

# The Effectiveness of The Plavon Dukcapil Application in Improving The Quality of Population Document Services in Lemujut Village, Krembung District, Sidoarjo Regency

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

Nur Fadillah<sup>1)</sup>, Lailul Mursyidah <sup>\*2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [lailulmursyidah@umsida.ac.id](mailto:lailulmursyidah@umsida.ac.id)

**Abstract.** Public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. In creating effective public services in the government environment, bureaucratic reform is needed in public services. Lemujut Village, Krembung District together with the Population and Civil Registration Service of Sidoarjo Regency issued a new breakthrough in public services, especially in population administration and civil registration services by issuing the Online Service (Plavon) application. In accordance with the purpose of this study is to determine the effectiveness of the Plavon application in improving the quality of service in Lemujut Village, Krembung District, Sidoarjo Regency, it can be concluded by reviewing 5 elements, namely Productivity, Efficiency, Satisfaction, Adaptation to determine and analyze the effectiveness of the Dukcapil Service Via Online (PLAVON) in Lemujut Village, Krembung District, Sidoarjo Regency. This study uses qualitative research with a descriptive approach. The results of the study indicate that the effectiveness of the 5 elements of Dukcapil Online (PLAVON) services in Lemujut Village, Krembung District is still not running optimally, this is due to the lack of socialization to the community.

**Keywords** – effectiveness, Quality of Public Service, Plavon Dukcapil

**Abstrak.** Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam menciptakan efektivitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan, diperlukan adanya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik. Desa Lemujut Kecamatan Krembung bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan terobosan baru dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan diterbitkannya aplikasi Layanan Via Online (Plavon). Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 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 untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Layanan Dukcapil Via Online (Plavon) di Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dari 5 unsur pelayanan Dukcapil Via Online (Plavon) di Desa Lemujut Kecamatan Krembung masih belum berjalan secara maksimal hal ini dikarenakan kurangnya dalam pemberian sosialisasi kepada masyarakat.

**Kata Kunci** - Efektivitas; Kualitas Pelayanan Publik; Plavon Dukcapil

## I. PENDAHULUAN

Memasuki revolusi industri 5.0, Saat ini Indonesia tentunya banyak perubahan yang mempengaruhi kebiasaan kerja manusia dan kehidupan masyarakat. Revolusi industri 5.0 juga merupakan jawaban atas permasalahan yang ada, dimana dengan adanya revolusi industri 5.0 dapat memudahkan semua urusan manusia hanya dengan mengandalkan teknologi yang berkembang pesat saat ini. [1] Dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini tentunya akan memudahkan penyelenggaraan urusan pemerintahan khususnya pelayanan publik, perkembangan teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dimana saja dan kapan saja tanpa Batasan ruang dan waktu. Berkat penggunaan internet dan pesatnya perkembangan teknologi, sangat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Peran pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, hasil utama yang diharapkan dalam penyelenggaraan pemerintah adalah pelayanan publik yang baik, sesuai yang dimanakan di dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk : (a) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak; (b) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (c) memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat [2].

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu komponen yang termasuk dalam pelayanan administratif yaitu tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [3]. 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 Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dokumen Kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kutipan Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kematian dan Kutipan Akta Perkawinan/Perceraian wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia.

Pelayanan publik menurut AG. Sudarsono [4] yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukann oleh birokrasi publik untuk mewujudkan agagasan atau kebutuhan masyarakat yang menggunakan suatu fasilitas pemerintah. [5] Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berlaku. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan melalui sektor publik, yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan E-Government dalam pelayanan kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Web Plavon merupakan sebuah inovasi pelayanan E-Government oleh Dispen Dukcapil Kabupaten Sidoarjo yang mulai aktif sejak 06 April 2021.[6] Aplikasi layanan berbasis website ini merupakan inovasi pelayanan kependudukan yang diperuntukkan untuk kemudahan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. [7] Pemkab Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberlakukan ini sebagai upaya inovasi pelayanan yang praktis dan lebih efektif, Pola pelayanan di Kabupaten Sidoarjo kini berubah menjadi pelayanan berbasis digital. Pelayanan Plavon dilakukan secara online atau daring, masyarakat hanya perlu mengakses website dari smartphone atau laptop dengan alamat web:<http://plavon.sidoarjo.kab.go.id>.

Kebijakan aplikasi Via Online Service Plavon yang dikeluarkan oleh SE Bupati Sidoarjo No. 065/5721/438.1.3.1/2021 Pemerintah Kabupaten Sidoarjo bersama Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan terobosan baru dalam pelayanan publik, terutama dalam layanan administrasi penduduk dan catatan sipil Dukcapil diciptakan oleh humas Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan disosialisasikan melalui instagram untuk mempermudah pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil [7]. Plavon diterapkan di seluruh wilayah Sidoarjo, Salah satu desa yang menerapkan yakni Desa Lemujut dalam membantu pengurusan dokumen administrasi dan pencatatan sipil. Desa Lemujut adalah desa yang terletak pada Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo. Berikut tampilan masuk ADMINDUK yang tersedia mulai dari pelayanan Akta kelahiran, Akta Kematian, KTP, KTA, SKPWNI, SDKWNI, Akta Perkawinan dan Akta perceraian.

