

Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa

by - -

Submission date: 25-Feb-2024 02:12PM (UTC-0800)

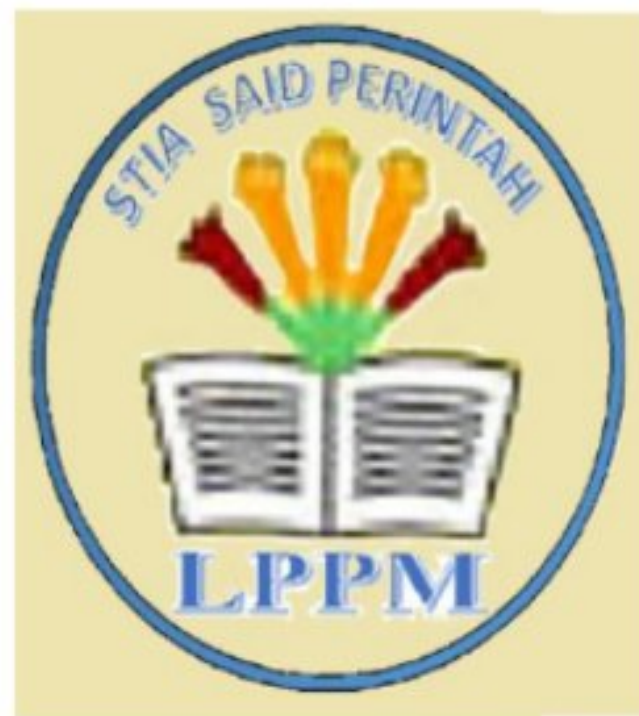
Submission ID: 2285534879

File name: ARTIKEL_ERLINA_MARISTA_SUFIANI.docx (1.3M)

Word count: 4550

Character count: 31878

Public Policy
Jurnal Aplikasi
Kebijakan Publik & Bisnis



LPPM STIA Said Perintah
Volume .., No. 20...

<https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Received;

Accepted;

Published;

Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa

Erlina Marista Sufianti¹⁾

Ahmad Riyadh²⁾

¹Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

erlinamrista21@gmail.com

25 **Abstract**

The aim of this research is to explain and explain the implementation of the Online Population Services Program (Plavon) in Prasung Village, Buduran District, Sidoarjo Regency. This study uses a qualitative descriptive research method with data sources originating from interviews, observations and literature studies. The focus of this research is the implementation of the Online Population Services (PLAVON) program in Prasung Village, Buduran District, Sidoarjo Regency. Findings from the research show that the implementation of PLAVON in Prasung Village, Sidoarjo District, is still hampered by outreach efforts to the community, and only initial outreach was carried out. E³⁹Plavon was launched in in 2021. Until now, the availability of financial resources to support the Online Population Services Program is still limited due to the lack of adequate budget allocation. This condition means that the implementation of the Online Population Services Program has not yet reached the maximum and effective level.

Keywords : Implementasi, Plavon, Administrasi Kependudukan

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa pelayanan yang dilakukan pihak pengurus pelayanan publik yang mampu melayani semua keperluan maupun keinginan penerima pelayanan yang berurusan penting dengan suatu pemerintahan, berdasarkan dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditentukan. Salah satu contoh layanan administratif ini adalah pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Administrasi Kependudukan melibatkan rangkaian tindakan untuk mengelola dan mengawasi dokumen serta informasi mengenai penduduk dengan tujuan untuk digunakan dalam layanan publik dan proses pembangunan di berbagai sektor, sejalan dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan kependudukan merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang berkaitan dengan data dan informasi mengenai penduduk suatu wilayah. Pelayanan Kependudukan termasuk salah satu layanan publik yang memegang peranan krusial dalam negara. Beberapa tahun terakhir pelayanan kependudukan di Indonesia mengalami kendala seperti birokrasi kompleks, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya aksesibilitas. Sebelumnya, pelayanan kependudukan dilakukan secara manual dan offline, yang mengakibatkan penumpukan data, kesalahan pengolahan, dan keterbatasan aksesibilitas. Untuk menangani permasalahan tersebut diperlukan langkah – langkah untuk meningkatkan mutu layanan publik yang salah satu cara adalah dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada zaman digital sekarang.

