

## The Effectiveness of Online Service (PLAVON) Dukcapil Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil

Siti Nafiatul Fikriyah<sup>1)</sup>, Hendra Sukmana<sup>\*,2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: hendra.sukmana@umsida.ac.id

**Abstract.** *Public services aim to meet the needs of the community in carrying out rights and obligations and improving welfare that can realize a just and social order. In creating the effectiveness of public services in the government environment, a bureaucratic reform in public services is needed. The Indonesian government utilizes existing technology to create better public services by organizing online public services. The Sidoarjo Regency Government together with the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Office issued a new breakthrough in public services, especially in the service of population administration and civil registration with PLAVON. The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of the Dukcapil Via PLAVON in Permisian Village. This study uses qualitative research with a descriptive approach. The results showed of the effectiveness of the Dukcapil PLAVO) in Permisian Village was still not running optimally, especially in provision of socialization to the community.*

**Keywords** - Effectiveness; Public service; PLAVON Dukcapil

**Abstrak.** *Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajiban serta meningkatkan kesejahteraan yang dapat mewujudkan tatanan sosial yang adil dan makmur. Dalam menciptakan efektivitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan diperlukan sebuah reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Pemerintah Indonesia memanfaatkan teknologi yang ada untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dengan menyelenggarakan pelayanan online. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bersama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat inovasi baru dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan dikeluarkannya aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisian Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisian Kecamatan Jabon masih belum berjalan optimal khususnya pemberian sosialisasi pada masyarakat.*

**Kata Kunci** - Efektivitas; Pelayanan Publik; PLAVON Dukcapil

### I. 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. Pada 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” [3]. Jadi pelayanan publik adalah semua layanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat karena pada hakikatnya pemerintah merupakan penyedia layanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dengan berorientasi kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat [1]. Agar tercipta pelayanan publik yang baik, pemerintah Indonesia menetapkan standar pada pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas 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 [17]. Menurut Sedarmayanti, (2003) bahwa pelayanan publik bisa dikatakan baik apabila memenuhi beberapa prinsip dasar yakni transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan jaminan kepastian hukum [19]. Berdasarkan laporan masyarakat pada Ombudsman, praktik pelayanan publik yang diberikan masih memiliki beberapa permasalahan seperti adanya birokrasi yang kompleks dan pelayanan yang terkesan ribet dan pelayanan yang tidak efisien dan efektif. Demikian juga dalam proses pemberian pelayanan publik masih dijumpai praktik KKN [15]. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Teknologi mengalami perkembangan yang semakin pesat, transformasi teknologi telah mengubah cara masyarakat dalam berinteraksi dan mengakses sebuah informasi. Sekarang ini, kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat dan mudah diakses semakin meningkat karena saat ini teknologi sangat melekat oleh hampir seluruh kehidupan masyarakat setiap harinya [14]. Menghadapi hal tersebut, pemerintah dituntut agar ikut tanggap dalam menghadirkan sebuah pelayanan publik yang makin terintegrasi dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Untuk itu, 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) [16]. Peraturan tersebut menjadi dasar bagi pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat digital, baik pada tingkatan nasional, provinsi, kabupaten, kota dan kecamatan serta desa di seluruh Indonesia. E-government merupakan sebuah jawaban dari permasalahan pelayanan publik yang kompleks di setiap instansi pemerintah, tak terkecuali pemerintah desa melalui pelayanan online. Pelayanan online bukan hanya terkait dengan website atau aplikasi desa, tapi merupakan suatu sistem yang terintegrasi oleh teknologi informasi sehingga tercipta penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien dan transparan [7]. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkatan pusat maupun tingkatan daerah telah menggunakan sistem online, namun di beberapa daerah pelosok sedikit kesulitan dalam menerapkan pelayanan secara online, menurut Kemenkominfo hal ini dikarenakan kurangnya pemerataan teknologi serta masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi [2]. Sidoarjo terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur yang biasa dikenal dengan sebutan Kota Delta. 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. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan dukungan dalam penerapan pelayanan publik berbasis online dengan mengalokasikan dana sekitar 3 (tiga) milyar sejak tahun 2013 [12]. Pemasangan wi-fi juga dilakukan dalam menunjang pelayanan publik berbasis online yang terpasang di setiap kecamatan yang ada di wilayah sidoarjo, begitupun dengan desa-desa yang ada di wilayah sidoarjo, selain itu juga disediakan wi-fi gratis pada area hijau pusat kota seperti alun-alun dan taman [10]. 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 diciptakan oleh humas Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan disosialisasikan melalui instagram untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil [8]. PLAVON Dukcapil diterapkan di seluruh wilayah Sidoarjo, salah satu desa yang menerapkan Plavon Dukcapil yakni Desa Permisian dalam membantu pengurusan dokumen administrasi dan pencatatan sipil. Desa Permisian adalah desa yang terletak pada Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Semenjak tersebarnya pandemi Covid-19, 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 Permisian