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai sumber referensi serta sebagai bahan untuk membandingkan sebuah penelitian. Merujuk pada penelitian terdahulu oleh ( Diah Purnamawati) 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 DPMPSTSP Kota Mojokerto secara umum sudah berjalan dengan baik dan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya belum maksimal. Untuk mendukung keefektivitasan program aplikasi Si- Mojo sekiranya bisa mengoptimisasikan sosialisasi program aplikasi Si-Mojo kepada masyarakat. Baik dengan menggunakan media sosial (online) maupun secara langsung (offline). Dan menambahkan informasi pada website resmi DPMPSTSP tentang program aplikasi Si-Mojo. [8] Selanjutnya, Penelitian terdahulu oleh (Yuliati Qisti Marwani) yang berjudul “Pelayanan Prima Berbasis E-Government Pada Dinas

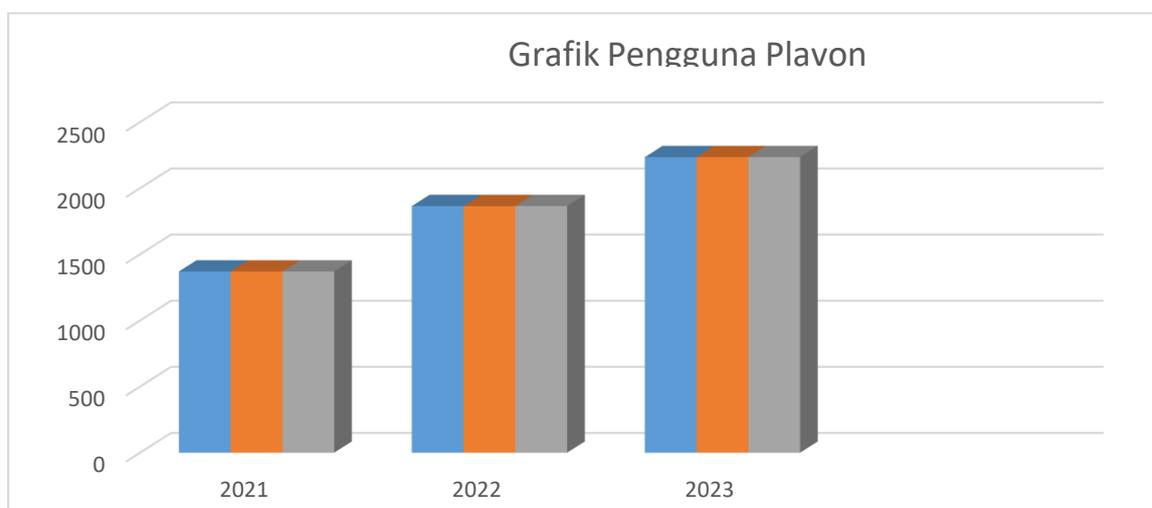
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispen Dukcapil Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik dan mampu mengatasi permasalahan yang semakin banyak dihadapi Dispen Dukcapil Kabupaten Sidoarjo yaitu keterbatasan kuota pelayanan. tidak seimbang dengan kebutuhan masyarakat untuk mengelola Plavon Dukcapil, kurangnya sumber pendanaan untuk keamanan server, kurangnya jangkauan karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui Plavon Dukcapil [9].

Selanjutnya, penelitian terdahulu oleh (Yuri Apriana) yang berjudul “Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil”, dimana hasil kajian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Covid 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah mencerminkan indikator kualitas pelayanan [10].

Adapun tujuan dilakukannya kajian ini adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon Dukcapil) di Desa Lemujut, namun kebanyakan dari mereka lebih memilih untuk mengurus langsung secara offline. Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa efektivitas Plavon Dukcapil di Desa Lemujut. Secara keseluruhan, aplikasi ini 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. Salah satu aplikasi layanan andalan Pemkab Sidoarjo adalah Plavon. Layanan untuk mengurus administrasi kependudukan (adminduk) tersebut banyak dimanfaatkan oleh masyarakat Sidoarjo. Sebab setiap hari selalu ada masyarakat yang mengurus adminduk. aplikasi ini merupakan inovasi teknologi yang sangat membantu masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan dan membantu masyarakat dalam proses administrasi. Salah satu manfaat utama dari aplikasi tersebut adalah kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih efisien dan cepat. Mulai dari pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. Kecuali perekaman e-KTP yang harus datang langsung ke kantor.

Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) untuk mengurus dokumen. salah satu keuntungan utama dari aplikasi ini adalah mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan serta syarat kepengurusan setiap dokumen sudah jelas pada setiap aplikasi dan menu yang tersedia. Sebagai contoh, sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus mengantri dan mengisi formulir secara manual di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online.

