

# Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil

Siti Nafiatul Fikriyah  
202020100042

Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, S.AP.,M.KP

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO  
2024

# Pendahuluan

Desa merupakan satuan terkecil dalam susunan pemerintahan, karena desa berkaitan langsung dengan masyarakat. Desa dengan hak otonominya dapat mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat yang ada di desa, salah satunya ialah pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah desa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 menyatakan bahwa agar dapat menyediakan pelayanan publik yang baik dengan memperhatikan persyaratan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan

Pemanfaatan teknologi menjadi sebuah solusi dalam mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Republik Indonesia berkomitmen dalam menjalankan pelayanan publik secara online melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah di Jawa Timur yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini dikarenakan adanya berbagai potensi yang dimiliki oleh kabupaten Sidoarjo seperti dalam rangka memperbaiki penyelenggaraan pemerintahan di wilayahnya. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Kabupaten Sidoarjo yaitu aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

PLAVON Dukcapil diterapkan di seluruh wilayah Sidoarjo, salah satu desa yang menerapkan Plavon Dukcapil yakni Desa Permisan dalam membantu pengurusan dokumen administrasi dan pencatatan sipil

# Data Empiris

Pelayanan publik di desa permisan menggunakan sistem PLAVON Dukcapil untuk mengurangi mobilitas masyarakat di masa pandemi. Pelaksanaan pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil ini dilakukan dengan melakukan pendaftaran di website PLAVON <http://plavon.sidoarjokab.go.id> Sehingga masyarakat lebih diuntungkan karena masyarakat tidak perlu datang langsung, namun kebanyakan dari mereka lebih memilih untuk mengurus langsung secara offline. Berikut ini adalah daftar pengguna PLAVON Dukcapil melalui petugas pelayanan di Desa Permisan

Tabel 1. Rekapitulasi Pengguna Pelayanan Aplikasi PLAVON Dukcapil Pemerintah Desa Permisan

No.	Tahun	Jumlah Pengguna PLAVON Dukcapil
1	2021	127
2	2022	335
3	2023-Mei	175

Berdasarkan data tabel diatas Pada tahun 2021 sebanyak 96 dokumen yang diajukan namun terdapat 29 dokumen yang tidak dapat diproses. Pada tahun 2022 terdapat 314 dokumen yang diajukan namun terdapat 21 dokumen yang tidak dapat diproses. Pada tahun 2023 terdapat 164 dokumen yang diajukan namun terdapat 11 dokumen yang tidak dapat diproses.

# Penelitian Terdahulu

No.		Judul	Teori	Hasil
1.	Livia Ayu Safira, dkk (2022)	The Effectiveness of Online Services at The Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sidoarjo District	Penelitian ini menggunakan teori dari Ni Wayan Budiani dengan indikator yang terdiri dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.	PLAVON Dukcapil berjalan dengan baik dan efektif, namun pelaksanaan sosialisasi PLAVON Dukcapil masih belum optimal
2.	Dwiky Juprihanto dkk (2023)	Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	Penelitian ini menggunakan teori dari measuring the quality of e-government from user prespective dengan indikator yang terdiri dari kemudahan penggunaan, isi dan tampilan informasi, keandalan, dukungan masyarakat, kepercayaan dan dukungan untuk mengisi formulir	penerapan inovasi PLAVON sudah berjalan cukup baik, namun kekurangannya adalah belum ada opsi bahasa lain untuk mengubah bahasa resmi yang dapat digunakan oleh pengguna, tidak tersedia animasi yang intuitif, belum tersedia halaman bantuan atau FAQ
3.	Nur Bianto, dkk (2022)	Penerapan e-government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa	Penelitian ini menggunakan teori dari Indrajit dengan indikator yang terdiri dari infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia dan infrastruktur teknologi	penerapan E-government melalui PLAVON Dukcapil di Desa Pulungan sudah cukup baik namun masih ditemui kendala seperti penerapan e-government yang masih kurang sosialisasi dari pihak pemerintah desa, jaringan internet kurang stabil dan tidak semua masyarakat dapat mengakses aplikasi PLAVON khususnya untuk lansia atau lanjut usia

# Gap Permasalahan

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan dalam Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan.