**Tabel 1.** Rekapitulasi Pengguna Pelayanan Aplikasi PLAVON Dukcapil Pemerintah Desa Permisian

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

Sumber: Diolah Dari Pemerintah Desa Permisian (2023)

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.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Livia Ayu Safira, dkk (2022) yang berjudul “*The Effectiveness of Online Services at The Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sidoarjo District*”. Metode yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori dari Ni Wayan Budiani dengan indikator yang terdiri dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Hasil dari penelitian ini yaitu PLAVON Dukcapil berjalan dengan baik dan efektif, namun pelaksanaan sosialisasi PLAVON Dukcapil masih belum optimal [18].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dwiky Juprihantoro, dkk (2023) yang berjudul “Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari *measuring the quality of e-government from user perspective* oleh Kozak dengan indikator yang terdiri dari kemudahan

penggunaan, isi dan tampilan informasi, keandalan, dukungan masyarakat, kepercayaan/keamanan dan dukungan untuk mengisi formulir. Hasil dari penelitian ini yaitu 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 [9].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Bianto, dkk (2022) yang berjudul “Penerapan e-government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa”. Metode yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari Indrajit dengan indikator yang terdiri dari infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia dan infrastruktur teknologi. Hasil dari penelitian ini yaitu 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 [4].

Jika dilihat dari ketiga penelitian terdahulu, terdapat keterkaitan dengan masalah yang ditemukan pada observasi awal. Masalah yang berkaitan yaitu terkait dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

**Gambar 1** Menu Pengajuan Dokumen Adminduk Pada Aplikasi PLAVON Dukcapil di Pemerintah Desa Permisan

The screenshot shows the 'PENGJAJUAN' (Submission) menu in the PLAVON Dukcapil application. The main content area displays a table of 'Pengajuan KK' (Household Registration Applications) with columns for NOP, Jenis Permintaan, Status, NO KK, Nama, Tgl Pengajuan, Tgl Diproses, and Perkiraan Tgl Selesai. The table lists several applications, some with 'Sedang diproses' (Being processed) status and others with 'Selesai' (Completed) status.

NOP	Jenis Permintaan	Status	NO KK	Nama	Tgl Pengajuan	Tgl Diproses	Perkiraan Tgl Selesai
UK23081080	Perubahan	Sedang diproses	35150520101990277		22 Agustus 2023	22 Agustus 2023	24 Agustus 2023
UK23081016	Perubahan	Sedang diproses	3515052082730002		23 Agustus 2023	23 Agustus 2023	25 Agustus 2023
UK23081034	Perubahan	Sedang diproses	3515052010199843		23 Agustus 2023	23 Agustus 2023	25 Agustus 2023
UK23081037	Perubahan	Sedang diproses	35150520101990003		23 Agustus 2023	23 Agustus 2023	25 Agustus 2023
UK22070354	Perubahan	Selesai	3515052008210005		8 Juli 2022	15 Juli 2022	15 Juli 2022
UK22070850	Perubahan	Selesai	35150520101990007		19 Juli 2022	19 Juli 2022	21 Juli 2022
UK22070781	Perubahan	Selesai	3515052010199581	ACHMAD ABRA MURTAQ	21 Juli 2022	21 Juli 2022	25 Juli 2022
UK22070794	Perubahan	Selesai	35150520101995787	AMNATUS SHALIMATI	29 Juli 2022	29 Juli 2022	2 Agustus 2022
UK22070021	Perubahan	Selesai	3515052010199581	MUCHI KHAIRUNNISA	29 Juli 2022	29 Juli 2022	2 Agustus 2022

