

# Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo

Oleh:

Dyah Febri Rachmawati

Dosen Pembimbing

Lailul Mursyidah, S.AP., M.AP

Progam Studi Adminiatrasi Publik  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2024



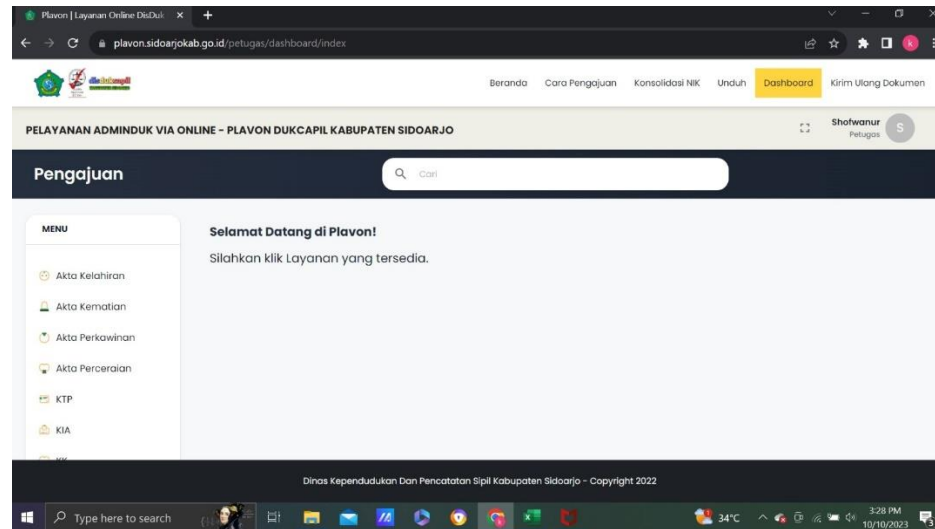
# Pendahuluan

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia memiliki peran penting dan strategis, karena menjadi kunci untuk layanan baik di sektor publik maupun sektor bisnis yang bergantung pada kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, Proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan kini bisa dilakukan dengan lebih mudah berkat pemanfaatan teknologi yang semakin maju. Untuk mendukung pelayanan publik secara online, pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga telah memasang wi-fi yang dipasang di setiap distrik dan desa yang terdapat di Sidoarjo. Ruang terbuka hijau di area pusat seperti alun-alun dan taman. Salah satu diantara aplikasi yang sedang diluncurkan Kabupaten Sidoarjo melalui Humas Dispendukcapil adalah website layanan online Plavon Dukcapil website Plavon Dukcapil ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan. Hal ini sejalan dengan Surat Edaran No. 444/5720/438.1.1.3/2021 tentang pembatasan darurat kegiatan masyarakat terkait COVID-19 di Kabupaten Sidoarjo demi memudahkan masyarakat dalam proses administrasi dokumen pengelolaan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Untuk menilai seberapa efektif Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo menggunakan tiga indikator dari teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donelly. Yaitu pertama, produktivitas kedua, efisiensi dan ketiga, kepuasan .

# Data

Berikut adalah gambar Tampilan Menu Pengajuan pada *website* Plavon Dukcapil Desa Rangkah Kidul :



Di dalam menu pengajuan tampilan pada *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul terdapat 10 menu pengajuan diantaranya seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, KTP, KIA, KK, SKDWNI (surat keterangan datang), SKPWNI (surat keterangan pindah) dan Peduli Dilan. Pelaksanaan melalui *website* Plavon ini dapat dilakukan dengan cara melaksanakan pendaftaran di *website* <http://plavon.sidoarjokab.go.id>. Berikut daftar pengguna Plavon Dukcapil dari pelayanan Desa Rangkah Kidul.



# Data

Berikut ini adalah tabel penggunaan layanan *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Tahun 2022-2023 :

No.	Tahun	Jumlah Pengguna Plavon Dukcapil
1.	2022	175
2.	2023	271

Berdasarkan data tabel diatas pada tahun 2022 jumlah pengguna *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul sebanyak 175 dokumen yang diajukan dan pada tahun 2023 per bulan Oktober hingga sekarang ini jumlah pengguna *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul sebanyak 271 dokumen yang diajukan. Dapat dilihat dari tabel diatas jika penggunaan *website* Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul mengalami kenaikan yang cukup signifikan dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Melihat dari banyaknya penggunaan *website* Plavon Dukcapil ini menandakan cara kerja organisasi dalam menggunakan sumber daya melalui prosedur pelayanan mereka menunjukkan bahwa operator Plavon mampu memberikan pelayanan yang cukup baik.

