

Turnitin Plavon Fifik 2

by Kamillaeni Jamillah

Submission date: 13-Jul-2023 03:37AM (UTC-0700)

Submission ID: 2110235093

File name: PLAVON_Fifik-2.docx (39.99K)

Word count: 6561

Character count: 43906

Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo

The Effectiveness of Online Services (PLAVON) Dukcapil in Permisan Village, Sub-district Jabon, Sidoarjo Regency

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 the issuance of the Via Online Service application (PLAVON). The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of the Dukcapil Via Online Service (PLAVON) in Permisan Village, Jabon District, Sidoarjo Regency. This study uses qualitative research with a descriptive approach. The results showed of the effectiveness of the Dukcapil Via Online Service (PLAVON) in Permisan Village, Jabon District, 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 Permisan Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan 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 memiliki wewenang dalam mengatur dan mengelola kepentingan sosial yang ada di desa setempat dan berperan dalam mewujudkan desa yang sejahtera, adil dan makmur. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menjelaskan bahwasannya desa memiliki keleluasaan dalam hal mengatur dan mengelola pemerintahan serta sumber daya yang dimilikinya dimana dalam pelaksanaan pengaturan desa tersebut dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa. Desa dengan hak otonominya dapat mengatur sendiri urusan pemerintahan dan masyarakat yang ada di desa, salah satunya yakni pada proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah desa. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwasannya “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”. Jadi pelayanan publik adalah semua layanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat karena pada hakikatnya pemerintah merupakan penyedia layanan publik. Sebagai penyedia layanan publik pemerintah harus berkomitmen agar dapat menyediakan pelayanan publik yang berdasarkan pada prinsip pelayanan publik yang baik dengan menerapkan akuntabilitas, transparansi dan profesionalitas.

Pelayanan publik wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah mulai dari tingkatan pusat hingga daerah. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab semua instansi pemerintah yang berada di Indonesia, mulai dari

kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang mencakup provinsi, kabupaten atau kota, kecamatan bahkan kelurahan atau desa. Pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dengan berorientasi kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Tersedianya pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah oleh masyarakat. Seluruh instansi pemerintah diharapkan agar selalu berupaya dalam menjaga dan memperbaiki kualitas pelayanan publik serta menyediakan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas untuk masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yakni sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajiban serta meningkatkan kesejahteraan yang menghasilkan susunan masyarakat yang adil dan makmur. 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 bahwasannya agar dapat menyediakan pelayanan publik yang baik dengan memperhatikan persyaratan, prosedur pelayanan, ketepatan waktu, biaya, produk dan pengelolaan pengaduan. Menurut Sedarmayanti, Pelayanan publik bisa dikatakan baik apabila memenuhi beberapa prinsip dasar yakni transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat dan jaminan kepastian hukum (Nisa Sabrina Yuliana, 2018). Namun pada praktik lapangannya, pelayanan publik yang diberikan masih memiliki beberapa permasalahan seperti adanya birokrasi yang kompleks, pelayanan yang terkesan ribet dan praktik pelayanan yang tidak efisien dan efektif, adapun pada proses pemberian pelayanan publik masih dijumpai praktik KKN. Dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dibutuhkan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berbagai upaya untuk peningkatan pelayanan publik telah dilaksanakan oleh pemerintah, salah satunya yakni dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini.

Teknologi mengalami perkembangan yang semakin pesat, hal ini menjadi pemantik dalam melaksanakan modernisasi pemerintahan khususnya pada pelayanan publik. 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 (Muzni Hanipah & Aryani, 2022). Menghadapi hal tersebut, pemerintah dituntut agar ikut tanggap dalam menghadirkan sebuah pelayanan publik yang makin terintegrasi dan berfokus pada kepentingan masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sebuah solusi dalam mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya pemanfaatan teknologi pada penyelenggaraan pelayanan publik ini bertujuan agar terwujudnya tata kelola pemerintahan yang jauh dari praktik KKN dan lebih mementingkan pada efisiensi, transparansi dan akuntabilitas, serta pelayanan publik yang handal dan berkualitas. Pemerintah Republik Indonesia berkomitmen dalam menjalankan pelayanan publik secara online melalui Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut menjadi dasar bagi pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat digital, baik pada tingkatan nasional, provinsi, kabupaten dan kota serta kecamatan dan desa di seluruh Indonesia. Pelayanan publik berbasis teknologi ini dapat dilakukan melalui website, aplikasi *mobile* yang memungkinkan masyarakat mengakses pelayanan publik tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi sudah ada sejak tahun 2002 yang diterapkan oleh instansi pemerintah, seperti pemerintah pusat, daerah serta instansi vertikal lainnya.