Sumber: Diolah Dari Pemerintah Desa Permisan (2023)

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan dalam Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan. Pertama, 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. Kedua, 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. Ketiga, dalam melakukan kepengurusan dokumen online, masyarakat mengalami kendala terkait dengan jaringan yang sering error atau tidak stabil. Keempat, 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. Kelima, pemberi pelayanan pada masyarakat di Desa Permisan tidak dilakukan oleh KASI Pelayanan Publik melainkan oleh KAUR Tata Usaha dan Umum.

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas PLAVON Dukcapil di Desa Permisan penulis menggunakan indikator dari teori efektivitas oleh James L. Gibson (1996). Pertama, produktivitas yaitu kemahiran organisasi saat memproses jumlah dan menjaga mutu yang sesuai dari apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kedua, efisiensi yaitu perbandingan antara apa yang menjadi pengeluaran dari program dengan apa yang menjadi masukan dari program yang dijalankan. Ketiga, kepuasan yaitu kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Keempat, adaptasi yaitu kemampuan masyarakat dan organisasi dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Kelima, 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.

## II. METODE

Penelitian ini dilakukan di Desa Permisian Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo karena menjadi salah satu desa yang dapat dijadikan literasi dalam Efektivitas PLAVON Dukcapil. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. 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. Triangulasi digunakan untuk menetapkan keabsahan data melalui triangulasi sumber yang diperoleh dari wawancara dan dokumen, penggunaan triangulasi ini agar jawaban yang didapatkan lebih jelas. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk proses penentuan informan, informan kunci yang dipilih yaitu KAUR TU dan Umum Desa Permisian yang merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat yang mengajukan dokumen melalui aplikasi PLAVON Dukcapil. Selain menetapkan informan kunci, terdapat informan lain dalam mendukung penambahan informasi agar data yang diperoleh lengkap, diantaranya yaitu kepala Desa Permisian dan salah satu perwakilan masyarakat Desa Permisian yang mengajukan permohonan melalui PLAVON Dukcapil. Model analisis data menggunakan model dari Miles dan Huberman (1994). Pertama, teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kedua, Reduksi data menggunakan analisis wacana dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, membuat abstraksi, dan menggolongkan data. Ketiga, Penyajian data yang merupakan proses mencocokkan persamaman maupun selisih dari hasil reduksi data temuan yang berdasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu. Keempat, penarikan kesimpulan yang merupakan hasil yang mewakili keseluruhan isi dari penyajian data yang telah disajikan sebelumnya [13].

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Produktivitas

Produktivitas dinilai dari pemanfaatan sumber daya oleh sistem kerja organisasi melalui prosedur pelayanan yang diberikannya, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit tentunya akan memudahkan masyarakat. Menurut Soputan, (2013) bahwa produktivitas pelayanan adalah cara dalam meningkatkan apa yang sudah ada dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut untuk membantu dan memuaskan orang lain [6]. Berdasarkan SK Adminduk PLAVON mengenai arahan penggunaan PLAVON Dukcapil sebagai reformasi birokrasi pelayanan publik yang ada di wilayah Sidoarjo. Semua wilayah di Sidoarjo baik dari tingkat Kabupaten bahkan desa telah menerapkan PLAVON Dukcapil sebagai pelayanan dalam mengurus terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam memberikan pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil pemerintah Kabupaten Sidoarjo memiliki beberapa prosedur yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan. 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 Permisian 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, hal tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan ibu Ma'rufah selaku masyarakat yang mengatakan bahwa;