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi digital, banyak instansi pemerintahan berusaha memberikan layanan publik kepada masyarakat melalui penerapan teknologi elektronik. Secara umum, baik di sektor publik maupun swasta, aktivitas administrasi tetap menjadi hal yang tak terpisahkan karena administrasi memegang peran penting dalam setiap aspek pelaksanaan organisasi. SPBE merupakan lembaga pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada semua pemakai SPBE. Perihal tersebut diatur dalam keputusan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 yang terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Ragam produk e-government di berbagai daerah dapat dilihat melalui beragam platform dan tujuan aplikasi yang digunakan. Contoh produk tersebut termasuk aplikasi dan

situs web dalam ranah sistem pemerintahan elektronik. Penerapan sistem e-government, yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, membantu meningkatkan responsivitas, efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dari layanan publik. Saat ini, implementasi E-government dalam sektor pemerintahan berkembang menjadi suatu tren di mana hampir setiap aplikasi yang digunakan melibatkan konversi data menjadi informasi yang penting bagi pemerintah atau pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan (Karniawati, Nia, & Romi Ramadhani, 2011). E-government memberikan akses layanan publik yang tersedia 24 jam, di mana saja dan kapan saja pengguna membutuhkannya. Sistem E-government juga memungkinkan pelayanan publik tidak hanya tersedia secara terbatas, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan (Hartono, Dwiarto Utomo, & Edy Mulyanto, 2010). Dengan menyadari keuntungan yang signifikan dari e-government, banyak lembaga pemerintah di tingkat pusat maupun daerah saat ini mengadopsi sistem e-government. Hal ini tercermin dari kemajuan yang signifikan dalam penerapan e-government oleh pemerintah daerah provinsi. (Satriya, Eddy, 2006). Berikut ada data Survei E Government PBB tahun 2022.

Data United Nations (UN) Survey 2022

E-Government Development Index	2022	2020	2018	2016	2014
Indonesia (Rank)	77	88	107	116	106
Indonesia (Value)	0.71600	0.66120	0.52580	0,44784	0,44874

Berdasarkan data di atas Hasil survei terbaru dari PBB menunjukkan bahwa Indonesia naik ke peringkat 77 pada tahun 2022, menunjukkan kemajuan dalam pengembangan dan implementasi SPBE. Namun, masih perlu upaya untuk meningkatkan digitalisasi, terutama dalam pemerintahan agar layanan publik terus meningkat. Semua kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah perlu memperkuat komitmen dan implementasi SPBE, dengan fokus pada penguatan infrastruktur telekomunikasi.

32 Hasil dari perkembangan tersebut, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 diterapkan sebagai (SPBE), dimana lembaga pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan yang efektif (Kementerian Sekretariat Negara, 2018). Tujuan dari implementasi SPBE melalui Perpres No. 95 tahun 2018 adalah untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi di pemerintahan. Melalui langkah ini, Pemerintah telah mengambil inisiatif Dengan menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat melalui penerapan teknologi informasi atau e-government, partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap pemerintah dapat diperluas, yang pada akhirnya akan meningkatkan manajemen informasi (Nurrahman et al., 2021).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur meraih penghargaan Digital Government Award dalam kategori penerapan SPBE. Mereka telah memperkuat layanan publik yang menjadi fokus dalam memberikan layanan publik dengan cepat, secara efektif, dengan efisiensi, responsif, transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan responsif. Salah satu implementasi e-government yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Sidoarjo adalah melalui layanan online (PLAVON) yang dapat diakses melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini telah diperluas hingga ke tingkat desa untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi.

PLAVON Dukcapil adalah sebuah layanan inovatif yang disediakan oleh Dukcapil Sidoarjo untuk masyarakat di Sidoarjo. Layanan ini dapat diakses melalui smartphone pribadi, dan merupakan bentuk pelayanan online yang sesuai dengan singkatannya. E-Plavon merupakan layanan yang sudah terhubung secara menyeluruh dengan pemerintah di tingkat desa dan kecamatan. PLAVON ini merupakan sebuah aplikasi atau website yang dapat digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Sidoarjo untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah Datang, KIA, dan Akta Perkawinan atau Perceraian.

Dengan adanya aplikasi layanan online PLAVON ini, pegawai desa prasing dapat mengakses dan membantu masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan tidak perlu lagi menghadapi kerumitan dan waktu yang lama dalam menangani berbagai dokumen administrasi kependudukan. Mereka bisa memanfaatkan layanan ini melalui situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta melalui akses yang telah diperluas hingga ke

tingkat desa. Hal ini mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kependudukan tanpa perlu berkunjung secara langsung ke kantor pemerintahan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Sehingga hal ini secara khusus dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi berupa Launching aplikasi dan website yaitu Pelayanan Via Online (PLAVON).

