

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Menggunakan Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin

Disusun oleh:

Titin Dwi Handayani
(212020100036)

Dosen Pembimbing:

Dr. Isnaini Rodiyah, M.Si

Progam Studi Administrasi Publik
Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Pendahuluan

Pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Inovasi E-Government (Plavon Dukcapil)

Salah satu inovasi *e-government* yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo di sektor pelayanan publik melalui Dinas Kependudukan Catatan Sipil adalah pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis online menggunakan aplikasi PLAVON (Pelayanan Via Online) Dukcapil, yang dapat diakses melalui sebuah situs web.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Gempolsari

Plavon Dukcapil telah digunakan di semua wilayah Kabupaten Sidoarjo, termasuk Desa Gempolsari yang terletak di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan warga dalam mengurus berkas administrasi kependudukan yang meliputi E-KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, SKPWNI, dan SKDWNI.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana layanan yang telah diberikan bisa memenuhi harapan pengguna layanan.

Data Empiris

Tabel 1. Rekapitulasi Pelayanan Melalui Plavon Dukcapil di Pemerintahan Desa Gempolsari

Jenis	Tahun 2022		Tahun 2023		Total
	Dokumen selesai	Dokumen tidak dapat diproses	Dokumen selesai	Dokumen tidak dapat diproses	
Akta Kelahiran	29	8	18	10	65
Akta Kematian	7	1	4	3	15
Kartu Tanda Penduduk	14	0	46	5	65
Kartu Identitas Anak	23	0	18	2	43
Kartu Keluarga	37	3	87	20	147
SKPWNl	25	7	31	15	78
SKDWNl	16	1	3	1	21
Jumlah	151	20	207	56	434

Sumber: Hasil Olah Peneliti, dari Pemerintahan Desa Gempolsari (2024)

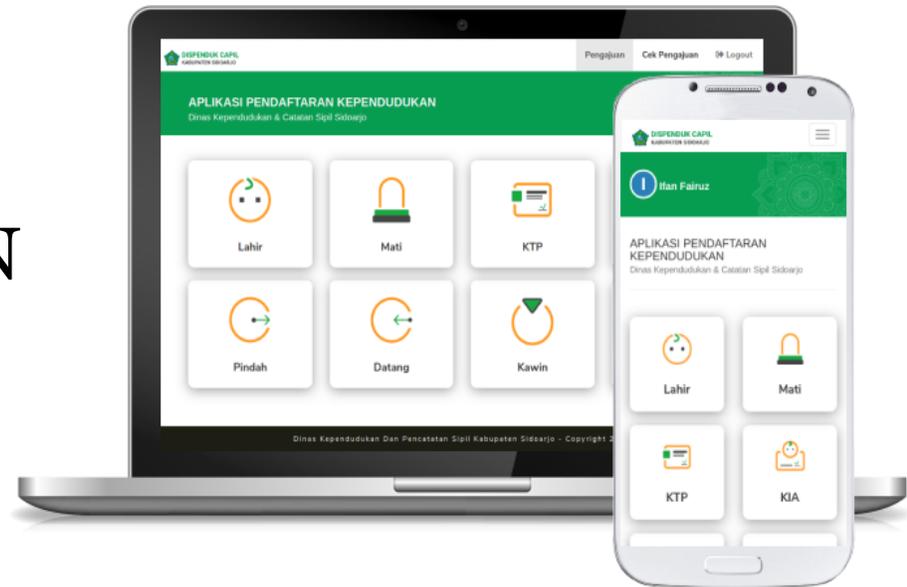
Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari pada tahun 2022 hingga 2023 sebanyak 434 kali pengajuan. Namun pada tingginya angka pelayanan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil masih terdapat 76 pengajuan dokumen yang tidak dapat diproses. Pengajuan yang tidak dapat diproses tersebut disebabkan masih banyak masyarakat di Desa Gempolsari yang kurang memahami persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Hal itu terjadi karena ketiadaan papan informasi alur pelayanan yang mengakibatkan pelayanan tertunda hingga persyaratan tersebut dilengkapi. Disisi lain, kurangnya keterbukaan akses terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu masalah yang berdampak pada proses pelayanan tersebut.

GAP Permasalahan

- Sarana dan prasarana kurang memadai, seperti ketiadaan papan informasi alur pelayanan yang mengakibatkan pelayanan tertunda hingga persyaratan tersebut dilengkapi
- Kurangnya keterbukaan akses terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi kependudukan
- Terdapat ketidaksesuaian antara penyelesaian dokumen dengan waktu yang sudah ditetapkan

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

BAGAIMANA KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MENGGUNAKAN APLIKASI PLAVON DUKCAPIL DI DESA GEMPOLSARI ?



Penelitian Terdahulu

Vira Pristikawati dan Trena Aktiva Oktariyanda, 2024 dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya”

Siti Nur Halizah dan Isna Fitria Agustina, 2024 dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government”

Pamela Anugrah, Kustiawan, dan Lina Marliani, 2023 dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran”

Dari ketiga penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan pada pelayanan administrasi kependudukan yang sering dijumpai sampai saat ini, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan website yang sering error.