*“Karena kami kesusahan dengan alur layanan melalui PLAVON Dukcapil kami meminta tolong kepada operator PLAVON Dukcapil yang sigap dalam membantu masyarakat dengan menjelaskan secara rinci, jika masyarakat masih merasa bingung maka akan diajukan oleh petugas desa”*

Namun warga Desa Permisian 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. Berikut ini adalah daftar rekapitulasi dokumen yang diajukan oleh masyarakat melalui operator PLAVON Dukcapil

**Tabel 2** Rekapitulasi Pengajuan Dokumen Melalui Aplikasi PLAVON Dukcapil Pemerintah Desa Permisan

Jenis Dokumen	2021		2022		2023	
	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses
SKDWNI	4	3	26	0	11	0
SKPWNI	8	3	17	0	7	0
Kartu Keluarga	17	1	93	1	44	1
KIA	16	0	24	2	19	2
KTP	26	4	100	4	62	3
Akta Kelahiran	24	14	48	9	18	4
Akta Kematian	1	2	6	5	3	1
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>27</b>	<b>314</b>	<b>21</b>	<b>164</b>	<b>11</b>

Sumber: Diolah Dari Pemerintah Desa Permisan (2023)

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa terdapat dokumen yang tidak dapat diproses, namun dokumen yang tidak dapat diproses setiap tahun mengalami penurunan yang cukup signifikan dan jumlah dokumen yang selesai jauh lebih banyak dibandingkan dengan dokumen yang tidak dapat di proses. Melihat dari banyaknya dokumen yang selesai dan sistem kerja organisasi dalam memanfaatkan sumber daya melalui prosedur pelayanan yang mereka berikan mengindikasikan bahwa operator PLAVON mampu memberikan pelayanan publik dengan baik. 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. Dwiyanto mendefinisikan efisiensi pelayanan sebagai perbandingan antara input dan output, dimana organisasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa dan sisi output pelayanan, organisasi pelayanan secara ideal harus dapat memberikan produk atau jasa layanan yang berkualitas [6]. 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. Hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat, mereka mengatakan bahwa;

*“Mulai dari waktu kepengurusan dokumen sampai dengan dokumen tersebut selesai cukup cepat dan berkas dokumen dikirim dengan format elektronik melalui e-mail”.*

Namun masyarakat mengeluhkan terkait dengan waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga KIA (Kartu Identitas Anak) yang apabila dilihat dari standar pelayanan yang telah ditentukan yakni jangka waktu pelayanan hanya 2 hari. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan KAUR TU dan Umum bahwa;

*“Memang untuk penerbitan KTP belum sesuai dengan standar pelayanan yang ada karena penerbitan KTP tergantung dari ketersediaan blangko yang ada begitupun dengan penerbitan KIA”*

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. Freddy Rangkuti, (2003) mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan

kepuasan pelanggan yaitu ditentukan dari kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi [14]. 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 Permisian 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. Hal tersebut dipertegas dengan wawancara yang dilakukan dengan ibu ma'rufah selaku masyarakat bahwa;

*“Memang pelayanan online dapat dilakukan dimana saja tapi bagi orang-orang yang kurang faham dengan teknologi sedikit kesusahan meskipun sudah dijelaskan alurnya oleh petugas operator, belum lagi bingung apabila memasukkan e-mail karena lupa passwordnya”*

Padahal dengan adanya PLAVON Dukcapil ini dapat membantu masyarakat Desa Permisian, apalagi letak Desa Permisian yang dirasa cukup jauh dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo seharusnya merasa diuntungkan. Mereka rela mengantri ke kantor desa untuk mengurus secara langsung dokumen. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan KAUR TU dan Umum selaku operator PLAVON di Desa Permisian bahwa;

*“Masyarakat pasrah dengan pelayanan digital yang ada dengan meyerahkan semua urusan kepengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi PLAVON Dukcapil kepada saya dengan membawa berkas yang diperlukan sebagai persyaratan pengajuan dokumen”*

KAUR TU dan Umum selaku operator PLAVON Dukcapil tidak merasa terbebani dengan hal tersebut karena memang menjadi tugasnya, tetapi memang karena beberapa masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung maka terdapat antrian dalam pengajuan pelayanan dan masyarakat juga tetap harus datang ke Dukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah diselesaikan.