Layanan publik melalui Plavon dapat diakses dengan mendaftar melalui situs web Plavon <http://plavon.sidoarjokab.go.id>. Hal ini memberikan keuntungan bagi masyarakat karena tidak memerlukan kehadiran langsung. Daftar pengguna Plavon dapat diakses oleh petugas pelayanan di desa Prasung.

Ringkasan Pengguna Pelayanan Aplikasi PLAVON Oleh Pemerintah Desa Prasung

No.	Jenis Layanan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	KTP	57	36	46
2	KIA	45	23	37
3	Surat Keterangan Pindah/SKPWNI	26	61	40
4	Surat Keterangan Datang/SKDWNI	16	22	27
5	Akta Kelahiran SKPWNI	44	40	47
6	Akta Kematian	45	38	40
7	Akta Perkawinan	22	24	35
8	Akta Penceraian	12	24	23
JUMLAH		109	131	107

Sumber Data; Diolah oleh Pemerintah Desa Prasung Tahun 2023

Dari Informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2021 jumlah pengajuan layanan terbanyak adalah pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebanyak 57 dokumen dan layanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat Desa Prasung adalah akta penceraian dengan 12 dokumen.

Selanjutnya adalah data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Prasung pada tahun 2022 jumlah pengajuan paling banyak adalah surat keterangan pindah /SKPWNI sebanyak 61 dokumen dan layanan paling sedikit diajukan oleh masyarakat desa prasung adalah Surat Keterangan Datang/SKDWNI berjumlah 22 dokumen. Dan ditahun 2023 data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Prasung pada tahun 2023 jumlah pengajuan paling banyak adakah Akta Kelahiran SKPWNI sebanyak 46 dokumen dan

layanan paling sedikit yang diajukan oleh masyarakat desa prasung adalah Akta penceraian berjumlah 23 dokumen.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengajuan pada pelayanan Aplikasi E Plavon Dukcapil di desa Prasung pada tahun 2022 hingga 2023 mengalami penurunan dengan jumlah 107 dari grafik itu ditemukan juga kendala lain terkait server yaitu Aplikasi Plavon Dukcapil terkadang lemot diakses dan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengakses e plavon. Pada akhirnya masyarakat perlu menunggu hingga situs web PLAVON Dukcapil dapat digunakan kembali. Selain itu, terdapat sejumlah individu di masyarakat yang tidak sepenuhnya memahami cara menggunakan Web Plavon Dukcapil. Akhirnya masyarakat datang ke pelayanan desa untuk mengurus surat administrasi. Hal tersebut membuat berkas di kantor desa menumpuk dan antri.

Beberapa studi empiris mengkalim studi ini. Sebelumnya, peneliti telah melakukan penerapan e-Government melalui implementasi pelayanan administrasi kependudukan dengan fokus pada tujuan, teori, metode, hasil, dan faktor-faktor yang beragam. Rujukan penelitian yang digunakan peneliti sebagai berikut: Isnaini & Khoirunnisak (2023) masih ditemukan kendala yakni masih banyak masyarakat masih belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil. Pemerintah desa belum maksimal dalam mensosialisasikan terkait adanya Web Plavon Dukcapil dan cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web Plavon Dukcapil.

Hasil kajian lainnya oleh Andika Daniswara & Suci Megawati (2023) Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yang menemukan hambatan jarang ditemui adanya sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui Gapura Delta dan PLAVON. Hasil kajian empiris lainnya bersumber dilakukan oleh Nur Bianto & Choiriyah pada tahun 2023, Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi E-Government melalui sistem Pelayanan Online (PLAVON) DUKCAPIL di desa Pulungan telah mencapai tingkat optimal. Namun masih terjadi kendala yakni jaringan internet kurang stabil dan berakibat eror. Disamping itu, minimnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Pulungan menyebabkan sebagian besar penduduk, terutama lansia, tidak memiliki pengetahuan tentang PLAVON.

Berdasarkan analisis penelitian sebelumnya, terdapat isu terkait observasi awal yang menunjukkan kekurangan dalam sosialisasi dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan E Plavon yang dilaksanakan oleh pemerintah kabupaten Sidoarjo. Namun, meskipun Plavon menawarkan manfaat, program ini juga dihadapkan pada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Dari hasil penelitian lapangan di Desa Prasung, Kecamatan Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa implementasi program belum optimal hingga saat ini. Salah satu tantangan utama yang ada di desa Prasung Pertama, kurangnya kegiatan penyuluhan langsung yang diadakan oleh pemerintah Desa Prasung tidak diikuti dengan kelanjutannya terhadap masyarakat Desa Prasung, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, terdapat masalah teknis yang perlu diperhatikan yaitu jaringan internet yang lambat dapat menghambat dalam proses verifikasi data. Ketiga, tingkat literasi digital dan pemahaman teknologi juga menjadi kendala dalam penerapan Plavon. Tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi digital terutama untuk lansia dan lanjut usia. Hal ini dapat menghambat adopsi dan partisipasi masyarakat dalam program Plavon. Selain itu, masyarakat desa Prasung yang menghadapi kendala biasanya saat mengakses Plavon harus pergi langsung ke kantor desa dan meminta bantuan dari petugas desa agar dapat menggunakan Plavon Dukcapil guna mengurus administrasi kependudukan mereka.