E-government merupakan sebuah jawaban dari permasalahan yang ada pada penyelenggaraan pelayanan publik di setiap instansi pemerintah, tak terkecuali pemerintah desa melalui pelayanan online. Desa merupakan susunan pemerintahan yang berada pada tatanan pemerintahan paling bawah. Penyelenggara pelayanan online ini menjadikan desa sebagai sarana pertanggungjawaban pemerintah desa atas penyelenggaraan pelayanan publik. 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. Diharapkan dengan adanya pelayanan publik secara online menjadi sebuah terobosan yang signifikan dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan dari pemerintah desa. Masyarakat dapat mengakses pelayanan online melalui website maupun aplikasi yang telah disediakan, dimana masyarakat dapat mengurus permohonan dan melacak status pengurusan dari rumah tanpa harus datang langsung. Pemerintah juga mendukung pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini tertuang pada Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 Tentang Pemerintahan Daerah, dimana pada peraturan ini mengatakan bahwasannya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik (Muzni Hanipah & Aryani, 2022). Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkatan pusat maupun tingkatan daerah telah menggunakan sistem online, namun memang beberapa daerah yang termasuk pada daerah pelosok sedikit kesulitan dalam menerapkan pelayanan secara online, hal ini dikarenakan kurangnya pemerataan teknologi serta sumber daya manusia yang kurang jika dibandingkan dengan desa di kota besar. Hal

tersebut menjadi kendala dalam penerapan pelayanan online di desa, namun pemerintah terus melakukan upaya agar teknologi di Indonesia merata.

Sidoarjo terletak di wilayah Provinsi Jawa Timur yang biasa dikenal dengan sebutan Kota Delta. Kabupaten Sidoarjo termasuk pada kabupaten dengan jumlah penduduk yang cukup padat di wilayah Provinsi Jawa Timur. 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 industri, perdagangan dan inovasi yang dikeluarkan oleh kabupaten Sidoarjo dalam rangka memperbaiki penyelenggaraan pemerintahan di wilayahnya. Penyelenggaraan pemerintahan seperti pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo telah mengalami perkembangan, dimana dulunya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cara tatap muka dimana masyarakat datang ke instansi terkait dan mengantre untuk mendapatkan pelayanan secara langsung namun saat ini masyarakat hanya perlu mengakses *website* maupun aplikasi yang telah disediakan oleh Kabupaten Sidoarjo tanpa harus datang secara langsung untuk mengurus dokumen. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo memberikan dukungan dalam penerapan pelayanan publik berbasis online dengan mengeluarkan dana yang cukup besar dalam pengadaan *hardware* dan *software*. 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 (Kartika & Iskandar, 2021). Berbagai inovasi yang dikeluarkan oleh Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas untuk mengkoordinasi penyelenggaraan dalam pengembangan dan pengimplementasian e-government yang efektif di wilayah Sidoarjo. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sudah menerima berbagai apresiasi penghargaan atas inovasi yang dikeluarkan. Salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh Kabupaten Sidoarjo yaitu aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pada tahun 2021 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) untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. PLAVON Dukcapil diciptakan oleh humas Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan disosialisasikan melalui instagram Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Peningkatan pelayanan tersebut dilakukan agar mempermudah sekaligus mempercepat proses pelayanan yang ada. Dengan adanya aplikasi PLAVON Dukcapil masyarakat tidak perlu datang secara langsung untuk mengurus dokumen yang diinginkan, karena masyarakat dapat mengurus dokumen secara mandiri dengan mengakses aplikasi PLAVON melalui *smartphone* ataupun komputer yang dimiliki. Masyarakat yang ingin mengajukan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil hanya perlu mengakses secara online melalui *website* dengan membuat akun terlebih dahulu untuk mengurus dokumen yang dibutuhkan dan mengisi daftar diri. Beberapa dokumen yang dapat diurus melalui aplikasi PLAVON Dukcapil yakni akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah (SKPWNI), Surat Keterangan Datang (SKDWNI), Akta Perkawinan dan Akta Perceraian.

Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil diterapkan di seluruh wilayah Sidoarjo yang terdiri dari 18 kecamatan, 322 desa dan 31 kelurahan ... Salah satu desa yang menerapkan Plavon Dukcapil yakni Desa Permisan dalam membantu pengurusan dokumen administrasi dan pencatatan sipil. Desa permisan 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> dengan mengunggah file KTP lalu menyetujui persyaratan dengan mencentang checkbox kemudian klik daftar, setelah membuat akun maka masuk dengan menggunakan NIK, nomor KK dan password yang telah dibuat. Lalu masuk pada menu tambah pengajuan dan pilihlah dokumen yang ingin di ajukan. Setelah selesai mengajukan sistem akan memproses dokumen yang diajukan dan untuk file yang sudah jadi akan dikirim melalui alamat e-mail masyarakat yang mengajukan. Sehingga masyarakat lebih diuntungkan karena masyarakat tidak perlu datang langsung ke desa untuk meminta surat pengantar untuk mengurus dokumen yang akan diajukan, masyarakat hanya perlu melakukannya dirumah melalui *smartphone* ataupun laptop pribadi mereka. 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

Sumber: Diolah Dari Pemerintah Desa Permisan (2023)

Berdasarkan data tabel diatas banyak dari warga permisan yang mengajukan dokumen di PLAVON Dukcapil, namun mereka mengajukan permohonan dokumen secara langsung ke desa dengan dibantu oleh petugas pelayanan desa atau operator PLAVON Dukcapil untuk mengajukan dokumen. Masyarakat lebih memilih untuk mengurus offline karena beberapa dari mereka kesulitan pada saat melakukan pengajuan secara mandiri. 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 dalam penelitian ini 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. (Livia Ayu Safira, Bambang Kusbandrijo, Indah Murti 2022)

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 dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari *measuring the quality of e-government from user perspective* (Kozak, 2018) 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 dalam aplikasi 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. (Dwiky Juprihantoro, Galih Wahyu Pradana 2023)

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 dalam penelitian ini 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 Pelayanan Via Online (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. (Nur Bianto, Ilmi Usrotin Choiriyah 2023)

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan dalam Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon. Pertama, Pemerintah dirasa masih kurang dalam melakukan sosialisasi pada masyarakat sehingga masyarakat masih awam dan belum sepenuhnya mengetahui tentang aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil karena hanya dikakukan 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 Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil terkesan ribet khususnya kalangan lansia atau lanjut usia. Ketiga, dalam melakukan kepengurusan dokumen online, masyarakat mengalami kendala terkait dengan jaringan yang sering error atau tidak stabil. Keempat, Pelayanan Via Online (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 Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon penulis menggunakan indikator dari teori 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 Pelayan²an Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon.

II. Metode

Penelitian ini dilakukan di Desa Permisan Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo karena menjadi salah satu desa yang dapat dijadikan literasi dalam Efektivitas Pelayan²an Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif, dengan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang diamati dalam penelitian sehingga peneliti menarik kesimpulan pada sebuah penelitian. 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. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk proses penentuan informan dengan menyesuaikan pada tujuan serta syarat tertentu yang sudah ditetapkan dengan dasar tujuan dan masalah penelitian. Informan kunci yang dipilih sebagai informan yaitu KAUR Tata Usaha dan Umum Desa Permisan 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 Permisan dan salah satu perwakilan masyarakat Desa Permisan yang mengajukan permohonan melalui PLAVON Dukcapil. Pada teknik analisis data menggunakan teknik dari Miles dan Huberman (1994). Pertama, teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kedua, Reduksi data yang berarti proses memilih, menyederhanakan dan perubahan data kasar yang didapat pada catatan lapangan untuk menentukan informasi mana yang dapat digunakan sebagai informasi dalam masalah penelitian sehingga dihasilkan sebuah ringkasan data penting. Ketiga, Penyajian data yang merupakan proses mencocokkan persamaan 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