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Plavon di Desa Lemujut penulis menggunakan indikator dari teori efektivitas oleh James L. Gibson. 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 ini adalah daftar pengguna Plavon Dukcapil melalui petugas pelayanan di Desa Lemujut dari pengguna offline dan juga pengguna Plavon Dukcapil yang sudah disediakan oleh pemerintah, berikut data rekapitulasi pengguna pelayanan.



*Sumber; Pemerintah Desa Lemujut, (2023)*

**Gambar 1.** Rekapitulasi pengguna Plavon Dukcapil

Berdasarkan Gambar 1 diatas rekapitulasi pengguna pelayanan Aplikasi Plavon Pemerintah Desa Lemujut dari tahun 2021 masih belum efektif. Sebelum adanya Aplikasi 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.

Pada penelitian ini, penulis melakukan jenis penelitian yang berbeda dan tidak dilakukan pada penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut serta pengamatan yang dilakukan oleh penulis dengan permasalahan yang terjadi terkait web Plavon pada kantor Desa Lemujut dengan tujuan untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Plavon Dukcapil Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan di Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo.

## II. METODE

Jenis penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono [11]. 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 untuk memperoleh data primer sedangkan terkait data sekunder berasal dari jurnal dan berita media massa.

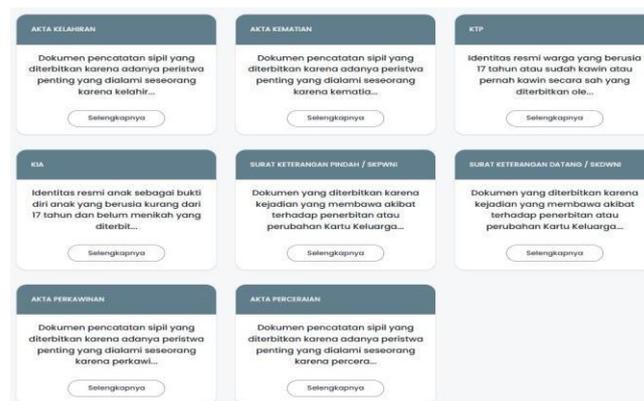
Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif agar peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan fenomena yang ditemukan dalam penelitian sehingga peneliti juga dapat menarik kesimpulan dalam penelitian. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan purposive 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. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis oleh interaktif dari Miles and Huberman [12] yang meliputi : (1) Pengumpulan Data. Pengumpulan data dapat diperoleh melalui tahap wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam proses pengumpulan data, peneliti juga dapat melakukan analisis data secara sekaligus. (2) Reduksi Data. Menurut Miles and Huberman, reduksi data dapat diartikan sebagai proses seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari data mentah yang ditemukan dalam catatan tertulis di lapangan sehingga akan ditemukan gambaran yang lebih jelas yang kemudian akan dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang lengkap dan terperinci. (3) Penyajian Data. Penyajian data yaitu sebuah penyatuan atau pengorganisasian dari seluruh informasi yang telah disimpulkan dengan tujuan untuk memudahkan meneliti dalam melakukan kajian secara keseluruhan. (4) Penarikan Kesimpulan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk penyimpulan keseluruhan data sesuai dengan hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk kata-kata atau deskripsi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Plavon (Pelayanan Via Online) dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang dapat diakses melalui smartphone pribadi, dikeluarkan oleh Dukcapil Sidoarjo sebagai inovasi pelayanan via online sesuai dengan singkatannya. Pelayanan Via Online dapat digunakan untuk mengajukan delapan dokumen kependudukan yang terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. Efektivitas Plavon 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 dibawah ini :



Sumber : Plavon Dukcapil Kab. Sidoarjo  
Gambar 2. Tampilan Luar Plavon Dukcapil



Sumber : Plavon Dukcapil Kab. Sidoarjo  
Gambar 3. Menu Plavon Dukcapil

Dari tampilan gambar depan Plavon dan juga tampilan gambar berbagai menu ADMINDUK Sidoarjo diatas akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan berbagai keperluan terkait ADMINDUK dengan memasukkan NIK, No KK, Nama lengkap, Email dan juga No telepon dan masuk pada salah satu menu yang dibutuhkan, Menu ini berisi semua riwayat pengajuan yang pernah anda lakukan ada beberapa filter berdasarkan status, dan jenis pengajuan yang ada. juga menu inilah Kita akan mengontrol pengajuan kita, disini kita dimungkinkan untuk melakukan edit pada status-status tertentu. Selanjutnya akan ada tampilan menu yang menunjukkan riwayat menu yang pernah kita ajukan sebagai mana tampilan berikut