Dalam penelitian yang berjudul "Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (Plavon) Di Desa Prasung dalam Mengurus Administrasi Kependudukan" peneliti memusatkan perhatian pada indikator implementasi berdasarkan model Edward III, yaitu fokus pertama pada komunikasi yang ditujukan kepada kelompok sasaran, yang menekankan pada cara informasi disampaikan dalam kegiatan komunikasi informasi ini dapat disampaikan kepada masyarakat dan menjadi acuan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan kebijakan yang akan diterapkan. Selanjutnya, aspek Sumber Daya di evaluasi mulai dari sumber daya manusia, keuangan, hingga fasilitas dan infrastruktur. Disposisi menggambarkan tingkat komitmen para pelaku kebijakan dalam mewujudkan misi kebijakan. Disposisi ini tercermin dalam sikap para pelaksana yang memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan. Terakhir, Struktur Birokrasi memiliki dampak yang signifikan terhadap implementasi kebijakan, dengan dua aspek utama yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan memahami latar belakang masalah yang melingkupi

Program Pelayanan Kependudukan Via Online (Plavon), diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai signifikan program ini dan hambatan yang perlu dihadapi. Dengan penyelesaian yang tepat, Plavon memiliki peluang untuk meningkatkan mutu dan ketersediaan layanan kependudukan di "Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (Plavon) Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Di Desa

Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesa Penelitian

Implementasi

Menurut Mulyasa juga menyebutkan pengertian implementasi dalam Harteti Jasin (2021) bahwa implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Plavon Dukcapil

PLAVON Dukcapil yaitu layanan masyarakat Sidoarjo yang dapat diakses melalui smartphone pribadi. PLAVON dikeluarkan oleh Dukcapil Sidoarjo sebagai inovasi pelayanan via online sesuai dengan singkatannya. PLAVON dapat digunakan untuk mengajukan delapan dokumen kependudukan yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, KIA, Surat Keterangan Pindah (SKPWNI), Surat Keterangan Datang (SKDWNI), Akta Perkawinan dan Akta Perceraian (Dewanti, 2022).

Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Metode Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada potensinya sebagai contoh nyata terkait Implementasi Progam

Pelayanan Via Online (e-Plavon) di Desa Prasung Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan penelitian metode kualitatif. Penelitian Implementasi e-Government melalui Program Pelayanan Via Online (e-Plavon) Di Desa Prasung Kecamatan Sidoarjo Kabupaten SIDOARJO berfokus pada teori Implementasi Kebijakan Edward III melibatkan empat aspek utama, yang pertama adalah komunikasi 2) Disposisi 3) Struktur Birokrasi 4) Sumber Daya. Menurut pendapat (Azizah & Prabawati, 2021) Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif menjadi lebih terfokus dan memusatkan perhatian terhadap segala bentuk permasalahan atau fenomena yang terjadi pada saat proses penelitian dan pengambilan data sedang berlangsung sehingga bersifat aktual, kemudian berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selanjutnya akan dilakukan proses penggambaran informasi yang terkait dengan masalah yang sedang terjadi. Data penelitian berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung yang diamatai dari wawancara, observasi hingga dokumentasi. Selanjutnya Data Sekunder merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui referensi literatur seperti jurnal, buku, dan media massa.