# Gap Permasalahan

Berdasarkan observasi yang dilakukan dilapangan, terdapat beberapa isu atau kendala permasalahan terkait Efektivitas PLavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul. Pertama, masyarakat merasa bahwa pemerintah tidak cukup aktif dalam memberikan informasi kepada mereka, sehingga pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Plavon Dukcapil masih terbatas. Kedua, menghadapi kesulitan dalam menggunakan website Plavon Dukcapil, terutama kaum lansia atau lanjut usia. Ketiga, banyak warga desa lebih memilih mengunjungi kantor desa secara langsung untuk mengurus dokumen yang mereka butuhkan, karena ketika orang mencoba mengurus mengurus dokumen secara online, mereka sering menghadapi masalah jaringan, yang sering terkait dengan kegagalan atau ketidakstabilan koneksi internet. Keempat, Plavon hanya bisa dijangkau atau akses melalui Dukcapil pada jam kerja pegawai kantor desa saja, dengan demikian jika pemrosesan dilakukan setelah pukul 15.00 WIB, situsnya tidak dapat ijangkau atau akses secara otomatis.

# Penelitian terdahulu

1. Anisa Cahyaningrum & Rino Ardhian Nugroho, (2019) menunjukkan bahwa penggunaan dalam kepemilikan KIA semakin meningkat karena layanan yang ditawarkan lebih efektif serta menghemat waktu dan biaya, dibandingkan dengan layanan sebelumnya.
2. Mahknunah, L. & Choiriyah, I. U. (2021) mengindikasikan bahwa fasilitas dan infrastruktur terkait kependudukan dan pencatatan sipil di Sidoarjo masih belum memadai. Sebagai contoh, sejumlah perubahan yang sudah dijalankan sebagaimana pengembangan permohonan PLAVON dalam menyederhanakan proses permohonan, namun masih ada kekhawatiran tertentu dari sudut pandang pegawai yang bertugas menyetujui permohonan tersebut.
3. Fikriyah, S.N. & Sukman, H., (2023) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil” Tahun 2023. Penelitian ini mendukung anggapan bahwa kinerja operasional Plavon Dukcapil belum berjalan maksimal khususnya dalam upaya penyuluhan pemberian sosialisasi kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul Kecamatan Sidoarjo untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek kecepatan dan kemudahan akses.

# Metode



## Jenis Penelitian.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif.



## Lokasi Penelitian.

Kantor Desa Rangkah Kidul kecamatan Sidoarjo



## Sumber Data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.



## Teknik Pengumpulan Data.

Menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.



## Teknik penentuan informan.

Menggunakan teknik purposive sampling



## Teknik analisis data.

Menggunakan model Miles dan Huberman melalui pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data serta penarikan kesimpulan.



## Teori.

Gibson Ivancevich Donelly. Merumuskan 3 indikator yakni 1.) Produktivitas 2.) efisiensi 3.) kepuasan

# Hasil dan Pembahasan

## A. Produktivitas

Produktivitas tergantung pada cara organisasi bekerja menggunakan Penggunaan prosedur pelayanan untuk mendapatkan sumber daya. Prosedur pelayanan yang sederhana tentu akan memberikan kemudahan bagi masyarakat Bahwa peningkatan produktivitas pelayanan melibatkan upaya untuk memaksimalkan Hal yang telah tersedia dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi, Pemanfaatan sumber daya dalam organisasi dengan tujuan Memberikan bantuan dan memenuhi kebutuhan individu disekitarnya. Menurut Surat Keputusan Bupati Sidoarjo (SK) Adminduk Plavon Dukcapil no 188/537/438.1.1.3/2022 tentang petugas Registrasi Administrasi Kependudukan tingkat desa atau kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.



# DATA

Berikut adalah gambar dari kepengurusan dokumen pada website Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul.

Gambar 2.