1. Pemerintah dirasa masih kurang dalam melakukan sosialisasi pada masyarakat sehingga masyarakat masih awam tentang aplikasi PLAVON Dukcapil karena hanya dilakukan sosialisasi melalui instagram dan sosialisasi dikecamatan yang hanya diwakili oleh beberapa perangkat desa.
2. Banyak masyarakat yang lebih memilih datang secara langsung ke balai desa untuk mengurus dokumen yang diperlukan karena mereka menganggap bahwasannya pengurusan dokumen melalui aplikasi PLAVON Dukcapil terkesan ribet khususnya bagi kalangan lansia atau lanjut usia.
3. Dalam melakukan kepengurusan dokumen online, masyarakat mengalami kendala terkait dengan jaringan yang sering error atau tidak stabil.
4. PLAVON Dukcapil hanya dapat diakses pada jam kerja pegawai sehingga apabila melakukan pengurusan lebih dari jam 15.00 WIB maka website akan otomatis tidak dapat diakses.
5. Pemberi pelayanan pada masyarakat di Desa Permisan tidak dilakukan oleh KASI Pelayanan Publik melainkan oleh KAUR Tata Usaha dan Umum.

# Teori

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas PLAVON Dukcapil di Desa Permisan penulis menggunakan indikator dari teori efektivitas oleh James L. Gibson (1996).

1. **Produktivitas** yaitu kemahiran organisasi saat memproses jumlah dan menjaga mutu yang sesuai dari apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. **Efisiensi** yaitu perbandingan antara apa yang menjadi pengeluaran dari program dengan apa yang menjadi masukan dari program yang dijalankan.
3. **Kepuasan** yaitu kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. **Adaptasi** yaitu kemampuan masyarakat dan organisasi dalam menghadapi perubahan yang terjadi.
5. **Pengembangan** yaitu pengukuran organisasi dalam meningkatkan kapasitasnya untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan.

# Metode Penelitian

- Lokasi Penelitian : Desa Permisan Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo
- Jenis Penelitian : Penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif
- Teknik pengumpulan data : Wawancara, observasi dan dokumentasi
- Sumber data : Data primer yakni data yang diperoleh pada saat wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara langsung di lapangan.
- Data sekunder yakni data yang diperoleh dengan cara tidak langsung oleh peneliti dari literatur jurnal ataupun melalui media massa
- Proses penentuan informan : Teknik purposive sampling, informan kunci yang dipilih yaitu KAUR TU dan Umum Desa Permisan, Kepala Desa Permisan dan salah satu perwakilan masyarakat Desa Permisan
- Model analisis data : Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan

# Hasil dan Pembahasan

## A. Produktivitas

Setiap pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil memiliki prosedur dan mekanismenya masing-masing. Operator PLAVON Dukcapil selaku pemberi pelayanan juga harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, diantaranya yaitu sebagai operator maka diharuskan terampil dalam mengoperasikan komputer dan teknologi informasi, dalam memberikan pelayanan harus bersikap sopan, ramah, komunikatif dan bersikap disiplin serta tepat waktu pelayanan.

Jika dilihat dari produktivitas petugas pelayanan atau operator PLAVON Dukcapil Desa Permisan sudah cukup baik dan mahir ketika proses penyampaian dan penyelesaian serta bagaimana petugas dalam mengarahkan masyarakat yang tidak mengerti proses pengajuan dokumen melalui PLAVON Dukcapil.