Metode pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, dimana peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu seperti : Kaur tata usaha umum dan Staf Operator Aminduk E Plavon di desa prasung kecamatan Buduran. Pemilihan teknik tersebut didasarkan pada pertimbangan khusus terkait pengetahuan dan pemahaman informan terhadap topik penelitian (Sugiyono, 2013). Informan kunci dalam penelitian ini adalah Operator Aminduk E Plavon di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, yang telah memiliki akun dan menggunakan layanan di aplikasi PLAVON. Selanjutnya, Proses analisis data kualitatif, seperti yang diungkapkan oleh Milles dan Hubberman dalam penelitian yang dilakukan oleh Arifin et al. (2019), melibatkan empat aktivitas utama, Proses tersebut meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Metode pengumpulan data melibatkan teknik seperti melakukan wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen. Reduksi data adalah proses selektif yang mengutamakan penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah untuk merangkum informasi penting dalam penelitian. Penyajian data melibatkan pengaturan informasi lapangan secara

konsisten dan mudah dibaca, sehingga memudahkan analisis menyeluruh. Penarikan kesimpulan melibatkan integrasi seluruh data yang dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Implementasi Program Pelayanan Via Online Di Desa .Penelitian kasus di Desa Prasung Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo berdasarkan kerangka kerja implementasi George Edward III sebagaimana dijelaskan oleh dalam Agustino (2014:149). Dalam menganalisis implementasi Program Pelayanan Via Online di Desa Prasung, Kecamatan Sidoarjo, mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi implementasi program, termasuk komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Dalam situasi kegiatan atau serangkaian informasi kebijakan, Indikator komunikasi memegang peran penting dalam persiapan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dengan akurat. Komunikasi merupakan faktor kunci yang berdampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi program (Mandala et al., 2016). Edward III menyatakan bahwa efektivitas kebijakan publik sangat tergantung pada komunikasi yang baik antara para pembuat kebijakan, pembuat keputusan, dan pemangku kepentingan. Komunikasi yang efisien memfasilitasi penyebaran informasi tentang misi dan tujuan kebijakan secara efektif (Ummah & Choiriyah, 2022).

Menurut informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Ibu Nur Auhuddah, Staf Operator Aminduk E Plavon di Desa Prasung, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa pelayanan digital seperti e-Plavon merupakan bagian dari tugas Kantor Urusan Tata Usaha dan Umum. Informasi disampaikan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat bekerja sama dengan kecamatan sejak diluncurkannya e-Plavon.

Pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Luluk Hakimah sebagai Ketua Tata Usaha dan Umum Web Plavon Dukcapil yang menyatakan bahwa proses berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Dispendukcapil dan jumlah pengguna terus meningkat. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web Plavon Dukcapil di mana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan langsung dari petugas yang menyebabkan penumpukan berkas, antrean panjang, dan lambatnya proses penyelesaian.

Apabila kita merujuk pada berdasarkan teori implementasi menurut Edward III, terlihat bahwa aspek komunikasi masih belum sepenuhnya optimal dalam mencapai target sasaran implementasi. Hanya dilakukannya sosialisasi sekali saat aplikasi E Plavon diluncurkan menunjukkan bahwa pelaksanaan implementasi dalam hal komunikasi belum mencapai tingkat optimal. Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah kabupaten dan pemerintah desa sudah terjalin dengan baik, terutama melalui pelatihan mengenai e-Plavon, namun fokus pada komunikasi terhadap misi dan tujuan organisasi dapat membuat penerapan menjadi lebih efisien. Oleh karena itu, dapat disarankan bahwa indikator komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.⁹

Sumber Daya

Dalam proses dimensi sumber daya, hal ini menjadi krusial untuk mencapai target implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dalam pemerintahan. Ketersediaan sumber daya senantiasa memegang peranan penting dalam pelaksanaan kebijakan. Kehadiran sumber daya berdampak besar pada keberhasilan implementasi kebijakan karena jika pelaksana kebijakan tidak didukung oleh sumber daya yang memadai, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dari implementasi kebijakan tersebut. Van Meter dan Van Horn mengemukakan bahwa sumber daya kebijakan dan sumber daya manusia memainkan peran krusial dalam proses implementasi kebijakan. Terkait Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya sarana serta prasarana yang tersedia di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Menurut wawancara dengan Ibu Luluk Hamidah dari Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, dia mengungkapkan "dari perspektif Sumber Daya Manusia untuk layanan di Desa Prasung, terdapat dua orang pelaksana" yang memiliki kemampuan yang memadai sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat desa Banjarnendo." (Wawancara 13 Februari 2023).

