

# Efektivitas Aplikasi Plavon Dukcapil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo

Oleh:  
Nur Fadillah  
232020100225

Dosen Pembimbing: Lailul Mursyidah

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM, DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**



# Pendahuluan

Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang baik, sesuai yang dimanatkan di dalam Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

**Pelayanan Publik** menurut AG. Sudarsono yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukann oleh birokrasi publik untuk mewujudkan gagasan atau kebutuhan masyarakat yang menggunakan suatu fasilitas pemerintah.

**Penyediaan pelayanan publik** secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik, yaitu badan-badan pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan E-Government pelayanan kependudukan dalam bentuk Plavon Dukcapil adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

**Aplikasi Plavon Dukcapil merupakan solusi** yang tepat untuk memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan aplikasi ini, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

# Gap Permasalahan

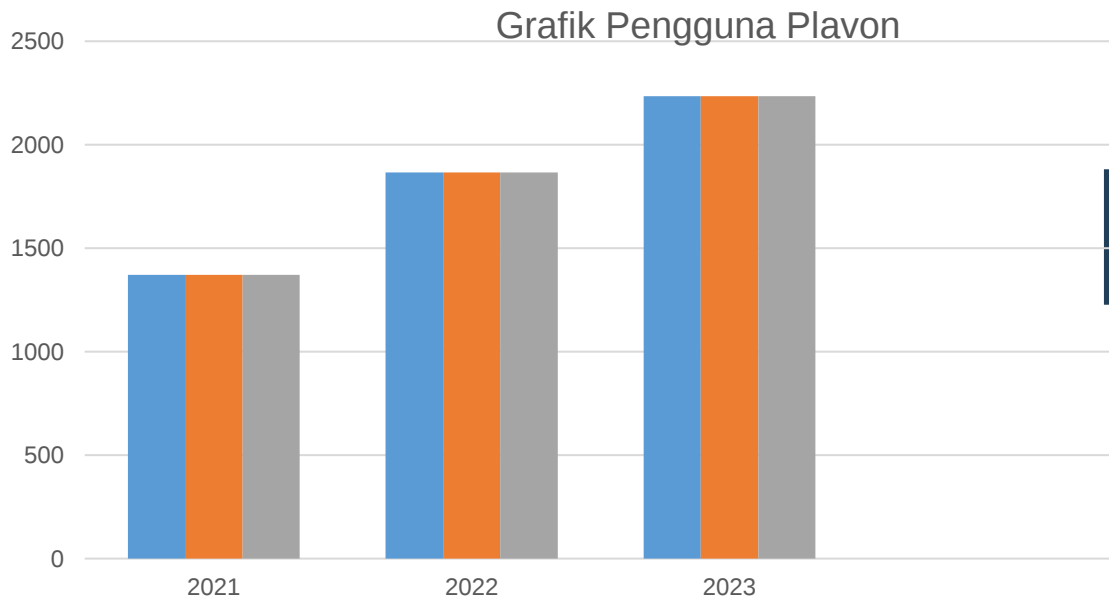
Sesuai dengan latar latar belakang atau pendahuluan yang sudah dijelaskan Gap Masalah dalam penelitian ini adalah keadaan yang menunjukkan adanya ketidak efektifan yaitu :

Kurangnya efektivitas penggunaan Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa Lemujut, dan akhirnya kebanyakan dari masyarakat lebih memilih untuk mengurus langsung secara offline sehingga masyarakat harus mengantri dan mengisi formulir secara manual di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Kurangnya pemahaman Masyarakat dalam penggunaan Plavon Dukcapil serta Sosialisasi yang kurang merata dari pemerintah pusat**

# Data Empiris

Dari data empiris yang sudah didapatkan oleh peneliti dari hasil obeservasi di Desa Lemujut antara lain sebagai berikut :



Berdasarkan data Grafik disamping rekapitulasi pengguna pelayanan Aplikasi Plavon Dukcapil Pemerintah Desa Lemujut dari tahun 2021 masih belum efektif. Sebelum adanya Plavon Dukcapil ini ada beberapa dokumen yang tidak dapat diproses, antara lain Akta Kelahiran dan Kartu keluarga mulai dari kasus penambahan anggota keluarga yang akan dimasukkan ke KK harus menunggu waktu yang cukup lama, namun hal ini memang membutuhkan proses dan juga prosedur yang ada serta masyarakat yang kurang paham akan pemenuhan syarat dokumen yang harus dipenuhi, sehingga ada beberapa masyarakat yang bahkan menggunakan calo untuk mengurus dokumen tersebut, padahal hal itu sangat tidak dibenarkan.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Melihat dari penjelasan pendahuluan, Gap Masalah dan juga Data Empiris maka dapat ditentukan Pertanyaan penelitian ( Rumusan Masalah) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana Efektivitas penggunaan Aplikasi PLAVON Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo ?

# Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber referensi serta sebagai bahan untuk membandingkan sebuah penelitian. Merujuk pada penelitian terdahulu sebagai berikut :

1. Diah Purnamawati. 2022 dengan judul “Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). Hasil penelitian menunjukkan efektivitas program aplikasi Si-Mojo dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif.
2. Yulianti Qisti Marwani, 2020 yang berjudul “Pelayanan Prima Berbasis E-Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik dan mampu mengatasi permasalahan yang semakin banyak dihadapi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo.
3. Yumas Norma Dewanti, 2022 yang berjudul “Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo”, dimana hasil kajian menunjukkan bahwa program plavon dukcapil memenuhi semua aspek inovasi sebagai sebuah inovasi. Program Plavon dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan layanan, peran pemerintah dalam pekerjaan informasi, upaya pemerintah untuk membangkitkan kepentingan publik dan kondisi sosial kontemporer.

# Metode

Metode Penelitian merupakan tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu.

**Jenis penelitian yang dipergunakan** pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari keadaan objek yang alamiah dan memberikan informasi induktif yang sesuai dengan fakta yang ada pada subjek tersebut. Untuk memahami dan mempelajari fenomena yang diamati, peneliti harus mencari informasi secara langsung. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui tahap wawancara, observasi dan dokumentasi

**Teknik penentuan sampel dalam penelitian** ini menggunakan teknik sampling dengan purposive sampling yang digunakan sebagai sumber informasi berdasarkan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini sebagai informan adalah Kasi Pelayanan dan Kaur Tata Usaha di pemerintah Desa Lemujut.

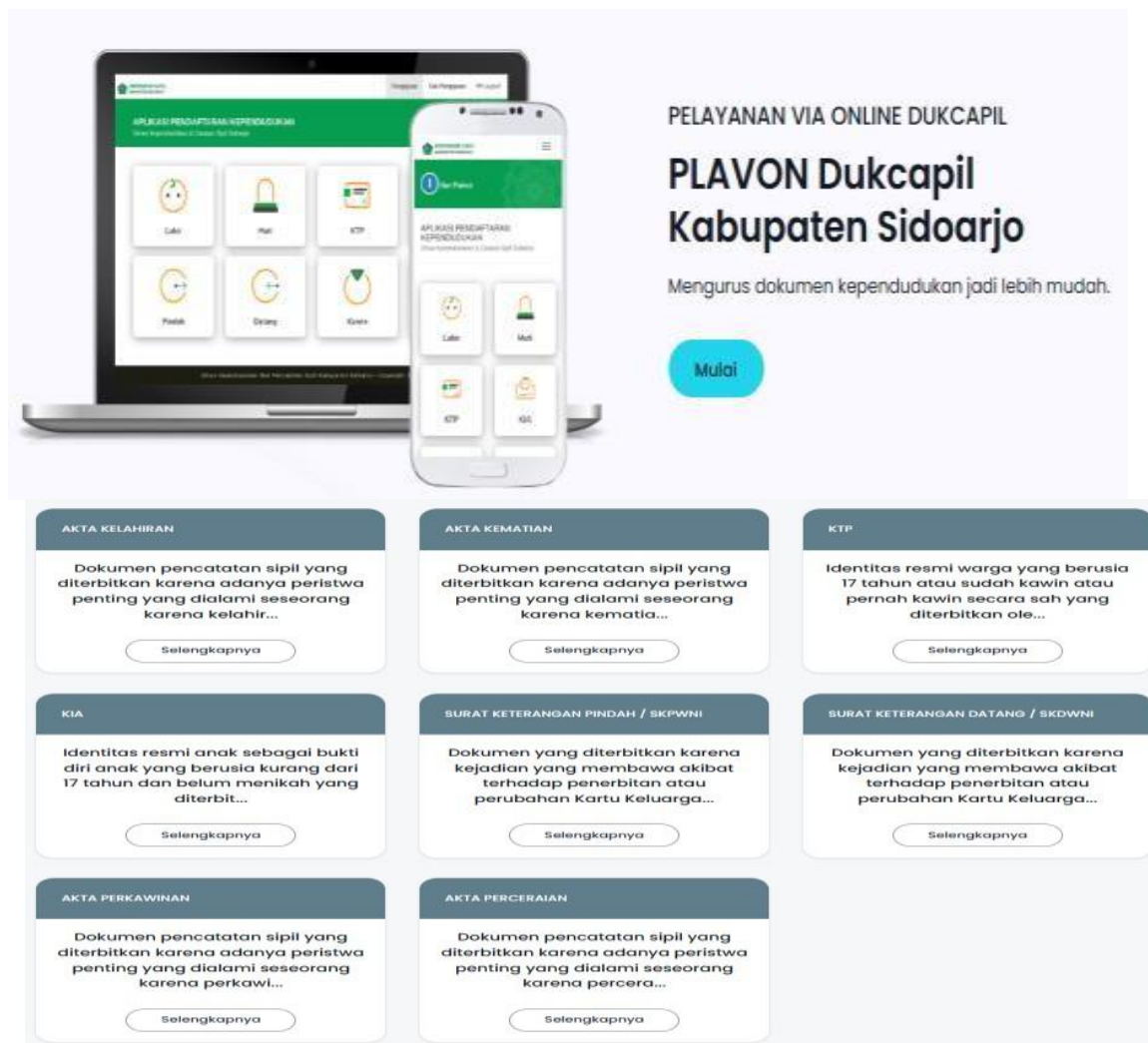
Peneliti menggunakan model analisis oleh interaktif dari Miles and Huberman yang meliputi :

