

EFEKTIFITAS APLIKASI PLAVON SEBAGAI SARANA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Oleh:

kusnan,

Isna Fitria Agustina

Adminitrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2025



PENDAHULUAN

Kebutuhan Pelayanan publik dalam suatu negara merupakan hak bagi setiap warga negara untuk dapat dipenuhi. Pelayanan public yang bermutu tinggi ialah suatu target yang harus diwujudkan oleh pihak penyelenggara pelayanan yaitu Lembaga atau pemerintah (Asri al,2020). Berdasarkan amanat UUD 1945, tujuan megara Indonesia untuk mendorong kemajuan bidang kesejateraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Didalam amanat ini mengandung yaitu suatu negara mempunyai kewajiban memenuhi setiap kebutuhan dasar dan hal sipil bagi seluruh warga negara. Hal ini diwujudkan melalui tata Kelola pemerintahan yang sanggup menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan efektif dan efisien. Administrasi kependudukan adalah sistem yang mengelola data dan informasi terkait penduduk suatu wilayah atau negara, termasuk data pribadi seperti nama, tempat tanggal lahir, alamat, status perkawinan, serta data penting lainnya.

Rumusan Masalah

- Bagaimana efektifitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi plavon dukcapil di Desa Sidokerto?
- Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi plavon dukcapil di Desa Sidokerto?

Tujuan penelitian

- Menganalisis efektifitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi plavon dukcapil di Desa Sidokerto
- Mendeskripsikan kendala dalam penerapan aplikasi plavon dukcapil di Desa Sidokerto

Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Plavon. Penelitian yang dilakukan oleh Muwardi, dkk (2023) yang berjudul Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan.

- Khoirunnisak, dkk (2023) yang berjudul Implementasi Program Plavon Dukcapil Berbasis dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Handayani, dkk (2024) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerinah Desa Gempolsari.
- Siti Nur Haliza,Isna Fitria Agustina (2024) yang berjudul Kualitas Peayanan Administrasi Kependudukan melalui Pelayanan Via Online Plavon dalam mewujudkan E-Government.Penelitian tertulis tujuannya untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Pelayanan Via Online Plavon dalam mewujudkan e-government di Desa Kejaksan, Kecamatan Tulangan,Kabupaten Sidoarjo.

TEORI

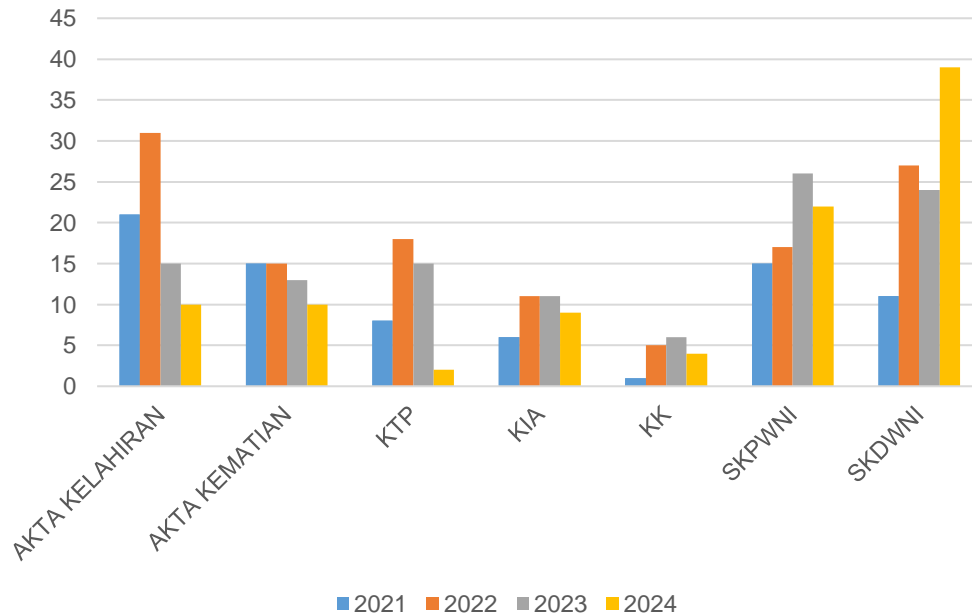
Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Sidokerto Penulis menggunakan teori Zeitam tentang indikator kualitas pelayanan meliputi reliability (kepercayaan / kehandalan), assurance (jaminan / keyakinan) dan tangibles (bukti fisik). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Plavon di Desa sidokerto.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu dengan cara menilai efektivitas aplikasi plavon dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berfokus pada pemahaman mendalam dan persepsi pengguna.