Pelaksana Sistem Layanan E Plavon

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Luluk Hakimah	S1	Kepala Kaur Tata Usaha dan Umum
2	Nur Auhuddah	S1	Staf Operator Aminduk Plavon

Sumber; Diolah dari Pemerintah Desa Prasung, (2024)

Menurut Ibu Nur, Staf Operator Aminduk E Plavon Desa Prasung, dari segi ketersediaan fasilitas yang dimiliki Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, seperti komputer, wifi, dan printer, semuanya dalam kondisi yang baik. Namun, terdapat kendala pada kualitas jaringan internet yang kadang-kadang lambat ketika mengakses e-Plavon, hal ini berdampak pada proses verifikasi dokumen yang dapat mempengaruhi efisiensi layanan masyarakat. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan melalui Plavon Dukcapil dan meminta bantuan dari operator Plavon Dukcapil untuk memberikan penjelasan secara rinci. Jika masyarakat masih merasa bingung, petugas desa akan membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Opsi Penyampaian Dokumen Aminduk Plavon di Pemerintah Desa Prasung

No	Jenis Dokumen	Status	No	Nama	Tgl Pengajuan	Penerima Tgl Respon
00000001	Pengajuan Baru	Berhasil	00000001	WALYATI WIDAYATI, ST	10 Jun 2024	10 Jun 2024
00000002	Pengajuan Baru	Berhasil	00000002	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000003	Pengajuan Baru	Berhasil	00000003	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000004	Pengajuan Baru	Berhasil	00000004	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000005	Pengajuan Baru	Berhasil	00000005	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000006	Pengajuan Baru	Berhasil	00000006	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000007	Pengajuan Baru	Berhasil	00000007	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000008	Pengajuan Baru	Berhasil	00000008	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000009	Pengajuan Baru	Berhasil	00000009	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024
00000010	Pengajuan Baru	Berhasil	00000010	WALYATI WIDAYATI, ST	27 Jun 2024	27 Jun 2024

Sumber; Diambil dari Pemerintah Desa Prasung, (2024)

Web Plavon Dukcapil telah diimplementasikan ³⁷ sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil. Namun, terdapat hambatan terkait penggunaan Web Plavon Dukcapil, dimana sebagian besar masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam menggunakannya. Berdasarkan data dari menu pengajuan Dokumen Aminduk Pengguna E Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Prasung, meskipun verifikasi berkas telah berhasil dilakukan, namun masyarakat masih lebih memilih untuk menggunakan layanan dari petugas pelayanan untuk mengurus berkas. Hal ini menyebabkan penumpukan berkas di kantor pelayanan dan memperlambat proses layanan, padahal masyarakat sebenarnya

dapat menggunakan Web Plavon Dukcapil secara mandiri di rumah tanpa bantuan petugas.(hasil wawancara 13 Februari 2023).

Disposisi

Menurut Van Meter dan Van Horn, pelaksanaan kebijakan publik terpengaruh oleh disposisi implementor, yang mencakup karakter penyelenggara dan pengaruhnya terhadap tindakan pelaksana kebijakan. Abdul Aziz (2016) menjelaskan bahwa sikap agen pelaksana kebijakan dalam menjalankan tupoksinya merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Peran dan komitmen kepala desa dalam implementasi E Plavon di Desa Prasung juga menjadi fokus penting, dimana kendala muncul karena kepala desa belum sepenuhnya dapat menggunakan tanda tangan barcode dalam e plavon. Hal ini menjadi hambatan dalam proses implementasi yang memerlukan koordinasi yang lebih baik di antara pelaksana. Berdasarkan hasil berbagai penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa komitmen dan disposisi implementor memainkan peran kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi E Plavon di Desa Prasung menunjukkan bahwa struktur birokrasi dan pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Meskipun terdapat kendala terkait kemampuan kepala desa dalam mengoperasikan sistem, upaya untuk mencari solusi melalui musyawarah dan komitmen yang tinggi dari semua pihak terlibat dapat mengoptimalkan implementasi yang sedang berjalan.

Menurut Ibu Luluk Hakimah, yang menjabat sebagai Kepala Kaur Tata Usaha dan Umum, pembagian tanggung jawab telah sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka terutama dalam pelayanan. Namun, salah satu hambatannya adalah bahwa sebagian masyarakat belum mampu menggunakan barcode sendiri di E PLAVON, yang menyebabkan proses menjadi lebih lambat. Oleh karena itu, pelayanan E Plavon hanya dapat digunakan ketika Kepala Desa berada di luar kantor.

Pembagian tugas telah disesuaikan dengan peran individu, sehingga pemilihan operator Plavon sangat penting untuk mendukung dan berhasilnya implementasi E Plavon. Meskipun pelayanan E Plavon telah memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Prasung, namun kendala terjadi pada kemampuan Kepala Desa dalam menggunakan ttd barcode dalam pelayanan plavon. Hal ini mengakibatkan proses harus ditangani oleh petugas bagian penanganan pelayanan e plavon, yang mengakibatkan proses yang memakan waktu yang

lebih lama karena harus login dan logout dengan username yang berbeda antara operator dan Kepala Desa. Oleh karena itu, diperlukan musyawarah untuk mencari solusi guna mengatasi masalah yang terjadi dan mengoptimalkan implementasi yang sedang berjalan.