NIK	Status	Jenis Pengajuan	Tanggal Pengajuan	Tgl Di Proses	Aksi
P20090004	Selamat / Tidak Dapat	Pengajuan Baru SKPW	10 April 2021	09 April 2021	27 April 2021
K21040010	Terdapat Di Proses	Pengajuan KTP	20 April 2021	20 Maret 2021	21 Maret 2021
K12040010	Selamat / Tidak Dapat	Pengajuan Baru RKA	16 April 2021	16 April 2021	20 April 2021
K12090012	Terdapat Di Proses	Pengajuan Baru RKA	20 April 2021	20 Maret 2021	1 April 2021
L20400003	Terdapat Di Proses	Pengajuan Baru Akta Kelahiran	16 April 2021	20 Maret 2021	1 April 2021
L20400004	Terdapat Di Proses	Pengajuan Perbaikan Akta Kelahiran	27 April 2021	20 Maret 2021	1 April 2021
K12040047	Selamat / Tidak Dapat	Pengajuan Baru RKA	2 April 2021	16 April 2021	20 April 2021
K12040018	Terdapat Di Proses	Pengajuan Baru RKA	20 April 2021	20 Maret 2021	1 April 2021
K12040017	Terdapat Di Proses	Pengajuan KTP	10 April 2021	20 Maret 2021	1 April 2021
K12040016	Terdapat Di Proses	Pengajuan KTP	27 Maret 2021		

Sumber: [Plavon | Layanan Online DisDuk Capil Sidoarjo \(sidoarjo.kab.go.id\)](http://sidoarjo.kab.go.id)  
Gambar 4. Menu Riwayat Pengajuan ADMINDUK

Selanjutnya untuk mengetahui efektivitas Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon), menggunakan Teori Steers dalam Sutrisno yang menitik beratkan pada 5 unsur yaitu Produktivitas, efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, Perkembangan dijelaskan sebagai berikut :

### A. Produktivitas

Produktivitas merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (*output*) dengan masukan (*input*) Menurut Herjanto [13], produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal. Produktivitas dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan dalam menghasilkan barang atau jasa. Sehingga semakin tinggi perbandingannya, berarti semakin tinggi produk yang dihasilkan. Ukuran- ukuran produktivitas bisa bervariasi, tergantung pada aspek-aspek output atau input yang digunakan sebagai agregat dasar, misalnya: indeks produktivitas barang jasa,

produktivitas energi, produktivitas bahan. Produktivitas disini yang dimaksud adalah nilai dari pemanfaatan sumber daya oleh sistem kerja organisasi melalui prosedur pelayanan yang diberikannya, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit tentunya akan memudahkan masyarakat. Menurut Gaspersz [14] bahwa produktivitas pelayanan adalah cara dalam meningkatkan apa yang sudah ada dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut untuk membantu dan memuaskan orang lain. Berdasarkan SK Adminduk Plavon mengenai arahan penggunaan Plavon sebagai reformasi birokrasi pelayanan publik yang ada di wilayah Sidoarjo. Semua wilayah di Sidoarjo baik dari tingkat Kabupaten bahkan termasuk Desa Lemujut telah menerapkan Plavon sebagai pelayanan dalam mengurus terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Produktivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 telah meningkat berkat adanya aplikasi Plavon. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. Menurut Harian Bhirawa, aplikasi ini telah mempermudah urusan dokumen kependudukan masyarakat Sidoarjo. Berdasarkan informasi dari Radar Sidoarjo, digitalisasi pelayanan masyarakat mulai diadungkan oleh Pemkab Sidoarjo.

Sejumlah pelayanan publik sudah menggunakan aplikasi ini. Dalam memberikan pelayanan publik melalui Plavon di Desa Lemujut sesuai dengan arahan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang telah memiliki beberapa prosedur yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan. Setiap pelayanan publik melalui ini memiliki prosedur dan mekanismenya masing-masing. Operator pelayanan tersebut selaku pemberi pelayanan juga harus menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Dukcapil Desa Lemujut Kabupaten Sidoarjo 2023 yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan Jenis Pelayanan mulai Perekaman dan Pengambilan Dokumen Kependudukan, Komponen Standar Pelayanan, Waktu tunggu pelayanan tidak lebih dari 30 menit, Petugas melayani dengan ramah, sopan, dan santun, Petugas memberikan informasi yang jelas dan benar mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, Petugas melakukan perekaman dan pengambilan dokumen kependudukan dengan cepat dan akurat, Petugas memberikan bukti perekaman dan pengambilan dokumen kependudukan, Petugas menjaga kerahasiaan data kependudukan.

**Tabel 1.** Dokumen Hasil Proses Plavon 2021-2023

Pelayanan Dokumen	Dokumen Yang Sudah Terproses Plavon Dukcapil	Dokumen yang tidak dapat di proses Plavon Dukcapil	Hasil Prosentase Plavon Dukcapil	Tahun
Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), dan surat pindah	940	430	45,74%	2021
	1.510	355	23,50%	2022
	1.989	246	12,37%	2023

Sumber : Pemerintah Desa Lemujut (2023)

Dilihat dari Tabel 1. dari tahun 2021 sampai tahun 2023 banyak peningkatan terkait dokumen yang sudah diproses dengan baik ada kenaikan 40,08% dokumen mampu diproses dengan baik. Pada tahun 2021 sebanyak 940 yang sudah terproses dengan prosentase 45,74%, pada tahun 2022 ada peningkatan lagi sebanyak 1.510 dokumen terproses dengan prosentase 23,50%, tahun 2023 dokumen terproses 1.989 dengan prosentase 12,3%. Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek produktivitas PLAVON DUKCAPIL 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 pelayanan yang telah dilakukan operator dalam memberikan pelayanan publik sudah maksimal dan jika dilihat dari produktivitas petugas pelayanan atau operator Plavon.