1. Pengumpulan Data,
2. Reduksi Data,
3. Penyajian Data,
4. Penarikan Kesimpulan.

# HASIL PEMBAHASAN

## Efektivitas Aplikasi PLAVON Pelayanan DUKCAPIL Desa Lemujut Kabupaten Sidoarjo

Efektivitas PLAVON DUKCAPIL di Desa Lemujut penulis menggunakan indikator dari teori efektivitas oleh 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. Berikut tampilan menu ADMINDUK yang tersedia mulai dari pelayanan Akta kelahiran, Akta Kematian, KTP, KTA, SKPWNI, SDKWNI, Akta Perkawinan dan Akta perceraian sebagaimana tampilan gambar disamping :



# PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

## Efektivitas Aplikasi PLAVON

### 1. Produktivitas

PLAVON DUKCAPIL (Pelayanan Via Online) dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. 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, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah.

Produktivitas KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON DUKCAPIL yang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### 2. Efisiensi

Efisiensi sepenuhnya belum berjalan maksimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu pelayanan

### 3. Kepuasan

Kepuasan masyarakat adalah hal yang sangat penting. Dilihat dari hasil survei kepuasan terkait penanganan DUKCAPIL Desa Lemujut menunjukkan angka sangat memuaskan dengan angka 98,98%.

### 4. Adaptasi

Adaptasi oleh perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik ini belum sepenuhnya berjalan maksimal karena masyarakat Desa Lemujut masih memerlukan adaptasi terkait PLAVON

### 5. Pengembangan

Pengembangan yang dilakukan oleh DUKCAPIL dalam menanggapi keluhan dari masyarakat sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya koordinasi yang baik antara DUKCAPIL

# PEMBAHASAN DOKUMEN HASIL PENELITIAN

## Dokumen Hasil Proses Plavon Dukcapil

| No | Dokumen Yang Sudah Terproses Plavon Dukcapil | Dokumen yang tidak dapat di proses Plavon Dukcapil | Hasil Prosentase Plavon Dukcapil |
|----|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1  | 940                                          | 430                                                | 45.74%                           |
| 2  | 1.510                                        | 355                                                | 23,50%                           |
| 3  | 1.989                                        | 246                                                | 12,37%                           |

Dilihat dari table disamping dari tahun 2021 sampai tahun 2023 banyak peningkatan terkait dokumen yang sudah diproses dengan baik ada kenaikan 40,08% dokumen mampu diproses dengan baik. 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 ini dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa Lemujut yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator PLAVON DUKCAPIL dalam memberikan pelayanan publik sudah maksimal dan jika dilihat dari produktivitas petugas pelayanan atau operator PLAVON.