Menurut teori implementasi Edward III, komitmen kepala desa dalam implementasi E Plavon di Desa Prasung belum terlaksana sepenuhnya, yang mengakibatkan disposisi lapangan belum optimal. Ketidakmampuan kepala desa dalam mengoperasikan tanda tangan barcode sendiri dalam sistem administrasi kependudukan menjadi kendala utama yang memperlambat proses tersebut. Implementasi E Plavon hanya dapat dilakukan saat kepala desa tidak berada di kantor. Penerapan dalam teori Edward III harus memiliki kejujuran dan komitmen untuk melaksanakan program secara konsisten, bukan hanya memiliki pengetahuan namun juga menunjukkan komitmen yang tinggi.

Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh disposisi implementor, yang mencakup karakter penyelenggara dan pengaruhnya terhadap tindakan pelaksana kebijakan. Abdul Aziz (2016) menjelaskan bahwa sikap agen pelaksana kebijakan dalam menjalankan tupoksinya merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Peran dan komitmen kepala desa dalam implementasi E Plavon di Desa Prasung juga menjadi fokus penting, dimana kendala muncul karena kepala desa belum sepenuhnya mampu menggunakan tanda tangan barcode dalam pelayanan e plavon. Hal ini menjadi hambatan dalam proses implementasi yang memerlukan koordinasi yang lebih baik di antara pelaksana.

Berdasarkan hasil sejumlah penelitian yang dilakukan, tampaknya bahwa komitmen dan disposisi implementor memainkan peran kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi E Plavon di Desa Prasung menunjukkan bahwa pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan. Meskipun terdapat kendala terkait kemampuan kepala desa dalam mengoperasikan sistem, upaya untuk mencari solusi melalui musyawarah dan komitmen yang tinggi dari semua pihak terlibat dapat mengoptimalkan implementasi yang sedang berjalan.

Struktur Birokrasi

Teori Edwardian mencakup aspek keempat dari implementasi kebijakan. Struktur birokratis ini mencakup dua faktor krusial yakni sistem pelaksanaan atau prosedur operasional yang telah ditetapkan (SOP) kerangka kerja organisasi atau pembagian tugas

(Edyanto dkk.,2021). Di sisi lain fragmentasi merujuk pada pembagian kewenangan untuk mengimplementasikan layanan administrasi registrasi sipil di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Ini memerlukan kerjasama yang lebih efektif diantara kolega yang bertanggung jawab atas pelaksanaan E Plavon. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu anggota tim Operator E Plavon, "Prosedur standar telah dilakukan dengan cara sehingga informasi dapat diimplementasikan dengan lancar. Selain itu, dalam hal alokasi tugas, setiap individu mereka yang terlibat dengan jelas dan berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan (wawancara, 13 Februari 2024).

**Standar Operasional Prosedur Tabel: II Standar Operasional Prosedur
Sistem Pelayanan Melalui Online**

Tahapan	SOP Sistem Pelayanan Via Online
Pertama	Unduh aplikasi layanan online E PLAVON dari play store atau klik di situs web
Kedua	Pilih registrasilalu lengkapi informasi pribadi yang diperlukan termasuk nama,nomo telephone,alamat,nomor ID,dan lain lain.Kemudian,periksa email digunakan untuk memperoleh username dan password guna login.
Ketiga	Pilih login,isi dan unggah dokumen sesuai yang diperlukan dalam aplikasi PLAVON DUKCAPIL.Pemerintah desa menyediakan layanan ini sampai diterbitkan persetujuan barcode yang ditandatangani.
Keempat	Operator Plavon memverifikasi kelengkapan dan keakuratan dokumen.Unggah surat perkenalan dari RT/RW,KTP,KK, dan dokumen relevan lainnya berdasarkan tipe layanan yang diminta.Pastikan seluruh informasi pada dokumen terisi dengan lengkap,kemusdia tekan tombol simpan.
Kelima	Mohon ditunggu hingga operator sistem layanan online (E Plavon) memverifikasi keabsahan data yang telah diisis pelamar.KemudianApabila semua informasi telah terisi dengan lengkap,penyedia layanan atau operator desa akan meminta persetujuan dan tanda tangan dari kepala desa.
Keenam	Pelamar dapat mencetak dokumen yang telah selesai dengan menggunakan printer sendiri untuk dokumen yang dibutuhkan.