III. Hasil dan Pembahasan

Untuk mengukur Efektivitas Pelayan²an Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Permisan Kecamatan Jabon penulis menggunakan teori dari James L. Gibson (1996) yaitu efektivitas organisasi adalah tujuan dan sasaran yang telah di tentukan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses dengan memperhatikan 5 (lima) indikator yang meliputi produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

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. 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 (Soputan, 2013). 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. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengurangi mobilitas masyarakat pada pandemi Covid-19 dimana pada saat itu dikeluarkan kebijakan terkait dengan pembatasan kegiatan masyarakat diluar rumah. Desa Permisan dalam memberikan pelayanan publik sudah beralih dari yang sebelumnya secara manual menjadi secara online dengan melakukan pengajuan secara mandiri melalui aplikasi PLAVON Dukcapil.

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. Berdasarkan hasil wawancara dengan KAUR TU dan Umum selaku operator PLAVON Dukcapil menjelaskannya

“Prosedur dalam pelayanan publik melalui PLAVON Dukcapil dilakukan dengan mengakses aplikasi PLAVON Dukcapil di website, lalu pemohon masuk melalui akun yang telah dibuat dan memilih dokumen yang akan diajukan dan melengkapi persyaratan administrasi yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

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 menjadi informan, ia mengatakan bahwasannya:

"Karena kami kesusahan dengan alur layanan melalui PLAVON Dukcapil dimana dalam mengurus dokumen, kami meminta tolong kepada KAUR TU dan Umum Desa Permisian selaku operator PLAVON Dukcapil yang sigap dalam membantu masyarakat dengan menjelaskan secara rinci bagaimana alur dalam mengajukan dokumen yang dibutuhkan, jika masyarakat masih merasa bingung maka akan diajukkan 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 dengan membawa persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk mengajukan persyaratan dokumen yang diajukan. Pengajuan dokumen di Desa Permisian melalui PLAVON mulai dilaksanakan pada tahun 2021. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kaur TU dan Umum selaku operator PLAVON Dukcapil, bahwasannya jumlah pengajuan yang diajukan oleh masyarakat dari tahun 2021 hingga sekarang sebanyak 564 dokumen. Berikut ini adalah daftar rekapitulasi dokumen yang diajukan oleh masyarakat desa permisian melalui operator PLAVON Dukcapil:

Tabel 2 Rekapitulasi Pengajuan Dokumen Melalui Aplikasi PLAVON Dukcapil Pemerintah Desa Permisian

Jenis Dokumen	2021		2022		2023	
	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses	Dokumen Selesai	Dokumen Tidak Dapat Diproses
SKDWN	4	3	26	0	11	0
SKPWN	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
Jumlah	96	27	314	21	164	11

Sumber: Diolah Dari Pemerintah Desa Permisian (2023)

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwasannya terdapat dokumen yang tidak dapat diproses hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor seperti saat melakukan pengajuan berkas yang dilampirkan tidak sesuai dengan apa yang disyaratkan, kesalahan pada pengetikan nama sehingga nama tidak sama dengan berkas yang dilampirkan mengakibatkan adanya tumpang tindih data. Namun tiap tahunnya dokumen yang tidak dapat diproses mengalami penurunan yang cukup signifikan dan jumlah dokumen yang selesai jauh lebih banyak dibandingkan dengan dokumen yang tidak dapat diproses. Melihat dari banyaknya dokumen yang selesai dan sistem kerja organisasi dalam memanfaatkan sumber daya melalui prosedur pelayanan yang mereka berikan sehingga dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi PLAVON ini operator dapat dengan sigap membantu masyarakat.

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 Permisian 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. Adapun ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang harus diselesaikan tidak melebihi dari waktu yang telah ditetapkan pada 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 (Monarfa, 2012).