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 [14]. Pada pemerintahan Desa Permisian yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik adalah KASI Pelayanan namun karena kurang faham teknologi membuatnya tidak bisa membantu memberikan pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil. Hal ini di pertegas dengan wawancara yang dilakukan dengan bapak Mudjito selaku Kepala Desa Permisian bahwa;

*“Karena usia KASI Pelayanan yang sudah senja dan beliau kuarang faham terkait dengan teknologi maka untuk tugas pemberian pelayanan kita alihkan ke KAUR TU dan Umum, kita juga menganggarkan dana untuk KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON Dukcapil”*

Jadi penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem online dialihkan kepada KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON Dukcapil. Sebelum menerapkan PLAVON Dukcapil dalam pelayanan publik diadakan sebuah pelatihan atau bimtek dengan memberikan materi terkait pelaksanaan pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil dengan memberitahu perubahan terkait SOP yang ada. 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 penyelenggaraan pelayanan digital melalui PLAVON Dukcapil ini juga diakibatkan oleh faktor rendahnya proses sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dukcapil Sidoarjo hanya dilakukan pada media sosial yakni instagram namun hal ini masih cukup kurang karena tidak semua orang memiliki akun instagram ataupun mengikuti instagram Dispendukcapil. Pemerintah Desa Permisian juga dirasa kurang dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat desa, karena mereka memberikan stand spanduk didepan pintu masuk sebagai informasi pelayanan melalui PLAVON Dukcapil.

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek adaptasi belum sepenuhnya berjalan maksimal karena perangkat Desa Permisian yang bertugas dalam memberikan pelayanan tidak 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 [14]. Dalam membuat pelayanan melalui

online sangat riskan terkait dengan pencurian data yang patut diwaspadai dalam melakukan pelayanan melalui online. Untuk menghindari adanya kebocoran ataupun pencurian data terdapat perjanjian yang dilakukan kepada semua operator PLAVON Dukcapil. Terkait hal ini, Yesti Dwi Afriana selaku operator PLAVON Dukcapil mengatakan bahwa;

*“Agar data yang di upload oleh masyarakat ini tidak mengalami kebocoran maka semua operator PLAVON Dukcapil diperintahkan untuk menandatangani perjanjian SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak), karena kami yang memegang data-data yang diberikan oleh masyarakat maka dari itu harus amanah untuk menjaga kepercayaan masyarakat”*

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. Adapun permasalahan yang kerap terjadi pada setiap pelayanan yakni terkait dengan jaringan yang error ataupun loading yang lama. Karena 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. Hal ini dibenarkan oleh ibu Yesti selaku operator PLAVON Dukcapil bahwa;

*“Jika terjadi error atau jaringan lemot maka kami akan melakukan pengaduan melalui grup Whatsapp yang beranggotakan semua operator PLAVON Dukcapil dari semua wilayah di Sidoarjo, ini dilakukan agar dalam berkoordinasi lebih mudah sehingga dapat ditemukan jalan keluarnya, Dukcapil juga tanggap dalam merespon permasalahan yang disampaikan”*

Selain membuat grup dalam berkoordinasi dengan operator PLAVON Dukcapil, Dukcapil Sidoarjo juga menyiapkan sebuah hotline sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait dengan permasalahan yang ada pada saat melakukan pelayanan melalui aplikasi PLAVON Dukcapil. 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.

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian tentang Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisian Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan dengan ditinjau dari 5 aspek. **Pertama**, 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 Permisian yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator PLAVON Dukcapil dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup maksimal. **Kedua**, 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). **Ketiga**, 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. **Keempat**, 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. **Kelima**, 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).

