

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN VIA ONLINE (PLAVON) DALAM KEPENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA

Oleh:

Erlina Marista Sufianti

(202020100108)

Dosen Pembimbing Ahmad Riyadh UB, S.H, M.S.i, Ph.D

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO

2024

Pendahuluan

Fenomena administrasi publik erat kaitannya dengan tantangan yang dihadapi oleh lembaga publik, seperti isu kepemimpinan, kekuasaan, kebijakan publik dan layanan publik dan sebagainya. Salah satu aspek yang dipermasalahkan adalah pelayanan publik, yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Namun seringkali terdapat keluhan terhadap pelayanan publik yang tidak memuaskan. Hal ini bertentangan dengan tujuan utama administrasi publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Zauhar, Susila, (2001) semua sumber daya yang dimiliki oleh administrasi publik seharusnya digunakan untuk memberikan pelayanan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kemajuan zaman dan teknologi pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta mencakup prosedur yang sederhana, transparan dan waktu pelayanan yang singkat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah dapat mengadopsi Electronic Government (E-Government) yang didasarkan pada pemanfaatan teknologi informasi yang canggih.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan kependudukan di Indonesia, seperti birokrasi kompleks, waktu tunggu yang lama dan kurangnya aksesibilitas, telah diidentifikasi. Sebelumnya, pelayanan kependudukan dilakukan secara manual dan offline, yang mengakibatkan berbagai masalah seperti penumpukan data, kesalahan pengolahan, dan keterbatasan aksesibilitas. Untuk meningkatkan mutu layanan publik, salah satu langkah yang diambil adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala-kendala yang ada dan meningkatkan efisiensi serta aksesibilitas pelayanan publik, terutama pelayanan kependudukan.

Pendahuluan

PLAVON Dukcapil adalah sebuah layanan inovatif yang disediakan oleh Dukcapil Sidoarjo untuk masyarakat di Sidoarjo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi pelayanan via online yang pelaksanaannya didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring. Secara teknis, pelaksanaan administrasi kependudukan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. 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 KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah Datang, KIA dan Akta Perkawinan atau Perceraian.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menghadirkan aplikasi dan situs web Pelayanan Via Online (PLAVON) untuk mempermudah warga Desa Prasung dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Melalui PLAVON, pegawai desa dapat membantu masyarakat secara online tanpa harus menghadapi kerumitan dan waktu yang lama dalam proses administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui situs web resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta akses yang telah diperluas hingga ke tingkat desa. Ini memungkinkan warga untuk menyelesaikan administrasi kependudukan tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan, menghemat waktu dan tenaga mereka. Layanan publik melalui PLAVON dapat diakses dengan mendaftar melalui situs web PLAVON <http://PLAVON.sidoarjokab.go.id>, memberikan keuntungan bagi masyarakat karena tidak memerlukan kehadiran langsung. Daftar pengguna PLAVON dapat diakses oleh petugas pelayanan di Desa Prasung.

PENELITIAN TERDAHULU

No.	Nama	Judul	Teori	Hasil
1.	Rodiyah, n.d.& Khoirunnisak , (2023)	Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum	Menggunakan teori T.B.Smith dengan indicator Kebijakan Yang Diinginkan,Target Sasaran,Organisasi Pelaksana,Faktor – factor Lingkungan.	Pada hasil penelitian ini menyatakan bahwa bukan semua surat dapat diproses melalui aplikasi sipraja
2.	Daniswara & Megawati, (2023)	Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) di Desa Grabagan, Kabupaten Sidoarjo	Teori model implementasi oleh Teori Van Meter dan Van Horn terdapat 6 variable yaitu Standar dan Sasaran Kebijakan,Sumber Daya,Komunikasi Abtar Organisasi,Karakteristik Agen Pelaksana,Kondisi Sosial Politik dan Ekonomi,Disposisi Implementator	Pada hasil penelitian ini yang sudah cukup maksimal ialah indicator komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan untuk sumber daya sejauh ini masih belum dianggarkan dan belum memadai pada sarana&prasarana.