Ketepatan dalam hal waktu merupakan kepastian waktu pada penyelesaian dokumen yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan SOP yang ada mulai dari penetapan, penerimaan permohonan sampai dengan dokumen tersebut diterbitkan. Sebelum adanya PLAVON Dukcapil sebagai pelayanan publik online masyarakat harus datang secara langsung ke Dinas terkait untuk mengajukan dokumen yang diajukan, selain itu antri yang cukup panjang yang mengakibatkan banyak waktu terbuang, belum lagi alur pendaftaran yang cukup banyak membuat masyarakat dalam mengurus dokumen tidak cukup hanya dilakukan sehari saja. Oleh karena itu diciptakan aplikasi PLAVON Dukcapil agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada sehingga waktu yang diperlukan dalam mengurus dokumen penduduk dapat berkurang dengan alur pendaftaran yang lebih singkat dan dapat dilakukan dimanapun melalui *smartphone* maupun laptop milik pribadi.

Dalam wawancara yang dilakukan dengan masyarakat, mereka mengatakan bahwasannya:

"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 bahwasannya:

"Memang untuk penerbitan KTP belum sesuai dengan standar pelayanan yang ada karena penerbitan KTP tergantung dari ketersediaan blangko yang ada begitupun dengan penerbitan KIA yang memerlukan waktu lebih dalam penerbitannya melebihi standar prosedur yang telah ditetapkan"

Adapun pada saat pengajuan dokumen hanya dapat dilakukan pada jam operasional kerja pegawai pelayanan publik yakni pada pukul 07.30-15.00. Pemberian pelayanan melalui aplikasi PLAVON Dukcapil ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dukcapil, namun terdapat beberapa dokumen yang mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung ke Dukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah jadi karena masyarakat tidak dapat mencetak secara mandiri. Beberapa dokumen yang tidak dapat dicetak mandiri yakni Akta Kelahiran, KTP, dan KIA karena yang dapat di cetak mandiri hanya surat keterangan terkait dokumen yang diajukan saja. Jika dilihat bahwasannya masih ada pemberian pelayanan melalui PLAVON yang tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan maka dapat dikatakan bahwasannya dalam segi efisiensi PLAVON Dukcapil pada pengajuan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masih dirasa masih kurang efektif terkait dengan ketepatan waktu yang telah ditetapkan pada SOP pada pelayanan melalui PLAVON Dukcapil.

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 Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan juga KIA (Kartu Identitas Anak).

C. Kepuasan

Kepuasan disini merupakan bagaimana suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dari masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap apa yang diberikan oleh organisasi itu sendiri. Menurut 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 Dimana dalam mengukur kepuasan dapat dilakukan melalui seberapa bisa pemerintah dalam memberikan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat menjadi penilai dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena penilaian masyarakat menjadi wujud nyata terhadap sistem pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Tujuan dari diciptakannya aplikasi PLAVON Dukcapil sebagai langkah mewujudkan administrasi dan reformasi birokrasi pelayanan publik oleh Dukcapil Sidoarjo melalui optimalisasi pelayanan online untuk memberikan kemudahan bagi dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat dalam hal mengajukan kepengurusan dokumen.

Dengan adanya aplikasi PLAVON Dukcapil ini masyarakat hanya perlu mengakses website PLAVON Dukcapil yang dapat dilakukan dimana saja melalui *smartphon* pribadi tanpa perlu datang secara langsung untuk mengajukan kepengurusan dokumen. Beberapa masyarakat Desa Permisian mereka merasa lebih nyaman dalam melakukan pelayanan publik secara offline hal ini dikarenakan mereka merasa bahwasannya pelayanan melalui PLAVON Dukcapil sedikit ribet, 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:

"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. Belum lagi terkait dengan masalah jaringan yang sering terjadi sehingga mengakibatkan web error dan tidak dapat diakses untuk sementara waktu. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan KAUR TU dan Umum selaku operator PLAVON di Desa Permisan bahwasannya

“Masyarakat pasrah dengan pelayanan digital yang ada dengan menyerahkan 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, tetapi jika masyarakat tidak masalah dengan hanya memiliki arsip dalam bentuk digital maka operator akan mengirim melalui *Whatsapp* berkas yang sudah selesai dalam bentuk PDF. Namun bagi beberapa masyarakat yang memang telah terbiasa dengan teknologi saat ini akan sangat diuntungkan dengan adanya aplikasi PLAVON Dukcapil mereka merasa puas karena mereka dapat mengajukan dokumen tanpa harus memakan waktu dalam hal kepengurusan, hanya saja PLAVON Dukcapil ini tidak dapat diakses setiap saat karena terdapat perbatasan waktu pelayanan yakni pada pukul 07.30-15.00. Jika melakukan pelayanan secara langsung masyarakat harus menunggu petusa operator karena pelayanan di kantor desa baru dibuka pukul 08.00.