Namun warga Desa Permisan kebanyakan tidak melakukan pelayanan melalui PLAVON Dukcapil secara mandiri namun melalui operator PLAVON Dukcapil yang ada di kantor desa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan KAUR TU dan Umum selaku operator PLAVON Dukcapil, bahwa jumlah pengajuan yang diajukan oleh masyarakat dari tahun 2021 hingga sekarang sebanyak 564 dokumen

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek produktivitas KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON Dukcapil yang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Hal dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa Permisan yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator PLAVON Dukcapil dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup maksimal.

## **B. Efisiensi**

Pelayanan yang efisien merupakan sebuah pelayanan yang dapat meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal ini dilaksanakan melalui pemberian pelayanan yang berkualitas dengan kemudahan ketika mengakses pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai SOP.

Adanya PLAVON Dukcapil sebagai pelayanan publik online masyarakat tidak harus datang secara langsung untuk mengajukan dokumen yang diajukan sehingga waktu yang diperlukan dalam mengurus dokumen penduduk dapat berkurang dengan alur pendaftaran yang lebih singkat dan dapat dilakukan dimanapun melalui smartphone pribadi

Namun masyarakat mengeluhkan terkait dengan waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga KIA (Kartu Identitas Anak) yang apabila dilihat dari standar pelayan yang telah ditentukan yakni jangka waktu pelayanan hanya 2 hari.

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek efisiensi belum sepenuhnya berjalan maksimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu pelayanan dari proses pengajuan hingga penerbitan yang telah ditetapkan seperti pada penerbitan KTP dan juga KIA.

## C. Kepuasan

Kepuasan disini merupakan bagaimana suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat sehingga dapat memberikan rasa puas.

Kepuasan masyarakat dapat menjadi penilai dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena penilaian masyarakat menjadi wujud nyata terhadap sistem pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan adanya aplikasi PLAVON Dukcapil ini masyarakat hanya perlu mengakses website PLAVON Dukcapil yang dapat dilakukan melalui smartphone pribadi tanpa perlu datang secara langsung untuk mengajukan kepengurusan dokumen

Beberapa masyarakat Desa Permisan mereka merasa lebih nyaman dalam melakukan pelayanan publik secara offline apalagi bagi orang-orang yang gaptek atau sudah berumur akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan PLAVON Dukcapil

Pernyataan ini apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek kepuasan belum sepenuhnya berjalan maksimal, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih merasa bahwa pelayanan secara offline jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pelayanan melalui PLAVON Dukcapil sedikit berbelit-belit

## D. Adaptasi

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly, (2003) bahwa keadaptasian yaitu dimana organisasi bisa mengatasi dan tanggap terhadap perubahan yang terjadi baik itu perubahan internal maupun perubahan eksternal.

Pada pemerintahan Desa Permisan yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik adalah KASI Pelayanan namun karena kurang faham teknologi membuatnya tidak bisa membantu memberikan pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil. Jadi penyelenggaran pelayanan publik melalui sistem online dialihkan kepada KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON Dukcapil.

Masyarakat disini berperan sebagai sasaran dari program tersebut. Namun, banyak masyarakat yang belum mengerti terkait dengan aplikasi PLAVON Dukcapil dimana banyak dari masyarakat yang datang secara langsung ke kantor desa dalam mengajukan dokumen. Kurangnya masyarakat yang mengetahui penyelenggaran pelayanan digital melalui PLAVON Dukcapil ini juga diakibatkan oleh faktor rendahnya proses sosialisasi kepada masyarakat

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek adaptasi belum sepenuhnya berjalan maksimal karena perangkat Desa Permisan yang bertugas dalam memberikan pelayanan idak bisa membantu dalam memberikan pelayanan secara online. Adapun masyarakat sebagai sasaran dari program yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi PLAVON Dukcapil.

