

Implementation of the Online Service (PLAVON) Dukcapil Program in Population Administration Services in Kupang Village, Jabon District, Sidoarjo Regency.

Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo.

Ari Setyoningasih¹⁾, Lailul Mursyidah²⁾

^{1), 2)}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *The implementation of e-government carried out by the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service is by releasing the latest breakthrough in population administration management in the form of an online service program (PLAVON). This research aims to find out and understand the implementation of the PLAVON Dukcapil Program in Population Administration Services in Kupang Village, Jabon District, Sidoarjo Regency. This research uses a qualitative descriptive method. Data collection techniques used include observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this research uses data collection, data reduction, data presentation, and data verification. The results of this research indicate that the implementation of the Plavon Dukcapil program in (1) the communication aspect, the implementing organization has not been optimal in socializing and how to use the PLAVON Dukcapil Web. This is because there are still many people who do not understand how to use the PLAVON Dukcapil Web, so the Kupang Village government apparatus helps the community in submitting applications (2) Resource Aspect, so far it is going quite well. The availability of infrastructure facilities is adequate. Apart from that, the human resource/operator factor is also considered to be quite good because they have been provided with training or technical guidance from the relevant department, namely the Capil Population and Civil Service Department (3) Disposition aspect, the Village Head's commitment to implementation has not been optimal, causing the field disposition to be ineffective due to the appointment operators who do not meet the required qualifications (4) Aspects of bureaucratic structure, have followed the SOP well, but need continuous evaluation and updating to remain relevant and efficient in supporting population administration services. Apart from that, to ensure that everything is done in accordance with the applicable SOPs from the Population and Civil Registration Service.*

Keywords: Policy Implementation, Online Services (PLAVON), Population Administration

Abstrak. *implementasi e-government yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah dengan mengeluarkan terobosan terbaru dalam pengelolaan administrasi kependudukan berupa program layanan daring (PLAVON). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Implementasi Program PLAVON Dukcapil Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program Plavon Dukcapil pada (1) aspek komunikasi, organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan dan cara penggunaan terkait adanya Web PLAVON Dukcapil. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web PLAVON Dukcapil, sehingga aparatur pemerintah Desa Kupang membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan (2) Aspek Sumber daya, sejauh ini berjalan dengan cukup baik. Ketersediaan fasilitas sarana prasarana sudah memadai. Selain itu faktor sumber daya manusia/operator juga dinilai cukup baik karena sudah dibekali dengan pelatihan atau bimbingan teknis dari dinas terkait yaitu Dispenduk Capil (3) Aspek Disposisi, Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif yang disebabkan oleh penunjukkan operator yang belum sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan (4) Aspek Struktur birokrasi, sudah mengikuti SOP dengan baik, namun perlu evaluasi dan pembaruan terus-menerus agar tetap relevan dan efisien dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu untuk memastikan semua dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.*

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Via Online (PLAVON), Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan melayani atau memberikan pelayanan keperluan masyarakat umum yang memiliki kepentingan pada instansi tertentu, kegiatan pelayanan atau melayani harus sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Putri Auliyaa, 2022)[1]. Pelayanan publik ialah sekumpulan aktivitas yang dijalankan instansi publik guna mencukupi kebutuhan masyarakat umum. Program PLAVON Dukcapil atau pelayanan online merupakan aplikasi khusus yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online. Program PLAVON Dukcapil mulai beroperasi pada bulan April 2021 yang bertujuan agar masyarakat tetap tertib dalam administrasi kependudukan pada situasi ini dan kondisi pandemi covid-19 dengan penonaktifan pelayanan tatap muka di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, serta sebagai wadah permintaan masyarakat terkait pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal [2].

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia didasarkan pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [3]. Saat ini pelayanan publik yang dijalankan instansi atau lembaga pemerintah daerah belum berjalan secara optimal. Hal ini tentu banyak faktor yang mempengaruhi yaitu kompetensi dan keahlian sumber daya manusia (SDM), sistem yang mendukung pelayanan dan keterbukaan informasi pelayanan publik. Terdapat landasan hukum yang digunakan oleh pelaksana layanan publik atau implementor pelaksana program tersebut yang mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional [4], serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik[5]. Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo[6]. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda Kab. Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan [7].