Metode

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian **deskriptif** dengan pendekatan **kualitatif**.

Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari Kecamatan Tanggulangin.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Desa Gempolsari, Kecamatan Tanggulangin, Kabupaten Sidoarjo.

Pendekatan Teori

Teori kualitas menurut Zeithaml, dkk (2018) yang terdiri atas 5 indikator yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik **purposive sampling**.

Sumber Data

- Data Primer
- Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahap **observasi, dokumentasi, dan wawancara** secara mendalam

Teknik Analisis Data

Menggunakan model analisis data menurut **Milles dan Hubberman** yang mengungkapkan bahwa ada 4 (empat) kegiatan untuk menganalisis penelitian kualitatif yakni: **pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan**

Hasil dan Pembahasan

A. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Tangibles dalam pelayanan menggambarkan aspek fisik yang dapat diamati dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Adapun pegawai Pemerintah Desa Gempolsari berpenampilan rapi, sopan, dan ramah. Meskipun terkadang petugas pelayanan terkendala kehadiran karena tugas diluar kantor, pemerintah desa tetap berkomitmen menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengandalkan bantuan dari pegawai lain yang siap mendukung kelancaran pelayanan. Pada aspek fasilitas pelayanan cukup memadai dengan adanya peralatan yang mendukung proses pelayanan dan ruang tunggu yang nyaman. Namun, kurangnya papan informasi membuat petugas harus menjelaskan prosedur secara langsung kepada setiap pemohon.

B. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat, tepat waktu, akurat, dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam hal ini, pegawai pemerintah Desa Gempolsari telah terlatih dalam mengoperasikan perangkat tersebut, selain itu pemerintah Desa Gempolsari juga sudah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan pedoman dari kecamatan dan kabupaten. Namun, penyampaian prosedur kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan, karena masyarakat sering kali harus bertanya kepada petugas atau warga lain untuk memahami prosedur permohonan dokumen kependudukan.

Hasil dan Pembahasan

C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness berhubungan dengan tindakan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari responsif dalam melayani masyarakat. Pegawai desa memberikan bantuan dan pengarahan yang jelas dalam proses pengajuan dokumen kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil. Pemerintah Desa Gempolsari juga menyediakan akses komunikasi sekaligus sarana pengaduan melalui *whatsapp*, dan rencana kedepan akan membuat kotak saran untuk memaksimalkan penanganan terhadap keluhan dan masukan masyarakat.

D. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan melalui integritas dan kompetensi yang tinggi. Pemerintah Desa Gempolsari menyediakan layanan administrasi kependudukan secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun. Namun, terdapat kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian dokumen, di mana seringkali dokumen belum selesai pada hari yang dijanjikan. Perbaikan dalam manajemen waktu diperlukan untuk memastikan janji dan realisasinya sesuai.

E. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah suatu sifat tegas dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan. Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Pemerintah Desa Gempolsari menunjukkan sikap yang ramah. Mereka selalu memperlakukan pengguna layanan dengan ramah dan sabar, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Plavon Dukcapil pada Pemerintah Desa Gempolsari dapat disimpulkan bahwa; pada indikator *tangibles* (bukti nyata), pegawai menunjukkan penampilan dan kedisiplinan yang baik serta tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, namun masih terdapat kekurangan yaitu belum tersedianya papan informasi alur pelayanan menyebabkan masyarakat masih sering kebingungan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Pemerintah Desa Gempolsari perlu mempertimbangkan penyediaan papan informasi pada area pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur tanpa harus bertanya langsung kepada petugas. Pada indikator *reliability* (keandalan), pegawai Desa Gempolsari cukup terampil dan kompeten dalam mengoperasikan sistem sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditentukan, namun perlu adanya peningkatan dalam penyampaian prosedur pelayanan kepada masyarakat agar tidak menjelaskan berulang kepada setiap masyarakat yang melakukan pengajuan dokumen kependudukan. Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap), pegawai Desa Gempolsari cukup tanggap terhadap keluhan dan kendala yang dialami masyarakat yang didukung dengan sarana layanan pengaduan melalui *whatsapp* desa. Selanjutnya, pada indikator *assurance* (jaminan) layanan administrasi kependudukan menggunakan Plavon Dukcapil di Desa Gempolsari disediakan secara gratis, namun petugas operator Plavon Desa Gempolsari belum bisa memberi jaminan terkait waktu penyelesaian dokumen karena diluar kendali petugas desa melainkan tergantung lamanya waktu verifikasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam hal ini, perlu diterapkan pengelolaan waktu yang lebih baik untuk penyelesaian dokumen agar jaminan waktu dapat terpenuhi. Terakhir, pada indikator *emphaty* (empati) pegawai Desa Gempolsari dikenal ramah dan berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, hal tersebut menjadikan pengalaman pelayanan pada Pemerintahan Desa Gempolsari memuaskan bagi pengguna layanan.