Dukcapil Desa Lemujut sudah cukup baik dan mahir ketika proses penyampaian dan penyelesaian serta bagaimana petugas dalam mengarahkan masyarakat yang tidak mengerti proses pengajuan dokumen melalui Plavon Dukcapil. Terbukti dari hasil wawancara bersama ibu maisyarah, warga desa lemujut RT 08 RW 01 sebagai berikut :

*“Alhamdulillah... perangkat desa lemujut sudah membuktikan pelayanannya dengan baik, kami sebagai masyarakat yang tadinya gptek dan tidak bisa menggunakan Plavon , kami telah banyak diarahkan, dibantu sampai semua dokumen yang kita butuhkan bisa diproses dengan baik, para perangkat dan operator Plavon juga melayani dengan sabar dan baik”*

Hasil wawancara bersama bapak Jumadi, warga Desa Lemujut RT 05 RW 1 sebagai berikut :

*“Dengan adanya perbantuan dari Operator desa dalam pelayanan Plavon, sekarang semua tambah mudah dalam mengurus dokumen, tidak ribet banyak yang melayani dan membantu untuk mengarahkan sesuai kebutuhan dokumen yang dibutuhkan”*

Berdasarkan hasil wawancara terkait produktivitas, Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Plavon Dukcapilkemahiran petugas terkait proses dukcapil sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan dapat disimpulkan bahwa, Pemberian tanggung jawab yang lebih besar diberikan kepada pegawai yang mempunyai kompetensi yang memadai. Petugas dengan kompetensi dapat memberikan pelayanan sesuai tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya, demikian pemenuhan dan penyediaan sarana dan prasarana disesuaikan dengan kemampuan anggaran sesuai tingkat urgensi sarana dan prasarana. Penentuan spesifikasi juga menjadi pertimbangan kebutuhan dan kemampuan komputer yang ditetapkan. Ketelitian, kecepatan penyelesaian dokumen dan mutu cetakan berasal dari fungsi alat tersebut. Setiap aparat pelayanan harus memahami prinsip pokok dalam memberikan pelayanan, yaitu prinsip teknikalitas tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemandapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.

Warga Desa Lemujut kebanyakan tidak melakukan pelayanan melalui Plavon secara mandiri namun melalui operator Plavon Dukcapilyang ada di kantor desa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan KAUR TU dan Umum selaku operator Plavon, sesuai dengan indicator produktivitas dinilai dari pemanfaatan sumber daya oleh sistem kerja organisasi melalui prosedur pelayanan yang diberikannya, dan prosedur pelayanan yang tidak berbelit tentunya akan memudahkan masyarakat. Menurut Soputan, (2013) bahwa produktivitas pelayanan adalah cara dalam meningkatkan apa yang sudah ada dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut untuk membantu dan memuaskan orang lain (Febri Dwi Ramayanti et al., 2022). Dari hasil wawancara beberapa masyarakat Desa Lemujut dibuktikan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Desa yang sangat responsif dalam menanggapi keluhan dari masyarakat, maka dari itu produktivitas operator Plavon dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup maksimal.

Dengan adanya produktivitas kerja maka diharapkan segala bentuk pekerjaan atau tugas tugas dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik, efisien, dan efektif sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi. Produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk suatu kegiatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik. Agar dapat tercapainya tujuan tersebut maka Dinas dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya harus sesuai dengan prosedur, visi, dan misi yang telah ditetapkan. Pencapaian suatu target yang telah ditetapkan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan pencapaian target yang berdasarkan pada pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat.

## **B. Efisiensi**

Pelayanan efisiensi adalah istilah yang mengacu pada kemampuan suatu organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat [15]. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi output pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Pelayanan yang efisien merupakan sebuah pelayanan yang dapat meringankan masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal ini dilaksanakan melalui pemberian pelayanan yang berkualitas dengan kemudahan ketika mengakses pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai SOP. Adanya Plavon sebagai pelayanan publik online masyarakat tidak harus datang secara langsung untuk mengajukan dokumen yang diajukan sehingga waktu yang diperlukan dalam mengurus dokumen penduduk dapat berkurang dengan alur pendaftaran yang lebih singkat dan dapat dilakukan dimanapun melalui smartphone pribadi. Hasil dari salah satu wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Desa Lemujut, mereka mengatakan bahwa :

*"Kepengurusan dokumen dengan Plavon ini saya katakan sangat efisien dan cepat, karena mulai dari kepengurusan awal pendaftaran dokumen berkas bisa dikirim melalui Via Online dengan format Electronic melalui E-Mail, tidak membutuhkan waktu lama dan sangat efektif"*