Pelayanan kependudukan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public (Gusvalianti, 2021)[8]. Pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan. Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawa dampak bagi kebutuhan masyarakat, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dengan implmentasi digitalisasi layanan. Inovasi yang diusulkan bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dan yang telah ditetapkan dan dikerjakan berbasis digital, untuk memudahkan dalam proses pengolahan data. Pengimplementasian *e-government* juga dimaksudkan agar dalam pelayanan kependudukan terjadi kemudahan bagi aparatur dan masyarakat serta proses pelayanan yang lebih cepat dari sebelumnya, dengan kata lain dapat tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kependudukan.

Program PLAVON Dukcapil Di Desa Kupang merupakan suatu Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Aplikasi tersebut merupakan salah satu bentuk perubahan pelayanan yang telah dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan berbasis web bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi Adminduk. Namun untuk penduduk yang mengalami kesulitan dalam pelayanan untuk pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil masih bisa dibantu oleh petugas pelayanan. Pembuatan aplikasi PLAVON Dukcapil berbasis web ditujukan agar mempermudah penduduk dalam hal mendapatkan suatu dokumen administrasi kependudukan, baik dengan cara mandiri ataupun bantuan dari petugas pelayanan, terkhususnya juga dapat menemui petugas registrasi Adminduk. Beberapa penduduk yang telah terdaftar dapat mendapatkan pelayanan berupa : Akta Kelahiran, KTP, KK, serta berkas kependudukan lainnya secara elektronik. Berbeda dengan aplikasi elektronik sebelumnya, “PLAVON Dukcapil” diawali dengan pembuatan akun, pengaktifasian akun, pemilihan layanan, pengisian data diri dan persyaratan serta waktu pencetakan dokumen dapat dilakukan secara mandiri.

PLAVON Dukcapil ini merupakan singkatan dari Pelayanan Via Online berupa program aplikasi online yang dibuat khusus oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk pengajuan pembuatan 8 (delapan) dokumen kependudukan antara lain E-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah Luar, Surat Pindah datang, KIA, dan Akta perkawinan perceraian. Sistem dan cara kerja program ini

berbeda dengan program pelayanan online yang ada sebelumnya. Pada layanan “PLAVON Dukcapil” ini mulai dari pembuatan akun, aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, penginputan data diri dan persyaratan hingga dalam pencetakan dokumen dilakukan sendiri di rumah. Layanan ini dilakukan secara daring atau online dengan cukup mengakses halaman website maupun smartphone dengan alamat *website:http://PLAVON Dukcapil.sidoarjokab.go.id*.

Pada Penelitian terdahulu oleh Nur Bianto dan Ilmi Usrotin Choiriyah [9] yang berjudul “Penerapan *E-Government* melalui Pelayanan Via Online (PLAVON Dukcapil) Dukcapil di Desa” berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan kendala pada penerapan *e-government* melalui pelayanan via online yakni kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Desa sehingga banyak masyarakat Desa Kupang yang belum mengetahui cara penggunaan Pelayanan Via Online (PLAVON Dukcapil) tersebut. Kedua, jaringan internet yang kurang stabil membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan melalui PLAVON Dukcapil yang berbasis web. Ketiga, PLAVON Dukcapil belum dapat diakses oleh semua kalangan usia, khususnya kalangan lansia atau usia tua mereka mengalami kesulitan dalam megoperasikan PLAVON Dukcapil ini melalui *handphone* sehingga mereka langsung datang ke kantor Desa untuk meminta bantuan kepada perangkat desa.