Referensi

- [1] A. S. Fatimah and I. Rodiyah, “Quality of Service for Family Cards and Identity Cards in the Seduri Village Government, Balongbendo District, Sidoarjo Regency,” *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, vol. 9, Jun. 2021, doi: 10.21070/ijccd2021755.
- [2] S. W. Hamidah, “Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @Dispendukcapilsidoarjo,” 2022. doi: <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i2.79>.
- [3] M. Naldi, A. Mahsyar, and M. Yusuf, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng,” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, vol. 4, no. 3, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- [4] V. Pristikawati and T. Aktiva Oktariyanda, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabarangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya,” *Publika*, vol. 12, no. 1, pp. 49–62, 2024, doi: <https://doi.org/10.26740/publika.v12n1.p49-62>.
- [5] N. Azizatul Ummaroh and I. Usrotin Choiriyah, “The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency): Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo,” *Indonesian Journal of Public Policy Review*, vol. 22, 2023, doi: <https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>.
- [6] D. L. N. Rachma and N. Noviyanti, “Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (Sktm) Di Balai Desa Waru Kabupaten Sidoarjo Quality Of Management Services Of Certificate Of Disadvantage (Sktm) In The Waru Village Hall, Sidoarjo District,” *Inovant (Jurnal Administrasi Negara Terapan)*, vol. 1, no. 2, pp. 283–296, 2023.
- [7] T. K. Cahyani and W. Rosdiana, “Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Analysis Of Service Quality Through E-Plavon (Service Via Online) In Trosobo Village, Taman Sub-District, Sidoarjo District,” *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, vol. 1, no. 1, 2023, Accessed: May 31, 2024. [Online]. Available: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25684>
- [8] R. Marfiati and O. Reviandani, “Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 9, no. 2, pp. 204–210, Oct. 2023, doi: 10.25299/jiap.2023.13533.
- [9] S. N. Haliza and I. F. Agustina, “Quality Of Population Administration Services Through Online Service (Plavon) In Realizing E-Government Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government,” 2024, Accessed: May 31, 2024. [Online]. Available: <http://plavon.sidoarjokab.go.id>,
- [10] S. Nafiatul Fikriyah and H. Sukmana, “Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil,” *Public Policy Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 575–592, 2023, [Online]. Available: <https://stia-saidperintah.e-journal.id/ppj>

Referensi

- [11] D. Juprihantoro and G. Wahyu Pradana, “Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo,” *Publika*, vol. 11, no. 2, pp. 1747–1762, 2023.
- [12] R. Abdillah and S. Hardjati, “Elements of Successful Implementation of ‘PLAVON’ (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service,” *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 12, no. 1, pp. 24–35, Apr. 2024, doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1767.
- [13] T. Prasetijowati, B. A. Kurniawan, A. N. Damayanti, K. Kunci, and : Abstrak, “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Inovation of Birth Certificate Services Through the Plavon Dukcapil Website at The Service of Population and Civil Registration in Sidoarjo District,” *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, vol. 8, no. 1, 2024.
- [14] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster, 1990.
- [15] P. Anugrah, K. Kustiawan, and L. Marliani, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 10, no. 3, 2023.
- [16] Y. Q. Mawarni, R. Radjikan, and Y. Hariyoko, “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.,” 2021.
- [17] K. Khoirunnisak and I. Rodiyah, “Implementation of the Web Plavon Dukcapil Program in Improving Population Administration Services in Glagaharum Village [Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Glagaharum]”, [Online]. Available: <http://plavon.sidoarjokab.go.id>
- [18] M. B. Miles, A. M. Huberman, and J. Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. SAGE Publications, 2014. Accessed: Jul. 18, 2024. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>
- [19] F. R. Utami and L. Mursyidah, “The Quality of Population Administration Services in The Bluru Kidul Village, Sidoarjo District, Sidoarjo Regency [Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo],” 2023.
- [20] R. Lupiyoadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, 2001.

Referensi

- [21] A. Along, “Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak,” *Antonius Along/ JIAP*, vol. 6, no. 1, pp. 94–99, 2020, doi: <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>.
- [22] Parasuraman and A. Valerie, *Delivering Quality Service*. New York.: The Free Press, 2001.
- [23] Y. Rahmawati, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo,” Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.
- [24] Widodo, *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- [25] A. Purnawan, M. Karmila, and J. Sutiana, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sindangsari Kecamatan Cisompet Kabupaten Garut,” *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, vol. 10, no. 3, 2024.
- [26] C. Morgan and M. Stephen, *Total Quality Management in the Public Sector : An Interactive Perspective*. Open University Press, 1994.
- [27] S. Gumolung, J. Jacinta Rares, and R. Mambo, “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 9, no. 4, pp. 528–538, 2023, doi: <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>.
- [28] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing management*. Jakarta: Erlangga, 2009.