Pembahasan

DATA PENGAJUAN PLAVON PERIODE 2021-2024
DESA SIDOKERTO KECAMATAN BUDURAN
KABUPATEN SIDOARJO



Selain itu, penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil juga dapat meningkatkan akurasi dan keamanan data. Dengan sistem yang berbasis digital, potensi kesalahan input data atau hilangnya berkas dapat diminimalisir. Aplikasi ini juga memberikan transparansi yang lebih baik, di mana masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara real-time, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml dan Berry, yang mencakup indikator *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik), dapat disimpulkan bahwa aplikasi Plavon cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto.

1. Reliability (Keandalan):

Aplikasi Plavon mampu mempercepat proses pelayanan dokumen kependudukan dari yang semula 4–10 hari menjadi 2–4 hari, bahkan dalam hitungan jam jika dokumen lengkap. Efisiensi ini menunjukkan bahwa sistem digital jauh lebih andal dibanding sistem manual, meskipun efektivitasnya masih terbatas bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah.

Hasil dan Pembahasan

2. Assurance (Jaminan):

Masyarakat merasa lebih yakin dan aman karena dapat memantau status pengajuan secara real-time melalui aplikasi dan notifikasi WhatsApp. Petugas desa juga memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, yang semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan.

3. Tangibles (Bukti Fisik):

Tampilan aplikasi yang sederhana dan ketersediaan fasilitas fisik seperti komputer layanan mandiri dan papan informasi mendukung kemudahan penggunaan, terutama bagi generasi muda. Namun, masih dibutuhkan pengembangan fasilitas bantu visual dan tutorial yang lebih ramah bagi lansia dan masyarakat kurang literasi teknologi.

Hasil dan Pembahasan

Secara keseluruhan, aplikasi Plavon telah membawa transformasi positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Namun, masih terdapat tantangan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, dan kesenjangan pemahaman teknologi yang harus diatasi untuk memastikan manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kesimpulan

Aplikasi Plavon efektif meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto. Aplikasi ini mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan transparansi layanan, dan memudahkan akses masyarakat. Meskipun masih ada kendala seperti rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi, secara umum Plavon membantu menciptakan pelayanan yang lebih efisien, aman, dan responsif.

Referensi

D. N. Sari and M. Roisul Basyar, "PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI VIA ONLINE (PLAVON SIDOARJO) DI MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SIDOARJO," pp. 246–253, 1945, [Online]. Available: <https://sidoarjokab.bps.go.id>

suargita junaedy, "Sosialisasi Pentingnya Adminitrasi Kependudukan dan Jaminan Sosial Bagi Masyarakat di Desa Dauh Puri Kaja Denpasar," *Abdimas Indones.*, vol. 1, no. 2, pp. 26–32, 2021, [Online]. Available: <https://dmi-journals.org/jai/article/view/226>

R. Adawiyah, R. Rasyid, and M. Muhallim, "Rancang Aplikasi Booking Layanan Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana," vol. 1, no. 1, pp. 39–46, 2024.

N. Hasibuan, "Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan," *J. Minfo Polgan*, vol. 12, no. 2, pp. 1953–196, 2023, doi: 10.33395/jmp.v12i2.13115.

D. Juprihantoro and G. W. Pradana, "Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, pp. 1747–1762, 2023, doi: 10.26740/publika.v11n2.p1747-1762.

Y. Hariyoko, "Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo," *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 26, no. 2, p. 173, 2023, doi: 10.31845/jwk.v26i2.819.

S. F. Rifli, "Perancangan ulang ui/ux aplikasi simpeldesa menggunakan metode goal-directed design," 2022, [Online]. Available: [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65128%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65128/1/SALMAN FARIS RIFLI-FST.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65128%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65128/1/SALMAN%20RIFLI-FST.pdf)

K. Khoirunnisak and I. Rodiyah, "Implementation of the Web Playon Dukcapil Program in Improving Population Administration Services in Glagaharum Village," pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.21070/ups.2697>

A. T. Atmaja, D. Santoso, and P. Ninghardjanti, "Penerapan sistem otomatisasi administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di bidang pendapatan dinas perdagangan kofa surakarta," *J. Inf. dan Komun. Adm. Perkantoran*, vol. 2, no. 2, pp. 1–14, 2018.

T. D. Handayani and I. Rodiyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan : Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerintah Desa Gempolsari," vol. 6, no. 1, pp. 57–74, 2024.

G. Prakoso, A. Sukristyanto, and J. Widodo, "Efektivitas Aplikasi Sinomen (Sistem Penomoran Dokumen) Terhadap Efisiensi Proses Administratif Di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur," vol. 4, pp. 3770–3779, 2024.

A. A. Muwardi and H. Sukmana, "The Effectiveness Of The Dukcapil Plavon Website In Population Administration Services To The Penambangan Village Government (Efektivitas Website Plavon Dukcapil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Pemerintah Desa Penambangan)," pp. 1–10, 2023.

S. N. Haliza and I. Fitria Agustina, "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government," *Inov. Pembang. J. Kelitbangan*, vol. 12, no. 02, 2024, doi: 10.35450/jip.v12i02.489.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



TERIMA KASIH