## E. Pengembangan

Gibson Ivancevich Donnelly, (2003) mengatakan bahwa pengembangan yaitu pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat

Untuk menghindari adanya kebocoroan ataupun pencurian data terdapat perjanjian yang dilakukan kepada semua operator PLAVON Dukcapil. Perjanjian yang dilakukan oleh operator ini dilakukan diatas meterai, sebagai upaya untuk melindungi dokumen masyarakat jika hal terjadi hal yang tidak diinginkan maka bisa diminintai pertanggung jawaban sesuai dengan SPTJM yang mereka tanda tangani

Faktor jaringan yang buruk dan error pada saat melakukan pelayanan online tidak dapat dihindari maka Dukcapil Sidoarjo memiliki sebuah grup whatsapp sebagai bentuk koordinasi dengan operator PLAVON Dukcapil di desa maupun kecamatan

Jika ada permasalahan terkait dengan PLAVON Dukcapil, masyarakat bisa menghubungi melalui call center Dukcapil yakni 031-8952939 dan 031-8960177, ataupun bisa menghubungi melalui whatsapp pengaduan pada nomor 0811 3425 731.

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek pengembangan sudah berjalan cukup maksimal, hal ini bisa dilihat melalui perkembangan yang terus dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten Sidoarjo seperti dalam menghindari adanya kebocoran data, seluruh operator PLAVON Dukcapil menandatangani SPTJM sebagai bentuk tanggung jawab apabila ada kebocoran data. Adapun Dukcapil membuat grup whatsapp untuk berkoordinasi dengan operator PLAVON Dukcapil di wilayah Sidoarjo. Dukcapil juga mempermudah masyarakat dalam membuat pengaduan melalui hotline call center dan nomor whatsapp.

# Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian tentang Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan dengan ditinjau dari 5 aspek.

1. **Produktivitas** KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON Dukcapil yang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa Permisan yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator PLAVON Dukcapil dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup maksimal.
2. **Efisiensi** belum sepenuhnya berjalan maksimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu pelayanan dari proses pengajuan hingga penerbitan yang telah ditetapkan seperti pada penerbitan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga KIA (Kartu Identitas Anak).
3. **Kepuasan** masyarakat adalah hal yang sangat penting karena masyarakat menjadi sasaran daripada program yang dilakukan, namun masyarakat merasa kurang puas karena merasa bahwasannya pelayanan secara offline jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pelayanan melalui PLAVON Dukcapil sedikit ribet, apalagi bagi orang-orang yang gaptek atau sudah berumur akan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan PLAVON Dukcapil.
4. **Adaptasi** oleh perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik ini masih belum berjalan maksimal hal ini dikarenakan adanya perangkat desa yang bertugas sebagai pemberi pelayanan yakni KASI Pelayanan yang tidak dapat melakukan tugasnya sesuai dengan tupoksinya karena kurang bisa mengikuti perkembangan teknologi. Adapun masyarakat sebagai sasaran dari program yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi PLAVON Dukcapil karena kurangnya sosialisasi yang diberikan.
5. **Pengembangan** yang dilakukan oleh Dukcapil dalam menanggapi keluhan dari masyarakat sudah sangat baik hal ini dapat dilihat dari adanya koordinasi yang baik antara Dukcapil dengan operator PLAVON Dukcapil dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan online dan masyarakat juga dapat mengajukan pengaduan mereka melalui call center Dukcapil. Adapun dalam mencegah kebocoran data Dukcapil memberikan sebuah perjanjian yang ditandatangani oleh operator PLAVON Dukcapil di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo dalam SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak).

# Saran

Dari keseluruhan hasil, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya peneliti merekomendasikan agar pemerintah Desa Permisan agar dapat mengevaluasi atau memperhatikan terkait dengan efektivitas PLAVON Dukcapil dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada pemberian sosialisasi terkait dengan PLAVON Dukcapil. Pemerintah bisa mulai dengan memberikan kepastian waktu yang sesuai dengan SOP yang ada, selain itu pemerintah juga diharapkan dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan aplikasi PLAVON Dukcapil



Universitas  
Muhammadiyah  
Sidoarjo

# Terimakasih



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



[umsida1912](#)