

# Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government

Oleh:

Siti Nur Haliza  
NIM. 202020100006

Pembimbing:

Isna Fitria Agustina S.Sos., M.Si

Progam Administrasi Publik – Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2024

# Pendahuluan

Sesuai dengan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 melindungi hak keperdataan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi di bidang administrasi, pelayanan publik diartikan sebagai pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang ada di antara berbagai jenis pelayanan ialah pelayanan administrasi, yang meliputi administrasi kependudukan. Penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan berkualitas sesuai standar pelayanan yang ditetapkan, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 Ayat E.

Berdasarkan Surat edaran Nomor 440/5720/438.1.1.3/2021 kaitannya memberlakukan adanya pembatasan aktivitas masyarakat darurat disebabkan corona virus disese (Covid 19) di wilayah Kabupaten Sidoarjo pemerintah mengeluarkan website PLAVON DUKCAPIL yakni situs web yang tersedia bagi masyarakat umum untuk pendaftaran dan pengelolaan administrasi kependudukan secara online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi atau instansi berwenang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dapat memberikan pelayanan cukup prima kepada masyarakat sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Kependudukan.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

# Pendahuluan

Dengan memanfaatkan sistem elektronik berbasis website untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan inovasi pelayanan administrasi melalui penerapan E-Government pada pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inisiatif dan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk pelayanan administrasi terkait data kependudukan masyarakat ialah Pelayanan Dukcapil Via Online (PLAVON). PLAVON Dukcapil memiliki kegunaan sebagai aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat Sidoarjo dalam pengurusan layanan yang berhubungan dengan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memungkinkan pengguna mendaftar atau mengunggah informasi akta kelahiran, kematian, dan keluarga, serta Kartu Tanda Penduduk (KTP), KIA, dan dokumen kependudukan lainnya.

Website Plavon yakni produksi dari e-government yang telah diciptakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu pemerintah desa yang menerapkan website plavon ialah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan. Karena pelayanan dapat dilaksanakan secara online melalui smartphone, situs Plavon memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengelola berkas administrasi kependudukan.

# Data Empiris

**Tabel 1**

**Rekapitulasi pengguna PLAVON DUKCAPIL di Kecamatan Tulangan Kab. Sidoarjo periode 2021 s.d 2023**

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	E-KTP	597	1.711	656
2.	KIA	765	301	83
3.	KK	292	1.826	1.365

Berdasarkan tabel 1 memperlihatkan masyarakat di wilayah Kecamatan Tulangan telah dengan berbagai layanan melalui website layanan online. Masyarakat paling banyak dengan rekaman KTP rusak sebanyak 507 kali; pengolahan KK dalam rangka penambahan biodata sebanyak 293 kali yakni penggunaan terbanyak kedua. Layanan lain yang masih berkaitan dengan administrasi kependudukan digunakan secara sporadis setelah itu.

# Data Empiris

**Tabel 2**

**Rekapitulasi penggunaan PLAVON DUKCAPIL di Desa Kajeksan Kabupaten Sidoarjo periode 2021 s.d 2023**

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1.	Perekaman E-KTP	66	54	65
2.	Akta Kematian	3	8	8
3.	Akta Kelahiran	23	28	8
4.	Cetak KIA	64	31	2
5.	Tambah Biodata KK	42	51	46
6.	Pindah Keluar	13	15	22
7.	Pindah Masuk	13	23	15

Berdasarkan pada tabel 2 Masyarakat Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan ternyata sudah menerapkan sistem pelayanan online (PLAVON). Beberapa pelayanan administrasi kependudukan diantaranya terkait Kartu Tanda Penduduk, Akta Kematian, Akta Kelahiran, KIA, serta Perubahan Kartu Keluarga telah disediakan Desa Kajeksan melalui aplikasi ini. Namun, saat ini diperlukan akta kelahiran untuk mendaftarkan KIA anak, sehingga berdampak pada menurunnya layanan KIA secara signifikan. Mengingat dengan website Plavon dapat membantu masyarakat dalam menangani kebutuhan-kebutuhan administrasi kependudukan dengan lebih mudah. Selain itu, versi terbaru dari website plavon menyebabkan pelayanan adminduk lebih mengerucut dan lebih praktis. Pelayanan adminduk melalui website plavon dapat dilaksanakan oleh masyarakat secara mandiri ataupun dengan bantuan operator yang ada di desa atau kecamatan.

Berdasarkan permasalahan di lapangan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Pelayanan Via Online (PLAVON) dalam mewujudkan e-government termasuk cukup baik namun terdapat beberapa kendala pelayanan. Hal tersebut ditinjau dari beberapa hal diantaranya: Pertama, untuk ketertiban aparatur desa belum sepenuhnya bagus karena datang ke kantor desa kurang tepat waktu dan pada siang hari beberapa kali tidak ada diruangan. Kedua, Sarana prasarana yang ada di Kantor Desa Kajeksan sudah cukup lengkap serta apartur desa hanya saja printer dan website plavon sering error. Ketiga, jika operator plavon tidak hadir maka pelayanan terhambat dikarenakan staf lain tidak dapat mengoperasikan website plavon.

# Metode

Penelitian terkait “Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dalam Mewujudkan E-Government” dengan penelitian deskriptif dengan teknik kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik penganalisisan data dengan teori Miles and Huberman yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Sasaran informan dalam penelitian tertulis yakni operator plavon Desa Kajeksan dan operator plavon Kecamatan Tulangan serta sebagai *key informan* di mana peneliti terfokus untuk memperoleh data terkait pelayanan administrasi kependudukan dalam mewujudkan e-government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON). Sedangkan informan pendukung peneliti melaksanakan wawancara pada Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum Desa Kajeksan serta masyarakat umum pengguna PLAVON.

Fokus dari penelitian tertulis ialah berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan dengan sistem pelayanan secara daring (PLAVON), sedangkan pada fokus indikator penelitian tertulis ialah indikator dengan teori menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1990) dengan 5 indikator secara teoritis pada kualitas pelayanan publik, antar lain: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Fokus penelitian tertulis ialah menggunakan 5 indikator yakni *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness*, *Assurance* serta *Empathy*. Lokasi dari penelitian tertulis ialah Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur.