Selain penelitian tersebut terdapat penelitian yang dilakukan oleh Irsy Kharimatus Sholicha dan Trena Aktiva Oktariyanda, dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON Dukcapil) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” hasilnya masih terdapat kekurangan pada aplikasi PLAVON Dukcapil tersebut yaitu dalam sistem pelayanan website masih terdapat keluhan masyarakat terkait website eror pada saat di akses[10]. Selain itu banyak masyarakat yang mengeluh terkait aturan batasan ukuran dokumen yang diunggah pada website. Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dwiky Juprihantoro dan Galih Wahyu Pradana[11] dengan judul “Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (PLAVON) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” hasilnya penelitian ini masih terdapat kekurangan yaitu indikator *ease of use* (kemudahan pengguna) kekurangannya dalam aplikasi ini adalah belum ada opsi bahasa lain untuk mengubah Bahasa resmi yang dapat digunakan oleh pengguna. Indikator *content and appearance of the information* (isi dan tampilan informasi) dalam aplikasi PLAVON Dukcapil masih ditemukan kendala tidak tersedianya animasi yang intuitif.

Berdasarkan tabel 1 dibawah dapat diketahui bahwa data pengguna pengajuan pelayanan PLAVON Dukcapil di Desa Kupang Pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami kenaikan, yang paling signifikan terdapat pada pelayanan pengajuan Akta Kelahiran yakni sebanyak 206 kali pengajuan. Sedangkan yang mengalami penurunan yaitu Surat Keterangan Datang Warga Negara Indonesia (SKDWI) sebanyak 76 kali pengajuan. Selain itu, jumlah pengajuan KTP mulai tahun ini mengalami penurunan karena kebanyakan dialihkan ke Mall Pelayanan Publik (MPP) disebabkan oleh ketersediaan blangko. Dari data diatas dapat diketahui bahwa pengajuan layanan PLAVON Dukcapil masih terdapat pengajuan yang tertolak, disebabkan masih banyaknya masyarakat di Desa Kupang yang kurang memahami cara penggunaan layanan PLAVON Dukcapil sehingga pengajuan tersebut tidak dapat terverifikasi.

Tabel 1. Data Pengguna Pengajuan Pelayanan PLAVON Dukcapil Dukcapil di Desa Kupang

| No. | Keterangan | Total pengajuan | Pengajuan pelayanan | | | | | |
|-----|-----------------|-----------------|---------------------|---------|---------------|---------|---------------|---------|
| | | | Tahun 2021 | | Tahun 2022 | | Tahun 2023 | |
| | | | Terverifikasi | Ditolak | Terverifikasi | Ditolak | Terverifikasi | Ditolak |
| 1. | Akta Kelahiran | 206 | 20 | 17 | 57 | 19 | 93 | - |
| 2. | Akta Kematian | 10 | - | - | 2 | - | 8 | - |
| 3. | Akta Pernikahan | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. | KTP | 447 | 121 | 9 | 140 | 1 | 164 | 12 |
| 5. | KK | 445 | 46 | 2 | 188 | 8 | 171 | 30 |
| 6. | KIA | 151 | 10 | 23 | 56 | - | 58 | 4 |
| 7. | SKPWNI | 98 | 10 | 4 | 33 | 2 | 36 | 8 |
| 8. | SKDWI | 76 | 23 | 6 | 23 | 2 | 21 | 1 |
| 9. | Akta Perceraian | - | - | - | - | - | - | - |
| 10. | Peduli Dilan | - | - | - | - | - | - | - |
| | Total | 1.433 | 230 | 61 | 499 | 32 | 551 | 55 |

(Sumber: PLAVON Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, 2023)

Pelaksanaan Program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang masih mengalami berbagai masalah diantaranya: Pertama, di Desa Kupang ada blok Kalialo Dusun Tanjungsari yang jaringan internetnya sulit, termasuk daerah terpencil hal itu dikarenakan akses jalan masuk ke blok Kalialo hanya bisa ditempuh dengan motor, jalannya becek dan tergenang air apabila banjir rob/air laut pasang. Kedua, masih banyak warga yang tidak paham dengan email, mereka memiliki *handphone* android tetapi tidak mengetahui soal email.