Sumber; Data Olah Penulis Pemerintahan Desa Prasung, (2024)

Dalam konteks teori Edward III, struktur birokrasi yang telah diterapkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dipertimbangkan dalam pelaksanaan E-Plavon Desa Prasung Kecamatan Buduran menunjukkan efisiensi dalam proses pelayanan. Standar Operasional Prosedur yang jelas dan sistematis merupakan kunci utama dalam mendukung pelaksanaan kegiatan serta tugas para implementor. Penempatan yang tepat dalam struktur organisasi, termasuk job desk yang jelas untuk koordinator Sistem Pelayanan

Via Online (Plavon), sangat penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Penutup

Hasil diskusi mengenai implementasi sistem pelayanan online administrasi Kependudukan (PLAVON) di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo mengidentifikasi empat aspek penting. Pertama, komunikasi selama implementasi PLAVON di Desa Prasung dianggap krusial untuk kesuksesan proyek. Namun, terdapat kekurangan dalam komunikasi di desa karena sosialisasi hanya dilakukan saat peluncuran e-PLAVON oleh pemerintah desa dan kecamatan, menyebabkan beberapa kendala bagi warga dalam menggunakan layanan tersebut. Kedua, sumber daya manusia dalam implementasi PLAVON di Desa Prasung terbilang memadai, namun sumber daya finansial tidak dialokasikan untuk sosialisasi atau operator. Fasilitas fisik di Desa Prasung cukup untuk mendukung pelayanan. Ketiga, respons terhadap implementasi PLAVON masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kepala desa yang belum mahir menggunakan sistem secara mandiri. Keempat, struktur birokrasi di Desa Prasung telah mengikuti SOP dengan baik, tanpa prosedur yang rumit, dengan tugas dan tugas kerja yang terdefinisi dengan baik untuk setiap individu.

Referensi/ Daftar Pustaka

- 20
Abdul Aziz, S. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 7, 1–98.
- 1
Akbar, S (2022). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi "kucataki" Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Makassar
- Andika Daniswara & Suci Megawati (2023). Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.
- 9
Edyanto, E., Agustang, A., Muhammad Idkhan, A., & Rifdan, R. (2021). Implementasi Kebijakan Otonomi Khusus (Otsus) Papua. JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 5(4). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2577>

- 1 Febrianti, M.M. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid -19. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 1- 16.
- 4 Hartono; Dwiarto Utomo; Edy Mulyanto; 2010. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintah dan Potensi Desa Berbasis Web, dalam *Jurnal teknologi, Informasi* 6 (1) April 2010, hal.9-21.
- 4 Karniawati, Nia; Romi Ramadhani, 2011 Analisis Kebijakan Penerapan E- Government Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat, dalam *Majalah Ilmiah Unikom* Vol.7 No.2 hal 233
- 12 Kementerian Sekretariat Negara. (2018). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 110.
- 1 Khoirunnisak & Isnaini Rodiyah. (2023). Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum
- 3 Mandala, E., Setyadiharja, R., & Nurul Mulyani, J. Ri. R. (2016). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) (Studi Kasus di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kijang). *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(2), 247–264. <https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.247-264>
- 2 Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Perpres No.95 Tahun 2018, "Perpres No.95 Tahun 2018," Menteri Huk. Dan Hak Asasi Mns. Republik Indonesia., hal. 110, 2018
- 5 Satriya, Eddy; 2006. Pentingnya Revitalisasi E-Government di Indonesia. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia, 3-4 Mei 2006, Aula Barat dan Timur Institut Teknologi Bandung, hal 38-43.
- 7 Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Ummah, K., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Naskah Dinas Elektronik Kabupaten Sidoarjo (E-Buddy) (Studi Kasus di Pemerintah Desa

Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo) (Implementasi E-Government Melalui Sidoarjo Aplikasi Naskah Dinas Elektron. 1–11.

KERANGKA ARTIKEL ERLINA. SEMPRO

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.um-sorong.ac.id Internet Source	4%
2	www.researchgate.net Internet Source	1%
3	123dok.com Internet Source	1%
4	kliksamarinda.com Internet Source	1%
5	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
6	stia-saidperintah.e-journal.id Internet Source	1%
7	akademik.unsoed.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal.unesa.ac.id Internet Source	1%
9	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%

10	journal.student.uny.ac.id Internet Source	1 %
11	ojs.umrah.ac.id Internet Source	1 %
12	journal.unj.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universiti Teknologi Petronas Student Paper	<1 %
14	publicadministration.un.org Internet Source	<1 %
15	e-journal.unipma.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.industriproperti.com Internet Source	<1 %
18	moneyduck.com Internet Source	<1 %
19	repository.unand.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On