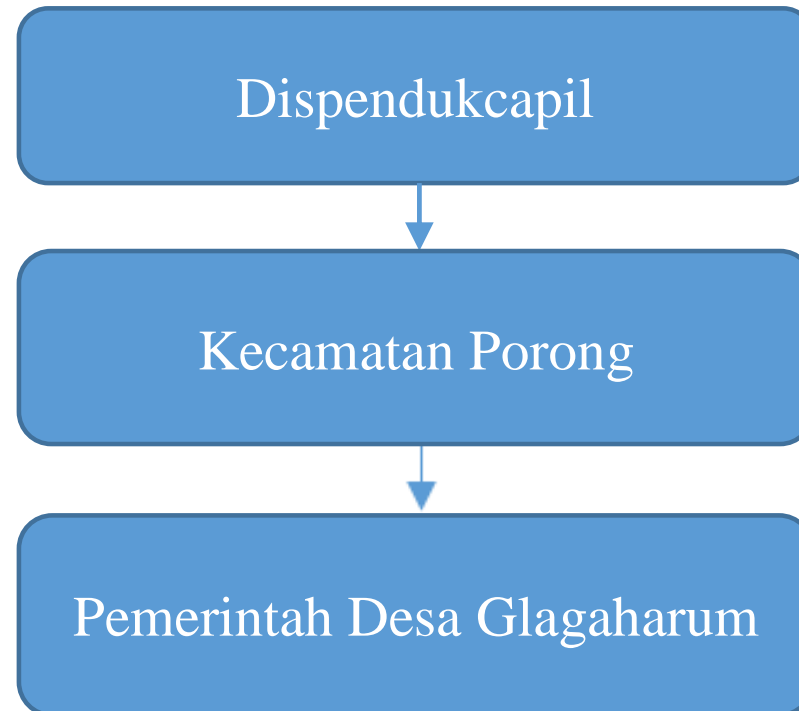
## Organisasi Pelaksana

Dalam program Web Plavon Dukcapil ini organisasi pelaksana yang terlibat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Kecamatan Porong dan Kantor Desa Glagaharum.

organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web Plavon Dukcapil dan cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web Plavon Dukcapil, sehingga aparat pemerintah Desa Glagaharum membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan.

# Organisasi Pelaksana

Gambar Struktur Birokrasi Pelaksanaan Program Web Plavon



# Hasil Dan Pembahasan

## faktor-faktor Lingkungan

suatu komponen yang ada didalam lingkungan yang mendorong berjalannya suatu implementasi kebijakan. Suatu kebijakan yang dilandasi oleh faktor lingkungan yang baik akan memberikan suatu efek yang baik juga bagi keberlangsungan kebijakan yang dilakukan.

Namun terdapat beberapa kendala pada indikator ini terkait sering matinya daya listrik. Selain itu ditemukan kendala terkait jaringan internet yang tidak stabil, kendala tersebut juga mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkungan kerja juga ditemui kendala terkait kurangnya mesin cetak (printer), banyaknya mesin cetak yang rusak menyebabkan menumpuknya antrian pada saat melakukan pencetakan berkas pengajuan masyarakat. Kurangnya pendingin ruangan air conditioner (AC) sehingga menyebabkan ruangan menjadi tidak dingin hal tersebut berimbas pada ketidaknyamanan dalam bekerja.

# Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan implementasi program Web Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum pada indikator kebijakan yang diinginkan, program sudah diterapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) karena pelayanan publik ini ditujukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun, pada pelaksanaan pelayanan pemerintah Desa Glagaharum masih belum sesuai dengan alur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil. Selanjutnya pada indikator kedua target sasaran, sesuai tujuan dari Web Plavon Dukcapil ialah memberikan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa kendala pada saat masyarakat mengurus administrasi kependudukan, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih banyak masyarakat masih belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil. Hal tersebut membuat menumpuknya berkas yang ada di kantor pelayanan sehingga membuat proses pelayanan menjadi antri panjang dan menyebabkan proses penyelesaian tidak bisa diselesaikan dengan cepat. Akan tetapi disisi lain Web Plavon Dukcapil mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, dapat dilihat pada jumlah penggunaan Web Plavon Dukcapil mengalami peningkatan pengguna.

# Kesimpulan

Indikator ketiga organisasi pelaksana, dalam program Web Plavon Dukcapil ini organisasi pelaksana yang terlibat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Kecamatan Porong dan Kantor Desa Glagaharum. Dapat dilihat dari hasil wawancara, organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web Plavon Dukcapil dan cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web Plavon Dukcapil, sehingga aparat pemerintah Desa Glagaharum membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan. Pada indikator terakhir faktor-faktor lingkungan, suatu komponen yang ada didalam lingkungan yang mendorong berjalannya suatu implementasi kebijakan. Suatu kebijakan yang dilandasi oleh faktor lingkungan yang baik akan memberikan suatu efek yang baik juga bagi keberlangsungan kebijakan yang dilakukan. Namun terdapat beberapa kendala pada indikator ini terkait sering matinya daya listrik. Selain itu ditemukan kendala terkait jaringan internet yang tidak stabil, kendala tersebut juga mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkungan kerja juga ditemui kendala terkait kurangnya mesin cetak (printer), banyaknya mesin cetak yang rusak menyebabkan menumpuknya antrian pada saat melakukan pencetakan berkas pengajuan masyarakat. Kurangnya pendingin ruangan air conditioner (AC) sehingga menyebabkan ruangan menjadi tidak dingin hal tersebut berimbas pada ketidaknyamanan dalam bekerja.

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO



# TERIMA KASIH