Dari hasil wawancara tersebut bukan berarti tidak ada keluhan dari masyarakat terkait penanganan Dukcapil, karena masih ada beberapa keluhan masyarakat Desa Lemujut terkait penanganan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru. Apabila dilihat dari standar pelayanan yang telah ditentukan yakni jangka waktu pelayanan hanya 2 hari. Namun pada kenyataannya kepengurusan KTP baru masih terkendala terkait mesin Foto KTP dan juga ketersediaan blangko. Hasil dari salah satu wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Desa Lemujut, mereka mengatakan bahwa :

*"Memang untuk kepengurusan KTP baru ini saya katakan belum efektif, maksimal sesuai prosedur pelayanan, karena kepengurusan awal pendaftaran dokumen berkas masih dikirim melalui Via Offline langsung datang ke Kecamatan tanpa ada pembatasan jumlah warga sehingga antrian sangat panjang, memakan waktu lama, dan juga terkadang terkendali mesin foto dan ketersediaan blangko, terkadang juga sudah antri lama namun kembali pulang lagi"*

Terkait hasil wawancara beberapa masyarakat efisiensi dukcapil, dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisiensi pelayanan yang dilakukan di Desa Lemujut dikatakan masih perlu peningkatan, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparat pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hasil Pernyataan wawancara di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson [16] dalam aspek efisiensi belum sepenuhnya 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.

### C. Kepuasan

Kepuasan pelayanan publik dapat diukur dengan tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan [17]. Dalam berbagai forum diskusi warga dan forum pemerintahan, salah satu tugas utama pemerintah adalah pelayanan umum (public service), selain tugas pembangunan (development) dan pemberdayaan masyarakat (empowerment). Meski demikian, sering kali layanan publik dikeluhkan warga karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan standar sebagai ukuran baik dan buruknya kualitas pelayanan instansi pemerintah. Sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dibutuhkan standar pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi penilai dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena penilaian masyarakat menjadi wujud nyata terhadap sistem pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Beberapa hasil wawancara dari masyarakat sekitar Desa Lemujut sebagai berikut hasil wawancara dari bapak sugeng :

*"Dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa Lemujut dalam rangka kepengurusan dokumen menurut kami sudah sangat baik, kami puas dan sangat terbantu, semoga kedepannya tetap bisa mempertahankan pelayanan ini dengan baik, dan terus meningkatkannya"*

Hasil wawancara bersama dengan Ibu Rumangkat warga RT 15 RW 03 Desa Lemujut, sebagai berikut :

*"Kami merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh operator desa dan juga para perangkat lainnya, kami bisa dengan mudah mengurus dokumen keluarga tanpa ada kesulitan karena semua diarahkan dan dibantu sampai tuntas, sampai dokumen kami terima ditangan kami"*

KAUR TU dan Umum selaku operator Plavon tidak merasa terbebani dengan hal tersebut karena memang menjadi tugasnya, tetapi memang karena beberapa masyarakat lebih memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung maka terdapat antrian dalam pengajuan pelayanan dan masyarakat juga tetap harus datang ke Dukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah diselesaikan. Pernyataan ini apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek kepuasan belum sepenuhnya berjalan maksimal, hal ini dikarenakan beberapa masyarakat masih merasa bahwa pelayanan secara offline jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan

pelayanan melalui Plavon sedikit berbelit-belit. Namun indeks kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan di Desa Lemujut sangat baik dan memuaskan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Lemujut, Kecamatan Krembung, Sidoarjo, Jawa Timur pada tahun 2023 adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Lemujut, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 adalah 98,98. IKM diukur dalam skala 6 bintang, dengan kategori Indeks A (sangat baik): 100 - 88,31. Data ini didasarkan pada Sumber data IKM adalah Permenpan no 14 tahun 2017 laporan survei IKM Desa Lemujut, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo tahun 2023 secara online. [1]



Sumber: <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/137>

**Gambar 5.** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dilihat dari hasil survei kepuasan terkait penanganan Dukcapil Desa Lemujut menunjukkan angka sangat memuaskan. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 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.

#### D. Adaptasi

Menurut Gibson Ivancevich Donnelly, [16] bahwa keadaptasian yaitu dimana organisasi bisa mengatasi dan tanggap terhadap perubahan yang terjadi baik itu perubahan internal maupun perubahan eksternal. Pada pemerintahan Desa Lemujut yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik adalah KASI Pelayanan sudah cukup baik menguasai teknologi bisa membantu memberikan pelayanan publik melalui Plavon. Pelayanan yang adaptif di Desa Lemujut, Krembung, Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023 dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online melalui Layanan tersebut. Selain itu Pelayanan Online penyelenggaraan pelayanan publik melalui sistem online juga dibantu oleh KAUR TU dan Umum sebagai operator. Sebelum menerapkan aplikasi tersebut dalam pelayanan publik diadakan sebuah pelatihan atau bimtek dengan memberikan materi terkait pelaksanaan pelayanan public dengan memberitahu perubahan terkait SOP yang ada sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Masyarakat Desa Lemujut disini berperan sebagai sasaran dari program tersebut. Namun, banyak masyarakat yang belum mengerti terkait dengan aplikasi tersebut, Namun hal ini masyarakat dibantu secara langsung oleh petugas baik melalui sosialisasi Online maupun Offline agar mengetahui penyelenggaraan pelayanan digital ini secara menyeluruh. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dukcapil Sidoarjo juga melalui pada media sosial yakni instagram namun hal ini masih cukup kurang karena tidak semua orang memiliki akun instagram ataupun mengikuti instagram Dispen sidoarjo. Pemerintah Desa Lemujut juga secara terus menerus dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat desa, Pemerintah desa juga memberikan stand spanduk didepan pintu masuk sebagai informasi pelayanan untuk membantu masyarakat mampu beradaptasi dengan baik terkait aplikasi tersebut. Berikut terkait hasil wawancara:

*“Karena usia kami yang sudah tidak mudah lagi, namun kami butuh kepengurusan beberapa dokumen dan kami kurang paham akan teknologi, jadi kami lebih pasrahkan pada petugas balaidesa saja, Alhamdulillah kami dilayani dengan baik sampai dokumen kami terima, sesuai yang kami butuhkan”*

*“InsyaAllah kami akan terus belajar, untuk penggunaan aplikasi yang sudah diberikan, sehingga dalam kepengurusan dokumen kami tidak perlu lagi dating ke balaidesa lagi, karena bisa dengan mudah dijangkau melalui aplikasi yang sudah disediakan”*

Efektivitas pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik yang efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, maka akan terjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Kesimpulan terkait efektivitas pelayanan publik dengan pelayanan publik yang efektif, masyarakat akan merasa termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemerintahan. Partisipasi masyarakat menjadi kunci dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih baik. Pelayanan publik yang efektif akan mencerminkan tata kelola yang baik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek adaptasi belum sepenuhnya berjalan maksimal karena masyarakat Desa Lemujut masih memerlukan adaptasi terkait aplikasi tersebut dengan bantuan perangkat Desa atau kecamatan setempat yang bertugas dalam memberikan pelayanan membantu dalam memberikan pelayanan secara online ataupun Offline. Adapun masyarakat sebagai sasaran dari program yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi Plavon menjadi tugas wajib pemerintah desa untuk terus memberikan sosialisasi secara merata.

## **E. Pengembangan**

Gibson Ivancevich Donnelly [16] mengatakan bahwa pengembangan yaitu pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dalam membuat pelayanan melalui online sangat riskan terkait dengan pencurian data yang patut diwaspadai dalam melakukan pelayanan melalui online. Untuk menghindari adanya kebocoran ataupun pencurian data terdapat perjanjian yang dilakukan kepada semua operator sudah ada SOP Untuk menjaga kerahasiaan data penduduk, operator di Kabupaten Sidoarjo dapat mengambil beberapa tindakan berikut : a) Menerapkan kebijakan privasi yang ketat: Operator dapat menerapkan kebijakan privasi yang ketat untuk memastikan bahwa data penduduk tidak disalahgunakan atau disebarluaskan tanpa izin. b) Menggunakan teknologi keamanan: Operator Plavon dapat menggunakan teknologi keamanan seperti enkripsi data dan firewall untuk melindungi data penduduk dari ancaman keamanan. c) Melakukan pelatihan: Operator dapat memberikan pelatihan kepada stafnya tentang pentingnya menjaga kerahasiaan data penduduk dan cara melindungi data tersebut. d) Menggunakan sistem otentikasi: Operator dapat menggunakan sistem otentikasi untuk memastikan bahwa hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses data penduduk. Terkait hal ini, operator pelayanan tersebut mengatakan bahwa;

*“Agar data yang di upload oleh masyarakat ini tidak mengalami kebocoran maka semua operator PLAVON DUKCAPILdiperintahkan untuk menandatangani perjanjian SPTJM (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak), karena kami yang memegang data-data yang diberikan oleh masyarakat maka dari itu harus amanah untuk menjaga kepercayaan masyarakat”*

Pengembangan pelayanan Plavon Kabupaten Sidoarjo masih perlu mengembangkan akses informasi dalam memberikan layanan publik. Dukungan kinerja ASN sangat dibutuhkan dalam upaya menciptakan kemudahan akses tersebut, dan juga sistem yang perlu dipantau terus untuk menciptakan layanan publik yang memuaskan masyarakat. Sehingga, terwujudnya aspek kemudahan akses dapat dicapai dengan memenuhi berbagai komponen pendukung seperti sistem, kinerja, dan pelaksana layanan publik khususnya di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna Plavon sebagai berikut:

*“Saya rasa aplikasi ini sudah bagus, saya juga tahu dari tetangga. Yang masih kurang dari aplikasi ini menurut saya ya masalah sosialisasi. Bisa dari perangkat desa atau dari dinas terkait. Cara pakai juga tidak sulit dan mudah dipahami orang awam, tidak perlu titip lagi untuk pengurusan berkas-berkas kependudukan, wong kita sendiri sekarang bisa ngurus dengan mudah dimana saja.”*