Dari keseluruhan hasil, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya peneliti merekomendasikan agar pemerintah Desa Permisian 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

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari apabila dalam penyusunan Tugas Akhir Jurnal ini masih jauh dari kata sempurna, tanda do'a dan dukungan dari beberapa pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan atas penyusunan jurnal ini. Oleh karena itu penulis akan memberikam ucapan terimakasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Hidayatulloh, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
2. Ibu Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom. selaku dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
3. Ibu Ilmi Usrotin Choiriyah S.AP., M.AP., M.Pol.Sc selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
4. Bapak Hendra Sukmana, S.AP. M.KP. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan meluangkan waktunya selama proses penyusunan jurnal ini.
5. Keluarga terutama Bapak dan Ibu, Kakak serta Bulek yang memberikan limpahan kasih sayang serta dukungan moril dan materi kepada penulis.
6. Teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan suportnya melalui motivasi dan do'a
7. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

### REFERENSI

- [1] B. N. Alim, "Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *Dialogue J. Ilmu Adm. Publik*, vol. 4, no. 2, pp. 343–361, 2022, doi: 10.14710/dialogue.v4i2.14645.
- [2] F. Ayuningtiyas, "IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA," *J. Sos. Hum. dan Pendidik.*, vol. 2, no. 8.5.2017, pp. 2003–2005, 2022.
- [3] Badan Pembinaan Hukum Nasional, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," *Bphn.Go.Id*, vol. 2003, no. 1, p. 3, 2009.
- [4] N. Bianto and I. U. Choiriyah, "Implementation of E-Government Through Dukcapil Via Online (Plavon) Service in Village," *Indones. J. Cult. Community Dev.*, vol. 36, no. 2, pp. i–ii, 2023, doi: 10.1016/s1000-9361(22)00296-5.
- [5] Y. N. Dewanti, "INOVASI PROGRAM PLAVON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID - 19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR," *J. Penelit. Pendidik. Guru Sekol. Dasar*, vol. 6, no. August, p. 128, 2022.
- [6] Febri Dwi Ramayanti, Febri Yuliani, and Adianto, "Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19," *J. Niara*, vol. 15, no. 2, pp. 235–251, 2022, doi: 10.31849/niara.v15i2.8887.
- [7] L. Hakim, J. Basuki, T. Soemartono, and K. Kusworo, "Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta," *Int. J. Educ. Vocat. Stud.*, vol. 1, no. 7, pp. 667–675, 2019, doi: 10.29103/ijevs.v1i7.1773.
- [8] S. V. W. Hamidah, J. Ekantoro, and F. W. Roosinda, "SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo," *J. Adm. Publik dan Ilmu Komun.*, vol. 9, no. 2, pp. 124–134, 2022, doi: 10.55499/intelektual.v9i2.79.
- [9] D. Juprihantoro and G. W. Pradana, "Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, pp. 1747–1762, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/50975/41715>.
- [10] A. Kartika and D. Iskandar, "Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo," *Wacana J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Interdisiplin*, vol. 08, no. 02, pp. 276–282, 2021.
- [11] R. D. A. Margareta, "Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Pada Masa Pandemi COVID-19," *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., vol. 3, no. 1, pp. 10–27, 2022, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

- [12] S. Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [13] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.)*, vol. 1304. 1994.
- [14] Muzni Hanipah and L. Aryani, "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)," *Sawala J. Adm. Negara*, vol. 10, no. 1, pp. 112–128, 2022, doi: 10.30656/sawala.v10i1.4619.
- [15] Ombudsman, "Laporan Triwulan I," *Ombudsman RI*, p. 9, 2022, [Online]. Available: [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf).
- [16] PANRB, "PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK," 2018.
- [17] Permenpan RB, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik," *Kemenpan RB*, p. 61, 2017, [Online]. Available: [https://jdih.menpan.go.id/data\\_puu/final\\_17.pdf](https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final_17.pdf).
- [18] L. A. Safira, B. Kusbandrijo, and I. Murti, "THE EFFECTIVENESS OF ONLINE SERVICES AT THE DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL, SIDOARJO DISTRICT," *Braz Dent J.*, vol. 33, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [19] N. S. Yuliana, "Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan parigi kabupaten pangandaraan," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1455>.

**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.*