Tampilan Menu Kepengurusan Dokumen pada Plavon Dukcapil

The screenshot displays a mobile application interface for document management. At the top, it shows 'DETAIL PENGAJUAN - 1240301543'. Below this, there is a section for 'PENGJUAN BARU' with a 'NIK' field containing '1240301543' and a 'KOTA' field containing 'KORATARA'. The main form area is titled 'Formulir Pendaftaran' and contains several input fields: 'Nama Lengkap', 'Jenis Kelamin', 'Tempat Lahir', 'Tanggal Lahir', 'Berat Lahir', 'Panjang Lahir', 'Pekerjaan', 'Pendidikan', 'Agama', 'Status Perkawinan', 'Alamat', and 'No. Handphone'. The form is currently empty, with only the 'NIK' and 'KOTA' fields populated.

Pada gambar.2 dapat dilihat bahwa terdapat masyarakat Desa Rangkah Kidul yang menggunakan layanan pengajuan dokumen KIA baru diwebsite Plavon Dukcapil. Pada detail menu pengajuan Dokumen KIA baru dalam kepengurusan awal harus mengisi form sesuai dengan yang ada di *website* Plavon Dukcapil yaitu dari memasukkan data NIK, Nama, Jenis Kelamin Tempat tanggal lahir, Pukul lahir, Berat lahir hingga Panjang lahir.Namun, masyarakat Desa Rangkah Kidul sebagian besar masyarakat tidak menggunakan layanan Proses penggunaan Plavon Dukcapil tidak dilakukan secara mandiri, melainkan dengan bantuan petugas operator Plavon Dukcapil di kantor desa menunjukkan bahwa bahwa sejak tahun 2022-2023 hingga saat ini, telah diajukan sebanyak 446 dokumen oleh masyarakat. Dibawah ini terdapat tabel pengajuan kepengurusan dokumen pada Plavon Dukcapil pada tahun 2022-2023 hingga saat ini.

# DATA

**Tabel 2.**  
Pengajuan Dokumen  
di Desa Rangkah Kidul merangkum Rekapitulasi

No.	Jenis	Dokumen Selesai		Dokumen Tidak Dapat Diproses		Dokumen Sedang Diproses	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
1.	KTP	34	45	4	8	1	1
2.	Peduli Dilan	-	-	-	-	-	-
3.	KIA	22	54	3	5	-	1
4.	Akte Kelahiran	33	56	14	15	-	1
5.	Akte Kematian	6	10	2	4	-	-
6.	Kartu Keluarga (KK)	8	8	-	2	-	-
7.	Akte Perkawinan	-	-	-	-	-	-
8.	Akte Perceraian	-	-	-	-	-	-
9.	SKPWNI	20	25	3	5	-	-
10.	SKDWN	21	27	3	3	-	1
<b>Jumlah</b>		<b>144</b>	<b>225</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Sumber : Diolah oleh penulis dari Pelayanan Desa Rangkah Kidul

Pada tabel.2 dapat dilihat bahwa masyarakat yang tinggal di Desa Rangkah Kidul telah memanfaatkan berbagai jenis pelayanan yakni pengajuan dokumen Akte Kelahiran menjadi pelayanan dengan jumlah paling banyak yakni sebanyak 89 kali dari tahun 2022-2023 pencetakan yang digunakan oleh masyarakat desa Rangkah Kidul. Dapat dilihat juga dalam tabel.2 bahwa terdapat Berdasarkan jumlah dokumen yang berhasil diselesaikan yang jauh lebih banyak daripada dokumen yang tidak dapat diproses, serta pengelolaan sumber daya melalui prosedur pelayanan yang diterapkan, ini menunjukkan bahwa operator Plavon di Desa Rangkah Kidul mampu memberikan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

# Hasil dan Pembahasan

## B. Efisiensi

Pelayanan yang berdaya guna merujuk pada layanan yang bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pemakai layanan. Implementasinya mencakup penyediaan pelayanan berkualitas dengan akses yang mudah dan ketepatan waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengurusan dokumen kependudukan kini dapat diakses melalui situs website menurut SOP Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo, waktu layanan diperkirakan antara 1 hingga 7 hari, dengan syarat semua dokumen persyaratan telah lengkap dan sesuai.