Berdasarkan teori implementasi kebijakan menurut Edward III[12] terdapat empat dimensi dalam implementasi kebijakan yaitu: 1) Komunikasi, program ini terlebih dahulu dikomunikasikan kepada pihak pelaksana program dan pihak penerima program untuk mengetahui dengan jelas program yang akan diimplementasikan agar tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara kedua belah pihak, Program PLAVON Dukcapil dikomunikasikan secara jelas kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai pihak pelaksana program dan Masyarakat sebagai pihak penerima program. 2) Sumber daya, program PLAVON Dukcapil melibatkan beberapa sumber daya didalamnya. Koordinasi program PLAVON Dukcapil yang dipilih perangkat desa menjadi sumber daya utama yang mengelola Web PLAVON Dukcapil di lingkungan Desa Kupang. 3) Disposisi, dukungan dan kerjasama harus terjalin dengan baik antara pihak pelaksana program dan pihak penerima program dalam menjalankan program PLAVON Dukcapil, hal ini diharapkan agar program tersebut dapat berjalan dengan lancar dan meminimalisir kendala dan risiko yang akan terjadi. 4) Struktur birokrasi, bagian penting dalam implementasi kebijakan, Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri [3]. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis Implementasi Program PLAVON Dukcapil Dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang akan diuji adalah Implementasi Program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Jenis Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa gambar dan uraian kata dari hasil wawancara yang didapatkan [13]. Teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan, menganalisis data yang bersifat kualitatif, dan menekankan pada makna dari pada generalisasi. Langkah-langkah dalam penelitian deskriptif kualitatif yakni fenomena yang diamati dan dijelaskan secara rinci dan ilmiah dimulai dari hal terkecil hingga yang lebih luas. Lokasi penelitian ini pada Pemerintah Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan pada penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa di Desa Kupang, dan Kaur TU dan Umum di Desa Kupang dan Masyarakat selaku pengguna layanan Web PLAVON Dukcapil Dukcapil. Teknik penganalisisan data pada penelitian ini terdapat empat Langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas tentang implementasi kebijakan program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. dilihat dari beberapa sisi yakni: Komunikasi, sumber daya, Disposisi, dan Struktur birokrasi.

Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Di Desa Kupang dalam Aspek Komunikasi

Adapun aspek komunikasi yang disampaikan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa dalam sosialisasi Program PLAVON Dukcapil tentu sudah lengkap dan jelas, namun perbedaan persepsi antara orang yang satu dengan yang lain berbeda, sehingga tidak menutup kemungkinan hal ini menyebabkan adanya perbedaan informasi yang dipahami oleh penerima sosialisasi yaitu masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Kupang, Bapak Mukhammad terkait Program PLAVON Dukcapil:

“Sosialisasi sudah dilakukan kepada masyarakat namun yang mengikuti sosialisasi hanya perwakilan dari setiap RT, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu dan masih kesulitan untuk beradaptasi dengan adanya pelayanan online”. (Hasil wawancara Februari 2024)

Selain itu untuk mempermudah bentuk komunikasi dilakukan dengan cara JEBETE (Layanan Jemput Bola Terpadu) dari Dispendukcapil yang sudah dilakukan 2 kali, yaitu pada tanggal 10 Agustus 2022 dan 24 Januari 2024 dengan data dokumentasi dibawah ini:



Gambar 1 Layanan JEBETE

(Sumber: Desa Kupang Kec. Jabon, 2024)

Dari hasil kegiatan JEBETE di atas ada beberapa jenis layanan yang diterima oleh warga, diantaranya: 1) Paket Akte Kelahiran, 2) Paket Akte Kematian, 3) Layanan KIA, 4) Layanan KIA, 5) Konsultasi informasi adminduk. Selanjutnya pada aspek kejelasan pernyataan tersebut didukung oleh Kepala Tata Usaha dan Umum Web PLAVON Dukcapil selaku operator PLAVON Dukcapil yang menyatakan bahwa:

"Dalam pelaksanaan web PLAVON Dukcapil berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil dan jumlah pengguna terus meningkat. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web PLAVON Dukcapil dimana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan langsung dari petugas yang menyebabkan penumpukan berkas, antrian Panjang dan lambatnya proses penyelesaian". (Hasil Wawancara Februari 2024).