PENELITIAN TERDAHULU

3.	Bianto & Choiriyah, (2022)	“Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa”	Menggunakan teori Van Meter dan Van Horn dengan menitikberatkan pada indikator : ukuran dan tujuan kebijakan, sumberdaya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan, diposisi, lingkungan sosial,ekonomi, politik	Pada hasil penelitian ini meskipun tingkat implementasi telah optimal, masih terjadi kendala seperti jaringan internet yang kurang stabil dan minimnya upaya sosialisasi dari Pemerintah Desa Pulungan.
----	----------------------------	---	--	---

Temuan Penelitian

- Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa masyarakat di Desa Prasung, Sidoarjo, belum sepenuhnya terbiasa dengan penggunaan aplikasi E-PLAVON. Program ini memang memiliki banyak kelebihan, namun masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi.
- Pertama, salah satu masalah utama adalah minimnya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat setempat karena hanya dilakukan satu kali sosialisasi saat awal peluncuran PLAVON. Hal ini menyebabkan kurangnya partisipasi dalam program E-PLAVON.
- Kedua, masalah teknis seperti koneksi internet yang lambat juga menghambat proses verifikasi data dan memperlambat pelayanan.
- Selain itu, tingkat literasi digital yang rendah, terutama di kalangan lansia, juga menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi ini. Akibatnya, sebagian besar masyarakat masih mengandalkan bantuan petugas di kantor desa untuk menggunakan E-PLAVON dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Hal ini mengakibatkan keterbatasan aksesibilitas dan efisiensi dalam layanan administrasi.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana Implementasi Program Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Desa?

Metode

- Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Kajian ini merupakan kajian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada teori Implementasi Kebijakan Edward III melibatkan empat aspek utama; 1) Komunikasi, 2) Disposisi, 3) Struktur Birokrasi dan 4) Sumber Daya. 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.
- Teknik pengumpulan data yaitu berasal dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung yang diamatai dari wawancara, observasi hingga dokumentasi.
- Proses analisis data kualitatif, terdiri dari empat aktivitas utama. Pertama, pengumpulan data dilakukan melalui teknik seperti wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Kedua, reduksi data merupakan proses selektif untuk menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasi data mentah menjadi informasi penting. Ketiga, penyajian data melibatkan pengaturan informasi lapangan secara konsisten dan mudah dibaca agar memudahkan analisis menyeluruh. Terakhir, penarikan kesimpulan melibatkan integrasi seluruh data yang dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan untuk menyusun kesimpulan atau verifikasi

Hasil dan Pembahasan

- 1. Komunikasi

Dalam 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. Komunikasi dari implementasi kebijakan pemerintah meliputi tiga aspek yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dimana dimensi dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi meliputi transmisi (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency).

Dalam konteks efektivitas implementasi kebijakan, komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. Ini melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana, serta komunikasi antara pelaksana dan kelompok sasaran.

Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah sudah baik, sosialisasi terhadap penggunaan web PLAVON Dukcapil masih kurang karena hanya dilakukan sekali saat peluncuran. Tiga variabel indikator yang penting dalam komunikasi kebijakan adalah desain penyampaian, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, dan penanganan hambatan komunikasi yang mungkin muncul. Meskipun kerjasama antar instansi telah baik, fokus yang lebih besar pada komunikasi misi dan tujuan organisasi dapat meningkatkan efisiensi implementasi. Namun, komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.

Hasil dan Pembahasan

- 2.Sumber Daya

Menurut Edward III dalam Widodo, (2010) bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan serta sumber daya kewenangan. Hasil wawancara bersama Ibu Luluk Hakimah dari Desa Prasung terkait sumber daya manusia dan sumber daya sarana serta prasarana yang tersedia di Desa Prasung Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

Jika dalam implementasi terdapat kelebihan dan kekurangan dalam hal sumber daya finansial menurut wawancara Staff pelayanan PLAVON pelayanan Desa Banjardendo bahwasanya dalam Implementasi Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) sama sekali tidak dianggarkan atau tidak tersedia anggaran khusus untuk Plavon ini.

Namun pada sumber daya fasilitas adalah aspek terpenting dari implementasi sistem pelayanan rakyat sidoarjo. Dengan adanya aparatur yang memadai, kompeten dan berkompeteren. tetapi kalau tidak ada fasilitas penunjang (sarana dan prasarana) proses implementasi belum tentu berhasil. Dalam Implementasi PLAVON di kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo memiliki 2 komputer yang mendukung untuk pelayanan PLAVON.

Hasil dan Pembahasan

- ## 3. Disposisi

Variabel disposisi, yang mencakup sikap dan perilaku pelaksana, memiliki potensi besar dalam mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Edwards III mengidentifikasi tiga indikator disposisi, seperti sikap ego sektoral dan motivasi pelaksana. Implementasi E PLAVON di Desa Prasung menegaskan pentingnya struktur birokrasi yang tepat dan pembagian tugas untuk meningkatkan efektivitas. Meskipun kendala teknis muncul, musyawarah dan komitmen dari semua pihak terlibat dapat mengatasi hambatan dan mengoptimalkan implementasi yang sedang operator PLAVON sangat penting untuk keberhasilan implementasi E PLAVON di Desa Prasung. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan, kendala muncul karena Kepala Desa kesulitan menggunakan tanda tangan barcode, yang memperlambat proses dan memerlukan bantuan petugas lain. Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif berjalan.