38 Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek kepuasan belum sepenuhnya berjalan maksimal, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih 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. Mereka kurang bisa mengoperasikan aplikasi PLAVON Dukcapil karena mereka menganggap bahwasannya pelayanan online sedikit ribet daripada pelayanan manual.

D. Adaptasi

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003), keadaptasian yaitu dimana organisasi bisa mengatasi dan tanggap terhadap perubahan yang terjadi baik itu perubahan internal maupun perubahan eksternal..... Dukcapil Sidoarjo mengeluarkan PLAVON pada tahun 2021 dengan memanfaatkan teknologi saat ini yang berkembang semakin pesat selain itu juga dilandasi dengan adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk tetap menjaga jara dan tidak keluar rumah. Keadaan itulah yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk bisa membuat suatu inovasi pelayanan berbasis digital.

Pada pemerintahan Desa Permisan yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik adalah KASI Pelayanan namun karena faktor umum dan gagap teknologi membuatnya tidak bisa membantu dalam memberikan pelayanan publik karena saat ini semua pelayanan publik sudah dikakukan secara online bukan manual. Hal ini di pertegas dengan wawancara yang dilakukan dengan bapak Mudjito selaku Kepala Desa Permisan:

“Karena usia KASI Pelayanan yang sudah senja dan beliau kurang 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 pada saat aplikasi PLAVON Dukcapil dijadikan sebagai suatu penyelenggaran pelayanan publik melalui sistem online dialihkan kepada KAUR TU dan Umum sebagaimana jauh lebih mengerti terkait dengan teknologi yang ada saat ini dan dirasa mumpuni untuk memberikan pelayanan secara online sehingga dapat ditunjuk 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 Standar Operasi Prosedur (SOP) yang ada. Bimtek PLAVON Dukcapil diadakan disetiap kecamatan dengan memberitahu terkait dengan teknis pengajuan pelayanan melalui aplikasi PLAVON Dukcapil agar petugas operator desa dapat maksimal dalam memberikan pelayanan publik online. Adapun bimtek ini dilakukan selama satu hari yang dihadiri oleh seluruh petugas operator PLAVON Dukcapil di wilayah kecamatan Jabon.

Tujuan dari PLAVON Dukcapil ini yakni untuk kemudahan masyarakat dalam mendapat pelayanan yang lebih baik. Sehingga Masyarakat diharapkan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini yang mulai mempengaruhi penyelenggaran pemerintahan seperti pemberian pelayanan publik, dimana masyarakat disini sebagai sasaran dari program tersebut. Banyak masyarakat yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi PLAVON Dukcapil dimana banyak dari masyarakat yang datang secara langsung ke kantor desa dalam mengajukan dokumen pelayanan dan apabila. Adapun masyarakat yang sudah mengerti terkait dengan pelayanan melalui PLAVON Dukcapil tidak mau melakukannya secara mandiri karena mereka merasa kesusahan

dalam mengajukan dokumen online, hal ini seperti yang dikatakan oleh masyarakat yang menjadi informan yang mengatakan bahwasannya

“Pelayanan online merupakan terobosan yang bagus namun prosedur saat mengajukan dokumen sangat ribet, apalagi untuk saya yang memang kurang faham terkait dengan teknologi semakin sulit dalam melakukan pelayanan online melalui PLAVON Dukcapil”

