

# Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari

Oleh:

Nadela Zakaria Azizi

Nama Dosen Pembimbing Isna Fitria Agustina, M.Si

Progam Studi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2025



# Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan publik yang prima tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat, tetapi juga esensial dalam membangun kepercayaan publik dan legitimasi pemerintahan.



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki peran yang sangat vital dalam administrasi kependudukan di Indonesia. Lembaga ini bertanggung jawab atas pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian, serta penerbitan berbagai dokumen identitas esensial seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta-akta sipil lainnya.



Kehadiran Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari secara teoretis memiliki potensi besar untuk menjembatani kesenjangan akses layanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Masyarakat desa tidak lagi perlu menempuh perjalanan jauh atau menghabiskan banyak waktu dan biaya transportasi untuk mengurus dokumen penting mereka. Namun, potensi ideal ini perlu diverifikasi secara empiris untuk memahami sejauh mana efektivitasnya benar-benar terwujud di lapangan.



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.

# Gap Permasalahan

Adapun permasalahan terkait Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari

1

Penyelesaian dokumen yang tidak sesuai SOP

2

sarana dan prasarana yang kurang memadai

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



Bagaimana Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari ?

# Penelitian Terdahulu

"penerapan pelayanan berbasis online belum sepenuhnya berjalan dengan efektif". Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang menunjukkan kendala pada indikator persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan, serta respons penanganan pengaduan yang masih lambat. Temuan ini menyoroti pentingnya tidak hanya digitalisasi, tetapi juga perbaikan proses internal dan responsivitas petugas. Aspek lain yang tidak kalah krusial dalam keberhasilan implementasi layanan digital di pedesaan adalah tingkat literasi digital masyarakat

“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili”. Dijelaskan bahwa pelayanan Administrasi di Kantor Desa Samili sudah cukup baik Pegawai sudah menunjukkan sikap dan tanggap yang baik namun pelayanan masih lambat, tidak tersedianya kotak aduan untuk Masyarakat, dan Masyarakat masih kesulitan dalam mengakses informasi terkait pelayanan karena tidak adanya papan informasi

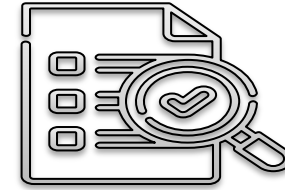
“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal”. Bahwa Adanya kerjasama yang baik antara kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten kendal dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, sarana dan prasarana yang memadai. kompetensi petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki tetapi jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, dan pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan

# Metode



## Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif



## Fokus Penelitian

Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari.



## Lokasi Penelitian

Desa Dukuhsari Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo



**Teknik Pengumpulan Data**  
Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi

# Hasil dan Pembahasan

## A. Pencapaian Tujuan

Pada indikator pencapaian tujuan penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukusari menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan warga. Kehadiran Plavon Dukcapil telah mempermudah proses ini, meskipun mayoritas warga masih memilih untuk datang langsung ke desa. Pelayanan dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi, dengan ketepatan waktu yang baik. Meskipun banyak kemajuan, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai efektivitas pelayanan yang optimal. Permasalahan meliputi website yang sering *loading*, terutama pada hari Senin, serta keterlambatan petugas desa dalam memeriksa notifikasi dari Dispendukcapil yang menyebabkan banyak pengajuan tertolak. Selain itu, penyelesaian dokumen terkadang tidak sesuai SOP, seperti kasus keterbatasan blangko KTP-EL yang menghambat proses pencetakan.

# Hasil dan Pembahasan

## B. Integrasi

Pada indikator integrasi penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari, integrasi diwujudkan melalui keselarasan antara tujuan Pemerintah Desa, harapan warga pengguna layanan, dan esensi program Plavon Dukcapil itu sendiri. Pemerintah Desa Dukuhsari berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan mendorong efisiensi serta transparansi. Di sisi lain, warga menginginkan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam memperoleh dokumen kependudukan. Pemerintah Desa Dukuhsari juga menyadari pentingnya sarana dan prasarana fisik yang memadai sebagai kunci peningkatan kualitas pelayanan. Mereka secara konsisten berupaya menciptakan kondisi kantor pelayanan yang nyaman dan bersih, dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti area tunggu yang layak, toilet terawat, dan peralatan penunjang yang optimal (komputer, printer, jaringan internet stabil). Namun, masih terdapat kekurangan pada jumlah kursi tunggu yang ada di Pemerintah Desa Dukuhsari

# Hasil dan Pembahasan

## C. Adaptasi

Pada indikator Adaptasi penelitian yang berjudul Efektivitas Pelayanan Via Online Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari, Pemerintah Desa Dukuhsari menunjukkan adaptasi dan dukungan kuat terhadap penggunaan Plavon Dukcapil. Ini terlihat dari kesediaan petugas dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan sarana prasarana yang memadai (seperti koneksi internet dan perangkat), serta upaya peningkatan potensi sumber daya manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan literasi digital bagi staf. Faktor daya tanggap pegawai juga sangat tinggi, di mana mereka melayani dengan cepat, tepat, cermat, dan merespons semua keluhan pengguna layanan. Kecepatan pelayanan ini semakin meningkat berkat keberadaan Plavon Dukcapil yang menyederhanakan proses. Seluruh pelayanan, mulai dari penyampaian persyaratan hingga pengiriman surat melalui email, sudah sesuai dengan SOP dan kebutuhan warga serta persyaratan Dukcapil.

# Kesimpulan

Berdasarkan indikator pada efektivitas program menurut Richard M. Steers dengan beberapa indikator. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut: Pertama, Pada indikator pencapaian tujuan penelitian, Plavon Dukcapil telah mempermudah proses administrasi kependudukan dan pelayanan dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi dengan ketepatan waktu yang baik. Kedua, indikator integrasi, pelayanan Plavon Dukcapil di Desa Dukuhsari menunjukkan keselarasan yang baik antara tujuan Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, harapan warga akan kemudahan dan kecepatan, serta esensi program Plavon Dukcapil itu sendiri. Ketiga, indikator adaptasi, Pemerintah Desa Dukuhsari menunjukkan dukungan dan adaptasi yang kuat terhadap penggunaan Plavon Dukcapil. Hal ini tercermin dari kesiapan petugas dalam mengoperasikan sistem, ketersediaan infrastruktur yang memadai seperti koneksi internet, serta upaya berkelanjutan dalam meningkatkan potensi sumber daya manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan literasi digital. Daya tanggap pegawai juga sangat tinggi

# 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.umm.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. 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
4. Steers, R. M. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company.
5. Hariyana, L. (2022). Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Berbasis Online di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 527-539.
6. Lumbang Data. (2025, Februari 6). *Pentingnya Literasi Digital bagi Aparatur Desa dan Warga*.
7. E. Saharuddin and R. Andriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili,” *The Journalish: Social and Government*, vol. 2, no. 3, pp. 81–88, 2021.
8. Denzin K. N. Lincoln S. Y. 1994. *Hand Book of Qualitative Research*. London- New Delhi: Sage Publications.
9. Seputar Birokrasi. (2024, Oktober 12). *E-Government dan Tantangan Digitalisasi di Daerah Terpencil*.
10. Jurnal Fisip – Uniga. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT*
11. Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming. (2025). *Pemberdayaan Aparatur Desa Melalui Literasi Digital untuk Peningkatan Produktivitas Kerja*.
12. Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. In *Journal Equilibrium: Vol. 5 No. 9* (pp. 1–8). [yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf](http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf)
13. Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
14. Richard M. Steers, “*Efektivitas Organisasi*.” 1985.



TERIMA KASIH