Gambar 2 Sosialisasi masyarakat

(Sumber: Desa Kupang Kec. Jabon, 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web PLAVON Dukcapil di Desa Kupang serta cara penggunaan dari Web PLAVON Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web PLAVON Dukcapil, sehingga aparat pemerintah Desa Kupang membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan. 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.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terdapat persamaan dengan hasil penelitian terdahulu menurut Erlina Marista Sufianti, (2024) juga menambahkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. 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.

Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Di Desa Kupang dalam Aspek Sumber Daya

Koordinator Program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang menjadi sumber daya utama yang mengelola web PLAVON Dukcapil di lingkungan Desa Kupang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Kupang, Bapak Mukhamad dalam wawancara dengan penulis:

"Pelayanan publik di Desa Kupang merupakan tugas dari Kasi Pelayanan yang sudah cukup baik menguasai teknologi dalam memberikan pelayanan publik, dan dalam pelayanan mengurus dokumen administrasi

kependudukan online pelaksanaannya dibantu oleh Kaur TU dan Umum sebagai operator aplikasi PLAVON Dukcapil.” (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kasi Pelayanan, Bapak Nofi dalam wawancara dengan penulis: *“Selaku koordinator dalam Pelayanan, Saya beserta operator aplikasi PLAVON Dukcapil bertugas untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai program PLAVON Dukcapil ini, serta membantu masyarakat yang belum bisa mengoperasikan web PLAVON Dukcapil ”.* (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

Hasil wawancara lainnya bersama Operator PLAVON Dukcapil Desa Kupang, menyatakan bahwa;

“Dari segi ketersediaan fasilitas yang dimiliki Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, seperti komputer, wifi, dan printer, semuanya dalam kondisi yang baik. Namun, terdapat kendala pada kualitas jaringan internet yang kadang-kadang lambat ketika mengakses aplikasi PLAVON Dukcapil, hal ini berdampak pada proses verifikasi dokumen yang dapat mempengaruhi efisiensi layanan masyarakat. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan melalui PLAVON Dukcapil dan meminta bantuan dari operator PLAVON Dukcapil untuk memberikan penjelasan secara rinci. Jika masyarakat masih merasa bingung, petugas desa akan membantu menyelesaikan masalah tersebut” (Hasil wawancara; Februari 2024).

Tabel 2. Sarana dan prasarana

| No | Nama barang | Jumlah |
|----|-------------|--------|
| 1. | Komputer | 4 |
| 2. | Laptop | 6 |
| 3. | Printer | 6 |
| 4. | Wifi | 2 |

(Sumber: Desa Kupang Kec. Jabon, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara data di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi program PLAVON Dukcapil dalam aspek sumber daya sejauh ini berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III bahwa kebijakan program PLAVON Dukcapil dalam layanan administrasi kependudukan tidak akan berjalan dengan benar jika sumber daya manusia tidak diperhatikan. Jika implementasi kebijakan tersebut tidak diperhatikan maka kebijakan akan terhambat karena penempatan sumber daya manusia tidak sesuai dengan kemampuan manusia itu sendiri. faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Wewenang juga krusial dalam implementasi kebijakan, dimana otoritas formal diperlukan untuk menjalankan perintah dengan efektif. Harmoni antara efektivitas dan wewenang sangatlah penting, karena penyalahgunaan wewenang dapat merugikan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa terdapat persamaan dengan hasil penelitian dari Nur Bianto dan Ilmi Usrotin Choiriyah, (2022) memaparkan bahwa masyarakat pengguna Pelayanan Via Online (PLAVON) masih banyak yang belum bisa dalam pengoperasiannya terutama untuk masyarakat yang sudah memasuki golongan lansia, mereka membutuhkan bantuan dalam pengoperasian Pelayanan web Plavon Dukcapil.

Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Di Desa Kupang dalam Aspek Disposisi

Dukungan dan kerjasama harus terjalin dengan baik antara pihak pelaksana program dan pihak penerima program dalam menjalankan program PLAVON Dukcapil hal ini diharapkan agar program tersebut dapat berjalan dengan lancar dan meminimalisir kendala dan risiko yang akan terjadi. Pihak pelaksana program yang meliputi pemerintah pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten serta Desa, adapun pihak penerima program ialah masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi Adminduk.

Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kebijakan Program PLAVON Dukcapil, Dispendukcapil aktif menyosialisasikan program kepada masyarakat dengan cara offline melalui kepala desa dan perangkat desa dan online melalui sosial media Instagram. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Desa Kupang, Bapak Mukhamad dalam wawancara dengan penulis terkait sikap Dispendukcapil:

“Dispendukcapil sangat aktif saat menyosialisasikan program tersebut, dinas memberi fasilitas berupa sosialisasi dari dinas ke Desa. Sayangnya, masih banyak masyarakat yang belum bisa cara pengoperasiannya

terutama untuk masyarakat yang memasuki golongan lansia sehingga mereka butuh bantuan perangkat desa dalam pengoperasian web PLAVON Dukcapil". (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

Hasil wawancara bersama Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum, menyatakan bahwa;

"Dalam Pembagian tanggung jawab telah sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka terutama dalam pelayanan. Namun, salah satu hambatannya adalah sebagian masyarakat belum mampu menggunakan barcode sendiri di web PLAVON Dukcapil yang menyebabkan proses menjadi lebih lambat". (Hasil wawancara Februari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai pihak pemberi kebijakan sangat aktif mensosialisasikan kebijakannya kepada pihak Desa meskipun masih ada masyarakat yang belum mengerti cara pengoperasiannya. Pemilihan operator PLAVON Dukcapil sangat penting untuk keberhasilan implementasi web PLAVON Dukcapil di Desa Kupang. Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif. Pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas, dengan musyawarah dan komitmen dari semua pihak. Karakter penyelenggara, termasuk peran dan komitmen Kepala Desa, mempengaruhi keberhasilan implementasi. Koordinasi yang lebih baik diperlukan diantara pelaksana untuk mengatasi hambatan teknis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan sama dengan jurnal menurut Alifiah Arum Muwardi, (2023) memaparkan bahwa sosialisasi sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui adanya sebuah program. Selain itu, minimnya sosialisasi pemerintah menjadi kendala penerapan e-government di desa. Inovasi sebuah program diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat[14].

Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Di Desa Kupang dalam Aspek Struktur Birokrasi

Dalam implementasi program PLAVON Dukcapil dibutuhkan struktur birokrasi yang berpengaruh dalam proses pelaksanaan program. Pengelolaan program PLAVON Dukcapil tidak secara langsung diserahkan kepada pihak Desa, program tersebut merupakan program pemerintah dibawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Program PLAVON Dukcapil Desa Kupang menjadi tanggungjawab Koordinator PLAVON Dukcapil yang ditunjuk secara langsung oleh Kepala Desa.

Desa Kupang Kecamatan Jabon telah merealisasikan pelaksanaan program dengan baik, karena dalam pelaksanaan program PLAVON Dukcapil berpegang pada petunjuk teknis Program. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Desa Kupang, Bapak Mukhamad dalam wawancara dengan penulis terkait Standard Operational Procedure (SOP) yang digunakan Desa Kupang dalam melaksanakan program PLAVON Dukcapil:

"Untuk SOP kita menyesuaikan dengan juknis yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat rapat koordinasi, saat itu sosialisasi juga dijelaskan mengenai alur penggunaan web PLAVON Dukcapil tersebut. Jadi, kami pihak Desa hanya menjalankan program tersebut sesuai dengan alurnya. Semua sudah jelas, kita hanya menjalankan saja." (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

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

Gambar 3
Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Melalui Online
(Sumber: Data Olah Penulis Pemerintahan Desa Kupang, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dilihat dari aspek Standard Operational Procedure (SOP), dalam menjalankan program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang mengacu pada alur Program PLAVON Dukcapil yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Artinya, Desa Kupang telah mengimplementasikan program PLAVON Dukcapil sesuai dengan yang tertulis dalam petunjuk alur PLAVON Dukcapil. Dimana pada saat masyarakat yang ingin mengurus mengenai administrasi kependudukan, masyarakat dapat melakukan secara mandiri ataupun dibantu oleh operator Plavon Dukcapil yang ada di Desa Kupang, mulai dari pendaftaran hingga mengupload persyaratan-persyaratan yang diperlukan. Persyaratan ini tergantung dari pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah mengaplikasikan Web PLAVON Dukcapil, berkas yang dibutuhkan masyarakat akan di cek oleh petugas kasi pelayanan dari desa. Setelah itu kasi pelayanan mengecek sudah lengkap tidaknya persyaratan dari pemohon, setelah itu kepala desa memberikan tanda tangan dalam bentuk QR Code pada berkas yang telah dikirim masyarakat. Kemudian berkas pengajuan yang diajukan melewati Web PLAVON Dukcapil akan dikirim oleh Dispendukcapil dan masyarakat dapat mengunduh berkas yang telah dikirim melalui Email dan langsung bisa dicetak mandiri.