Maka dari itu beberapa kalangan masyarakat belum bisa menerima perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik di era perkembangan teknologi ini, beberapa dari mereka justru merasa bahwasannya pelayanan manual jauh lebih baik. Kurangnya masyarakat yang mengetahui mengenai 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 sehingga tidak banyak dari masyarakat Desa Permisian yang mengetahui terkait dengan aplikasi PLAVON Dukcapil. 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 beserta tata cara penggunaannya mulai dari prosedur pengajuan hingga penerbitan, namun tak banyak masyarakat yang tahu karena apabila mereka tidak memasuki kantor desa maka spanduk tidak akan kelihatan. Penempatan spanduk yang kurang tepat inilah menjadikan masyarakat jadi tidak mengetahui terkait dengan perubahan penyelenggaraan pelayanan publik pada pengajuan dokumen kependudukan. Sehingga jika dilihat dari minimnya pengetahuan masyarakat terkait dengan PLAVON Dukcapil dan adanya masyarakat yang masih melakukan pelayanan secara manual, maka dari itu dalam hal indikator adaptasi bisa disimpulkan bahwasannya tidak semua masyarakat dapat beradaptasi dengan pelayanan digital melalui aplikasi 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 publik karena saat ini semua pelayanan publik sudah dilakukan secara online. Adapun masyarakat sebagai sasaran dari program yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi PLAVON Dukcapil.

E. Pengembangan

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003) pengembangan yaitu pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Pelayanan online melalui PLAVON Dukcapil terus mengalami perubahan yang mengarah pada perbaikan pelayanan, hal ini dilakukan agar masyarakat dalam proses pelayanan publik masyarakat merasa dimudahkan dengan pelayanan yang ada saat ini. Sejak awal tahun 2021 PLAVON Dukcapil terus mengalami progress yang mengarah kepada arah yang lebih baik. Adanya PLAVON Dukcapil menjadi sebuah gebrakan baru dalam hal pemberian pelayanan publik dimana masyarakat hanya perlu melakukan pelayanan melalui website PLAVON Dukcapil.

Dalam membuat pelayanan melalui online sangat riskan terkait dengan pencurian data karena meningkatnya tingkat *cyber crime* yang patut diwaspadai dalam melakukan pelayanan melalui online. Namun Dukcapil Sidoarjo telah mewaspadai hal tersebut. Untuk menghindari adanya kebocoran ataupun pencurian data terdapat perjanjian yang dilakukan kepada semua operator PLAVON Dukcapil. Yesti Dwi Afriana selaku operator PLAVON Dukcapil mengatakah bahwasannya terdapat perjanjian yang dilakukan untuk mencegah kebocoran data:

“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 matrai, sebagai upaya untuk melindungi dokumen masyarakat jika hal terjadi hal yang tidak diinginkan maka bisa diminintai pertanggungjawaban sesuai dengan SPTJM yang mereka tanda tangani. Oleh karena itu diharapkan untuk semua operator agar tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan tetap amanah dengan apa yang dikerjakan.

Selain permasalahan terkait dengan *cyber crime* adapun permasalahan yang kerap terjadi pada setiap pelayanan yakni terkait dengan jaringan yang error ataupun loading yang lama, faktor ini lah yang menjadi musuh untuk semua kegiatan yang bersifat online. 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 antara Dukcapil Sidoarjo dengan operator PLAVON Dukcapil di desa maupun kecamatan. Hal ini dibenarkan oleh ibu Yesti Dwi Afriana selaku operator PALVON Dukcapil:

“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 dan bisa memastikan ke operator yang lain apakah memang ini karena permasalahan

komputernya pribadi atau memang permasalahan yang terjadi di semua aplikasi PLAVON yang dioperasikan, 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.

V. Kesimpulan

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 gptek 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