# KESIMPULAN

- Berdasarkan pembahasan dan uraian tentang Efektivitas Aplikasi PLAVON Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan dengan ditinjau pada 5 unsur yaitu Produktivitas, efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan dijelaskan sebagai berikut :
  - 1) **Produktivitas** KAUR TU dan Umum sebagai operator PLAVON DUKCAPIL yang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa Lemujut yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator PLAVON DUKCAPIL dalam memberikan pelayanan publik sudah dikatakan maksimal.
  - 2) **Efisiensi** sepenuhnya belum berjalan maksimal karena beberapa dokumen kependudukan tidak selesai sesuai dengan prosedur waktu pelayanan dari proses pengajuan hingga penerbitan yang telah ditetapkan seperti pada penerbitan KTP.
  - 3) **Kepuasan** masyarakat adalah hal yang sangat penting dari hasil survei kepuasan terkait penanganan DUKCAPIL Desa Lemujut menunjukkan angka sangat memuaskan dengan angka 98,98%. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.
  - 4) **Adaptasi** oleh perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik ini belum sepenuhnya berjalan maksimal karena masyarakat Desa Lemujut masih memerlukan adaptasi terkait PLAVON DUKCAPIL dengan bantuan perangkat Desa atau kecamatan setempat yang bertugas dalam memberikan pelayanan membantu dalam memberikan pelayanan secara online ataupun Offline.
  - 5) **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.

# Referensi

- [1] M. R. Belina and S. Habibah, "Efektivitas Aplikasi Sakdino dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang," Pros. Simp. Nas. "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Ind. 4.0", pp. 512– 531, 2020, [Online]. Available: <http://research-report.um-m.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3508>
- [2] A. Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," vol. 1, no. 2, pp. 81–90, 2011
- [3] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [4] B. K. Aji et al., "Analisis Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil ( Plavon ) Kabupaten," vol. 8, no. 1, pp. 41–47, 2022.
- [5] G. Pada and D. Kependudukan, "Penerapan pelayanan prima berbasis e- government pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo," 1945.
- [6] D. Purnamawati, H. Anadza, and Suyeno, "Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto)," J. Respon Publik, vol. 16, no. 6, pp. 11–18, 2022
- [7] S. Fatimah and I. Rodiyah, "Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo ( Studi Di Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo ) Implementation of Subscription Parking Policies In Sidoarjo Regency ( Study in the Sidoarjo Regency Transportation Department )," vol. 6, no. 2, pp. 155–171, 2018, doi: 10.21070/jkmp.v6i2.3010.
- [8] B. Kecamatan, C. Kabupaten, R. A. Ningrum, and I. Rodiyah, "Implementation of the Family Hope Program ( PKH ) in Bligo Village , Candi District , Sidoarjo Regency Implementasi Program Keluarga Harapan ( PKH ) Di Desa," vol. 7, no. 1, pp. 7–13, 2019, doi: 10.21070/jkmp.v7i1.1691
- [9] Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN, 2015
- [10] Prihartono. Manajemen Pelayanan Prima, Dilengkapi dengan Etika. Profesi untuk Kinerja Kantor. Bandung: Andi Offset, 2012.
- [11] Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- [12] Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Herjanto, E. 2007. Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo
- [14] Gaspersz, V. 2000. Manajemen Produktivitas Total. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- [15] Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- [16] Pengukuran Kepuasan Masyarakat - Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengukuran-kepuasan-masyarakat>.
- [17] Desa Lemujut, Kecamatan Krembung - ikm.sidoarjokab.go.id. <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/4013703>.
- [18] Gibson, James L dan John M. Ivancevich, 1994. Organisasi dan Manajemen, Edisi 4, Jakarta : Erlangga.
- [19] Safarov, N. (2021). Personal Experiences Of Digital Public Services Access and Use: Older Migrants' Digital Choices. Technology in Society, 66(March). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101627>
- [20] Worden, D., & Hambly, H. (2021). Willingness to Pay and Pricing for Broadband Across The Rural/Urban Divide in Canada. Telecommunications Policy, 102247. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.telpol.2021.102247>