# DATA

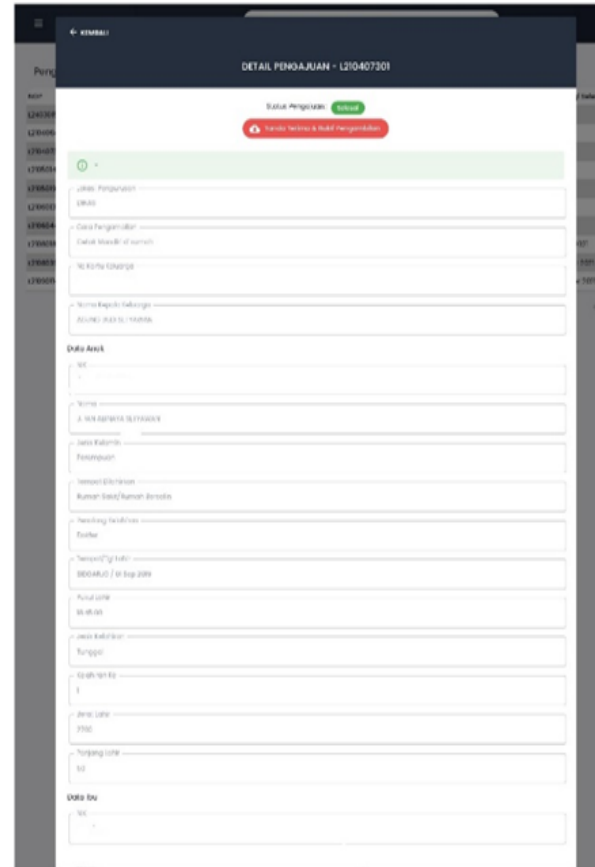
Tabel 3.

Proses Waktu Pelayanan Sesuai SOP Plavon Dukcapil Di Desa Rangkah Kidul

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	2 Hari Kerja
2.	Peduli Dilan	5 Hari Kerja
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	2 Hari Kerja
4.	Akte Kelahiran	5 Hari Kerja
5.	Akte Kematian	7 Hari Kerja
6.	Kartu Keluarga	3 Hari Kerja
7.	Akte Perkawinan	5 Hari Kerja
8.	Akte Perceraian	5 Hari Kerja
9.	SKPWNI	3 Hari Kerja
10.	SKDWNi	3 Hari Kerja

Sumber : Diolah oleh penulis dari Pelayanan Desa Rangkah Kidul

Tabel .3 merupakan proses berapa lama waktu pelayanan dalam pengurusan dokumen Plavon Dukcapil di Kabupaten Sidoarjo, diperlukan proses pelayanan yang sesuai dengan SOP layanan pengurusan dokumen kependudukan untuk menjaga kualitas pelayanan secara digital. Fokus utamanya adalah kinerja sistem, yang mencakup kecepatan internet, pengalaman pengguna, kecepatan pengolahan data, dan responsivitas pelayanan yang diberikan dalam kepengurusan dokumen yang diajukan.



Pada gambar.3 merupakan detail pengajuan kepengurusan dokumen pada Plavon Dukcapil yang sudah selesai diproses, pada gambar .3 menunjukkan bahwa proses pengajuan dokumen sudah berhasil dan selesai di proses. Untuk mengakses Plavon Dukcapil, dibutuhkan pendaftaran terlebih dahulu dengan memasukkan identitas seperti NIK, Nomor KK, nama, email, nomor telepon, alamat, dan password.

# Hasil dan Pembahasan

## C. Kepuasan

Kepuasan di sini merujuk pada sejauh mana sebuah entitas organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan kepuasan. Dikatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah ditentukan oleh kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. Dalam konteks teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donelly, Tingkat kepuasan di Desa Rangkah Kidul sepenuhnya belum optimal, Ini terjadi karena sebagian masyarakat masih menganggap bahwa layanan datang secara langsung di kantor Desa Rangkah Kidul lebih mudah daripada menggunakan website Plavon Dukcapil yang dianggap membingungkan. Serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan administrasi melalui website Plavon Dukcapil, dan berujung menggampangkan himbauan yang telah diberikan oleh petugas KASI Pelayanan Desa Rangkah Kidul.