REFERENSI

- [1] Alim, B. N. (2022). Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 343–361. <https://doi.org/10.14710/dialogue.v4i2.14645>
- [2] Ayuningtiyas, F. (2022). IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan (EDUCATION)*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- [3] Badan Pembinaan Hukum Nasional. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Bphn.Go.Id*, 2003(1), 3.
- [4] Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2023). Implementation of E-Government Through Dukcapil Via Online (Plavon) Service in Village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 36(2), i–ii. [https://doi.org/10.1016/s1000-9361\(22\)00296-5](https://doi.org/10.1016/s1000-9361(22)00296-5)
- [5] Dewanti, Y. N. (2022). INOVASI PROGRAM PLAVON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID - 19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128.
- [6] Febri Dwi Ramayanti, Febri Yuliani, & Adiando. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235–251. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.8887>
- [7] Hakim, L., Basuki, J., Soemartono, T., & Kusworo, K. (2019). Licensing Services Innovation Establishing Buildings in One Stop Integrated Services in North Jakarta. *International Journal for Educational and Vocational Studies*, 1(7), 667–675. <https://doi.org/10.29103/ijevs.v1i7.1773>
- [8] Hamidah, S. V. W., Ekantoro, J., & Roosinda, F. W. (2022). SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM @Dispendukcapilsidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 124–134. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>
- [9] Juprihantoro, D., & Pradana, G. W. (2023). Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 1747–1762. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/50975/41715>
- [10] Kartika, A., & Iskandar, D. (2021). Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo. *Wacana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 08(02), 276–282.
- [11] Margareta, R. D. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Pada Masa Pandemi COVID-19. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [12] Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [13] Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). In *Sage Publications, Inc* (Vol. 1304).
- [14] Muzni Hanipah, & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- [15] Ombudsman. (2022). Laporan Triwulan I. *Ombudsman RI*, 9. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- [16] PANRB. (2018). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK*.
- [17] Permenpan RB. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Kemenpan RB*, 61. https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final_17.pdf
- [18] Safira, L. A., Kusbandrijo, B., & Murti, I. (2022). THE EFFECTIVENESS OF ONLINE SERVICES AT THE DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL, SIDOARJO DISTRICT. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- [19] Yuliana, N. S. (2013). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi bidang pelayanan publik pada kantor kecamatan parigi kabupaten pangandaraan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <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.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018

Turnitin Plavon Fifik 2

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	2%
2	ijccd.umsida.ac.id Internet Source	2%
3	journal.unilak.ac.id Internet Source	2%
4	e-jurnal.lppmunsera.org Internet Source	2%
5	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
7	paj.upnjatim.ac.id Internet Source	<1%
8	es.scribd.com Internet Source	<1%
9	123dok.com Internet Source	<1%

10	core.ac.uk Internet Source	<1 %
11	repository.uir.ac.id Internet Source	<1 %
12	digilib.iain-jember.ac.id Internet Source	<1 %
13	ombudsman.go.id Internet Source	<1 %
14	Trio Saputra. "Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)", Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, 2016 Publication	<1 %
15	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
16	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
17	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
18	arsyadhartina.blogspot.com Internet Source	<1 %
19	ejournal.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %

20	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
21	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
22	minangkabaunews.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	<1 %
24	akrabjuara.com Internet Source	<1 %
25	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
26	docplayer.info Internet Source	<1 %
27	proceedings.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
28	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
29	www.menpan.go.id Internet Source	<1 %
30	Joni Dawud. "Otonomi Daerah dan Upaya Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-	<1 %

Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2023

Publication

31	beritasatamedia.cld.bz Internet Source	<1 %
32	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1 %
33	journal.ubaya.ac.id Internet Source	<1 %
34	pasca-umi.ac.id Internet Source	<1 %
35	research-report.umm.ac.id Internet Source	<1 %
36	scholarship.mu.edu.sa Internet Source	<1 %
37	www.indonesia.go.id Internet Source	<1 %
38	adoc.pub Internet Source	<1 %
39	blogging.co.id Internet Source	<1 %
40	digilib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
41	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %

42	disdukcapil.bandungbaratkab.go.id Internet Source	<1 %
43	disdukcapil.sidoarjokab.go.id Internet Source	<1 %
44	duniakampusblog.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
45	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
46	id.berita.yahoo.com Internet Source	<1 %
47	jdih.dprd-diy.go.id Internet Source	<1 %
48	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
49	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
50	sipora.polije.ac.id Internet Source	<1 %
51	www.ditbin-widyaiswara.or.id Internet Source	<1 %
52	Sil Viyah Wanda Hamidah, Julyanto Ekantoro, Fitria Widiyani Roosinda. "SOSIALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEBSITE PLAVON MELALUI AKUN INSTAGRAM	<1 %

@Dispendukcapilsidoarjo", Jurnal Administrasi Publuk dan Ilmu Komunikasi, 2022

Publication

53

jatim.bpk.go.id
Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Turnitin Plavon Fifik 2

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10