Berdasarkan temuan peneliti pada saat observasi dan wawancara terhadap petugas pelayanan, dan masyarakat, ditemukan informasi bahwa penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Desa Lemujut Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan lancar. Namun, diperlukan peningkatan melalui hasil monitoring dan evaluasi untuk memastikan efektivitasnya. Petugas dapat melakukan monitoring terhadap setiap pelayanan yang sedang berlangsung. Pelayanan publik menjadi penting untuk terus ditingkatkan dan dikembangkan sejalan dengan perubahan yang ada di masyarakat Safarov [17]. Aksesibilitas layanan menggunakan Plavon ke depannya diharapkan mampu lebih banyak dipahami oleh masyarakat karena sudah

berbasis digital dan mudah untuk digunakan Worden & Hambly [18]. Dukungan jaringan internet juga sudah baik dan untuk membuka aplikasi Plavon tidak memberikan beban yang berat. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas layanan Dispendukcapil sebagai berikut:

*“Jaringan internet memang menjadi yang paling penting untuk dimiliki oleh masyarakat untuk pakai Plavon ini. Sedangkan untuk fitur yang sudah ada dapat ditingkatkan lagi dengan model notifikasi seperti shopee, jadi kita dapat memberikan informasi progress pengurusan dari masyarakat. Yang seperti itu pastinya memberikan pengalaman untuk masyarakat seperti saat belanja online. Namun yang paling penting menurut saya ya dari dinas mampu memberikan keamanan jaminan data, fitur ini menurut saya sangat penting dengan maraknya pencurian data”.*

Dukcapil Sidoarjo juga menyiapkan sebuah hotline sebagai sarana bagi masyarakat untuk mengajukan pengaduan terkait dengan permasalahan yang ada pada saat melakukan pelayanan melalui aplikasi tersebut. Jika ada permasalahan terkait dengan aplikasi tersebut, masyarakat bisa menghubungi melalui call center Dukcapil yakni 031-8952939 dan 031-8960177, ataupun bisa menghubungi melalui whatsapp pengaduan pada nomor 0811 3425 731. Terkait beberapa pernyataan di atas apabila dikaitkan dengan teori efektivitas menurut James L. Gibson dalam aspek pengembangan sudah berjalan cukup maksimal, hal ini bisa dilihat melalui perkembangan yang terus dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo seperti dalam menghindari adanya kebocoran data, seluruh operator menandatangani SPTJM sebagai bentuk tanggung jawab apabila ada kebocoran data. Adapun Dukcapil membuat grup whatsapp untuk berkoordinasi dengan operator di wilayah Sidoarjo. Dengan penggunaan aplikasi tersebut juga mempermudah masyarakat dalam membuat pengaduan melalui *hotline call center* dan nomor whatsapp.

## VII. SIMPULAN

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 :

Produktivitas KAUR TU dan Umum sebagai operator Plavon 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 dalam memberikan pelayanan publik sudah dikatakan maksimal.

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.

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%. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 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.

Adaptasi oleh perubahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik ini belum sepenuhnya berjalan maksimal karena masyarakat Desa Lemujut masih memerlukan adaptasi terkait Plavon dengan bantuan perangkat Desa atau kecamatan setempat yang bertugas dalam memberikan pelayanan membantu dalam memberikan pelayanan secara online ataupun Offline. Adapun masyarakat sebagai sasaran dari program yang belum mengerti terkait dengan pelayanan publik digital melalui aplikasi Plavon menjadi tugas wajib pemerintah desa untuk terus memberikan sosialisasi secara merata.

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 dalam menghadapi permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan online dan masyarakat juga dapat mengajukan pengaduan mereka melalui call center Dukcapil. Adapun dalam mencegah kebocoran data Dukcapil memberikan sebuah perjanjian yang ditandatangani oleh operator Plavon di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo dalam SPTJM bentuk tanggung jawab apabila ada kebocoran data. Adapun Dukcapil membuat grup whatsapp untuk berkoordinasi dengan operator Plavon di wilayah Sidoarjo. Dukcapil juga mempermudah masyarakat dalam membuat pengaduan melalui *hotline call center* dan nomor whatsapp

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh jajaran yang telah memberikan dukungan serta partisipasinya, Ucapan terimakasih Bapak Kepala Desa Lemujut beserta jajaran perangkat desa serta semua kelangan masyarakat Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo, yang telah memberikan dukungan serta Kerjasama yang baik dalam penelitian ini, sehingga mampu terselesaikan tepat waktu dengan baik.

## REFERENSI

- [1] M. R. Belina and S. Habibah, “Efektivitas Aplikasi Sakdino dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang,” Pros. Simp. Nas. “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintah di Era Revolusi Ind. 4.0”, pp. 512– 531, 2020, [Online]. Available: <http://research-report.um.ac.id/index.php/PSIP/article/view/3508>
- [2] A. Mahsyar, “Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik,” vol. I, 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] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- [12] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook. Arizona State: SAGE
- [13] Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- [14] Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [15] Herjanto, E. 2007. Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo Gaspersz, V. 2000. Manajemen Produktivitas Total. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*