# Kesimpulan

Dengan mempertimbangkan pembahasan dan penjelasan tentang Efektivitas Plavon Dukcapil di Desa Rangkah Kidul, Kecamatan Sidoarjo, dapat disimpulkan Produktivitas KASI Pelayanan sebagai pemberi pelayanan dalam Plavon Dukcapil telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Keyakinan masyarakat pada responsivitas perangkat Desa Rangkah Kidul dalam menanggapi keluhan menunjukkan bahwa kinerja operator Plavon Dukcapil dalam menyediakan layanan umum telah mencapai tingkat optimal. Efisiensi masih belum mencapai tingkat optimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu layanan yang tercantum dalam SOP pada website Plavon Dukcapil dari tahap permohonan hingga pemberian yang telah ditentukan, Terutama dalam tahapan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Selanjutnya, pada indikator Kepuasan masyarakat menjadi sangat penting, masyarakat merasakan sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas plavon dukcapil desa Rangkah Kidul. Tetapi dalam indikator kepuasan ini belum sepenuhnya optimal karena masyarakat desa Rangkah Kidul berpendapat bahwa pelayanan dengan datang secara langsung dikantor desa lebih mudah dan sangat merasa dibantu dalam hal kepengurusan dokumen daripada menggunakan website Plavon Dukcapil yang dianggap sedikit rumit dan membingungkan terutama pada masyarakat pengguna Plavon Dukcapil yang sudah lanjut usia

# Refrensi

- [1] S. Mariano, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo," J. Chem. Inf. Model., vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [2] T. I. Nangameka and A. R. Anshori, "Efektivitas Sistem E-Performance Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur," J. MSDA (Manajemen Sumber Daya Apar., vol. 6, no. 2, pp. 171–194, 2018, doi: 10.33701/jmsda.v6i2.495.
- [3] Sugiman, "Pemerintah Desa," Pemerintah. Desa, Fak. Huk. Univ. Suryadarma, vol. 7, no. 1, pp. 82–95, 2018, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/275406-pemerintahan-desabc9190f0.pdf>
- [4] R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," Bphn.Go.Id, vol. 2003, no. 1, p. 3, 2009.
- [5] A. Kartika and D. Iskandar, "Meneropong Penerapan E-Government Di Kabupaten Sidoarjo," Wacana J. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit. Interdisiplin, vol. 08, no. 02, pp. 276–282, 2021.
- [6] B. N. Alim, "Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," Dialogue J. Ilmu Adm. Publik, vol. 4, no. 2, pp. 343–361, 2022, doi: 10.14710/dialogue.v4i2.14645.
- [7] Ombudsman, "Laporan Triwulan I Tahun 2022," Ombudsman RI, p. 9, 2022, [Online]. Available: [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR\\_file\\_20220829\\_101320.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf). [
- [8] P. A. Sulisty, "Permasalahan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme," Demokrasi, vol. 9, no. 1, pp. 43–60, 2010.
- [9] "Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems," Huk. Online.com, vol. 1, pp. 1–32, 2018.
- [10] A. K. Wardani, "Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi," Din. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara, pp. 30–35, 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258%0Ahttps://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>.
- [11] 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, 14(1), 1-12.
- [12] M. Abdokhoda, "Faktor Investigasi yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi oleh Teknologi, Bagian Catatan Medis Berdasarkan Model Penerimaan Teheran, di Rumah Sakit Universitas Ilmu Kedokteran," 2019.
- [13] A. Cahyaningrum and R. Ardhan Nugroho, "Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi 'Dukcapil Dalam Genggaman' oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta," Publikauma J. Adm. Publik Univ. Medan Area, vol. 7, no. 2, p. 103, 2019, doi: 10.31289/publika.v7i2.2999.
- [14] Mahknunah, L. & Choiriyah, I. U. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," no. April, pp. 287–290, 2021.
- [15] Fikriyah, S.N., & Sukmana H. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil. J. Aplikasi, "Public policy," Presstime, vol. 24, no. 11, p. 16, 2002.
- [16] E. Dull and S. P. Reinhardt, "An analytic approach for discovery," CEUR Workshop Proceedings, vol. 1304, pp. 89–92, 2014.
- [17] M. Nurimansyah, R. M. Ariyani, S. Selatan, and J. Barat, "Implementasi Good Governance Dalam," J. Mhs., vol. 2, no. 2, pp. 114–127, 2020, [Online]. Available: <http://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/45%0Ahttp://www.samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/download/45/56>.
- [18] Febri Dwi Ramayanti, Febri Yuliani, and Adianto, "Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19," J. Niara, vol. 15, no. 2, pp. 235–251, 2022, doi: 10.31849/niara.v15i2.8887.
- [19] Muzni Hanipah and L. Aryani, "Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)," Sawala J. Adm. Negara, vol. 10, no. 1, pp. 112–128, 2022, doi: 10.30656/sawala.v10i1.4619