Dari pernyataan diatas bahwa fenomena tersebut jika dikaitkan dengan teori implementasi menurut Edward III bahwa disposisi dilapangan belum melaksanakan dengan maksimal. karena hal nya dalam implementasi PLAVON di Desa Prasing komitmen dari kepala desa belum sepenuhnya dilaksanakan. Karena suatu implementor pada teori Edward III dideskripsikan mengarahkan adanya suatu kejujuran dan komitmen yang dimana melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sehingga bukan hanya mengetahui saja tetapi menjadi kesan baik dan mempunyai komitmen tinggi sehingga menumbuhkan antusias kepada sasaran.

Hasil dan Pembahasan

- 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards III dalam Winarno, (2008) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni SOP dan fragmentasi. Di sisi lain fragmentasi merujuk pada pembagian kewenangan untuk mengimplementasikan layanan administrasi registrasi sipil di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. . Fakta di lapangan bahwa *“Prosedur standar telah dilakukan dengan baik 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”*

Fenomena dari pernyataan mengenai struktur birokrasi diatas jika dikaitkan dengan teori Edward III dimana struktur birokrasi sudah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang diberikan dan juga sudah memperhatikan SOP dalam pelaksanaan E-PLAVON di Desa Prasung, Kecamatan Buduran, berpotensi menjamin adanya efisiensi dalam proses pelayanan. SOP yang jelas dan sistematis menjadi kunci utama dalam mendukung kegiatan pelaksanaan dan tugas para implementor. Penempatan yang tepat dalam struktur organisasi, termasuk penentuan job desk yang jelas untuk koordinator Sistem Pelayanan Via Online (PLAVON), sangatlah penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Kesimpulan

- Hasil kajian ini mengidentifikasi empat aspek penting. Pertama, komunikasi dianggap krusial untuk kesuksesan penggunaan PLAVON, namun terdapat kekurangan dalam sosialisasi di desa. Sosialisasi hanya dilakukan sekali saat peluncuran e-PLAVON, menyebabkan kendala bagi warga. Diperlukan upaya meningkatkan komunikasi secara berkala antara pemerintah desa, kecamatan dan masyarakat. Kedua, sumber daya manusia terbilang memadai, namun sumber daya finansial tidak dialokasikan untuk sosialisasi atau operator. Perlu alokasi dana untuk pelatihan operator dan sosialisasi lebih lanjut, serta pengembangan keterampilan teknis staf terkait. Ketiga, respons terhadap implementasi PLAVON masih perlu ditingkatkan, khususnya bagi kepala desa yang belum mahir menggunakan sistem. Perlu program pelatihan yang intensif dan berkelanjutan. Keempat, struktur birokrasi telah mengikuti SOP dengan baik, namun perlu evaluasi dan pembaruan terus-menerus agar tetap relevan dan efisien dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Kesimpulannya, perbaikan atas implikasi yang diidentifikasi sangat penting untuk optimalisasi PLAVON di Desa Prasung, memastikan keberlanjutan dan efektivitas jangka panjang dalam melayani masyarakat.

Referensi

- [1] Abdul Aziz, S. (2016). Implementasi Kebijakan Pengembangan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 7, 1-98 <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v7i1.7742>
- [2] Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [3] Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Edisi Revisi*, Bandung : Alfabeta.
- [4] Nafiatul Fikriyah, S., & Sukmana, H. (2023). Public Policy Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil. In *Public Policy*. <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>
- [5] Azizatul Ummaroh, N., & Usrotin Choiriyah, I. (2022). *The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency): Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>
- [6] Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementation of E-government Through Dukcapil Via Online (Plavon) Service in Village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14 (1). <https://doi.org/10.21070/ijccd2023855>
- [7] Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). *Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/56745>

Referensi

- [8] *Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi good governance dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 11(8). <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748>*
- [9] *Hardiansyah(2011:108) Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.*
- [11] *Jasin, H. (2021). Implementasi Guru Terhadap Model Pembelajaran Daring dimasa Pandemi Covid-19 di SDN 4 Poneo Kepulauan. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan ..., <http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/PSNPD/article/view/1052>*
- [12] *K., Adila, T., Azizah, N., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Kebijakan Dana Desa Untuk Penanganan Pandemi Covid-19 di Desa. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n4.p459%20-%20474>*
- [13] *Miles, M.B. dan A.M. Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru. Jakarta: UI Press*
- [14] *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sitem Pemerintahan Berbasis Elektronik.Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia,110.*
- [15] *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring*