Penggunaan struktur birokrasi yang sesuai dengan SOP dan diterapkan dalam pelaksanaan web PLAVON Dukcapil di Desa Kupang Kecamatan Jabon, berpotensi menjamin adanya efisiensi dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan sama dengan jurnal menurut Erlina Marista Sufianti, (2024) 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) Dukcapil, sangatlah penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat disimpulkan ada empat aspek penting. Pertama, komunikasi pada organisasi pelaksana belum maksimal meskipun kerjasama antar instansi telah baik, fokus yang lebih besar pada komunikasi misi dan tujuan organisasi dapat meningkatkan efisiensi implementasi dapat menjelaskan dan mengsosialisasikan terkait adanya Web PLAVON Dukcapil di Desa Kupang serta cara penggunaan dari Web PLAVON Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web PLAVON Dukcapil. Kedua, sumber daya Jika implementasi kebijakan tersebut tidak diperhatikan maka kebijakan akan terhambat karena penempatan sumber daya manusia tidak sesuai dengan kemampuan manusia itu sendiri dan pengembangan keterampilan teknis staf terkait. Ketiga, disposisi pada Komitmen Kepala Desa dalam implementasi Wewenang juga krusial dalam implementasi kebijakan, dimana otoritas formal diperlukan untuk menjalankan perintah dengan efektif. 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 identifikasi sangat penting untuk optimalisasi Program PLAVON

Dukcapil Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kupang PLAVON, memastikan keberlanjutan dalam jangka panjang untuk melayani masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo” hingga selesai. Terima kasih kami sampaikan kepada suami dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat serta do’a. Terima kasih juga disampaikan penulis kepada seluruh dosen dan teman-teman di lingkungan Umsida yang telah membimbing, memotivasi dan memberi arahan kepada penulis serta kepada Pemerintah Desa Kupang Kec. Jabon yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

REFERENSI

- [1] P. Auliyaa, R. Hidayat, and R. Nababan, “Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian,” *KINERJA*, vol. 18, no. 4, 2022, doi: 10.30872/jkin.v18i4.9804.
- [2] Y. N. Dewanti, “INOVASI PROGRAM PLAVON DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID - 19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR,” *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, vol. 6, no. August, 2022.
- [3] Pemerintah Republik Indonesia, “Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 2009
- [4] Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional,” 2022
- [5] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2022
- [6] Bupati Sidoarjo, “Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.,” 2021
- [7] Bupati Sidoarjo, “Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda Kab. Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.,” 2015
- [8] S. Gusvalianti, “Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (Mpp) Di Kota Pekanbaru,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 8, 2021.
- [9] N. , & C. I. U. Bianto, “Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil di Desa,” *Indonesian Journal of Cultural and Community Development.*, 2022.
- [10] I. K. Sholicha and T. A. Oktariyanda, “INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON DUKCAPIL) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO,” *Publika*, 2023, doi: 10.26740/publika.v11n3.p2293-2302.
- [11] D. Juprihantoro and G. W. Pradana, “INOVASI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO,” *Publika*, 2023, doi: 10.26740/publika.v11n2.p1747-1762.
- [12] George C Edward III, *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press., 1980.
- [13] D. Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. 2011.
- [14] H. S. Alifiah Arum Muwardi, “Efektivitas Website Plavon Dukcapil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pemerintah Desa Penambangan,” *Indonesian Journal of Policy Riview*, 2023.

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