

The Quality of the Plavon Application as a Means of Providing Population Administration Services

[Kualitas Aplikasi Plavon Sebagai Sarana Pelayanan Administrasi Kependudukan]

Kusnan¹⁾, Isna Fitria Agustina ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

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

Abstract. *This study aims to analyze the quality of the Plavon application as a means of administrative population services in Sidokerto Village, Sidoarjo Regency. The study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Data was also collected through the distribution of questionnaires to service users, with assessment indicators referring to three dimensions: reliability, assurance, and tangibles. The results show that on the reliability indicator, Plavon is considered capable of providing timely service in accordance with procedures, although some delays due to technical issues were still found. On the assurance indicator, most respondents felt confident in the competence of the staff and were satisfied with their friendly attitude and informative service. Meanwhile, on the tangibles indicator, respondents assessed that physical facilities such as computers, internet networks, and service rooms were still suboptimal and needed improvement to support user comfort. Overall, improvements are needed especially in physical aspects and technical support to enable the service to run more effectively.*

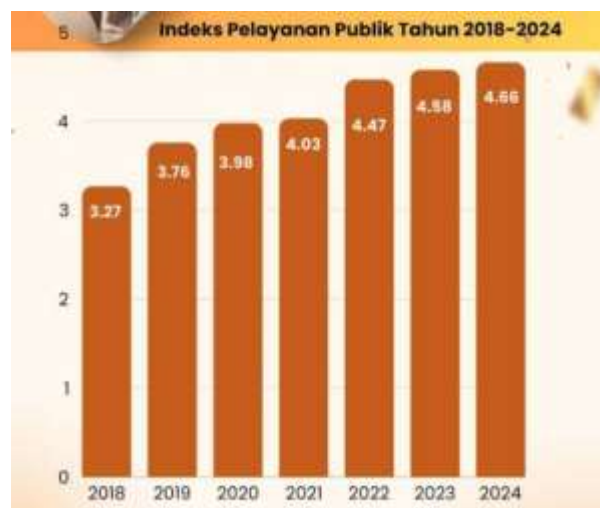
Keywords - *Plavon, quality, population administration, public service, digitalization*

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas aplikasi Plavon sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan, dengan indikator penilaian yang mengacu pada tiga indikator meliputi reliability (kepercayaan/kehandalan), assurance (jaminan/keyakinan), dan tangibles (bukti fisik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator reliability, Plavon dinilai mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan prosedur, meskipun masih ditemukan beberapa kasus keterlambatan akibat kendala teknis. Pada indikator assurance, sebagian besar responden merasa yakin terhadap kompetensi petugas dan puas dengan sikap ramah serta pelayanan yang informatif. Sementara itu, pada indikator tangibles, responden menilai bahwa fasilitas fisik seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan masih kurang optimal dan perlu ditingkatkan untuk mendukung kenyamanan pengguna. serta perlu adanya perbaikan terutama pada aspek fisik dan dukungan teknis agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal..*

Kata Kunci - *Plavon, kualitas, administrasi kependudukan, pelayanan publik, digitalisasi*

I. 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 [1]. Berdasarkan amanat UUD 1945, tujuan negara Indonesia untuk mendorong kemajuan bidang kesejahteraan 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 [2]. Dalam konteks pelayanan publik, administrasi kependudukan memegang peranan yang sangat penting karena memberikan dasar yang jelas dan terstruktur untuk berbagai kebijakan dan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Berikut Tampilan Data Indeks Pelayanan Publik Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2024.



Gambar 1. Data Indeks Pelayanan Publik

Sumber : Dukcapil Sidoarjo Tahun 2024

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa Indeks Pelayanan Publik mengalami peningkatan yang signifikan dan konsisten dari tahun 2018 hingga 2024. Pada tahun 2018, indeks berada pada angka 3,27. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih berada pada tingkat sedang, dengan ruang perbaikan yang cukup besar. Memasuki tahun 2019, terjadi peningkatan menjadi 3,76. Peningkatan ini mencerminkan adanya upaya nyata dalam perbaikan pelayanan, baik dari segi sistem, SDM, maupun responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Tren positif ini berlanjut ke tahun 2020, di mana indeks naik lagi menjadi 3,98, mendekati kategori baik. Pada tahun 2021, indeks mencapai angka 4,03. Ini adalah tonggak penting karena menandai masuknya pelayanan publik ke dalam kategori baik. Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2022, di mana indeks melonjak ke angka 4,47. Hal ini kemungkinan besar mencerminkan adanya inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi digital, serta peningkatan standar kerja di berbagai unit layanan. Tahun 2023 mencatat indeks sebesar 4,58. Namun, penting dicatat bahwa pada tahun ini, penilaian dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Meskipun metode atau pendekatannya mungkin berbeda, hasil yang diperoleh tetap menunjukkan peningkatan kualitas. Puncaknya terjadi pada tahun 2024, di mana indeks mencapai angka tertinggi dalam tujuh tahun terakhir, yaitu 4,66. Ini merupakan bukti nyata dari transformasi pelayanan publik yang terus berkembang ke arah yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Desa Sidokerto merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, dengan karakteristik wilayah yang strategis sebagai penyangga kawasan urban. Dalam konteks pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan, Desa Sidokerto menunjukkan langkah progresif melalui adopsi teknologi digital dalam pelayanannya. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pemanfaatan aplikasi Plavon (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Pemerintah Desa Sidokerto menanggapi kebijakan ini secara positif dengan menyiapkan infrastruktur pendukung, seperti komputer layanan mandiri di kantor desa dan akses jaringan internet yang memadai. Selain itu, keberadaan operator desa yang telah mendapatkan pelatihan teknis turut memperlancar pelaksanaan layanan berbasis aplikasi Plavon. Adopsi teknologi ini pun mendapat respon yang cukup baik dari masyarakat, terutama kalangan usia produktif yang memiliki tingkat literasi digital yang memadai. Mereka mampu menggunakan aplikasi secara mandiri untuk keperluan seperti pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah.

Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa tantangan masih dihadapi oleh kelompok masyarakat tertentu, terutama warga lanjut usia dan individu dengan literasi digital yang rendah. Dalam menghadapi hal tersebut, pemerintah desa berupaya memberikan pendampingan langsung serta menyediakan bantuan teknis dari operator desa. Upaya ini membuktikan bahwa implementasi aplikasi Plavon di Desa Sidokerto tidak hanya sekadar penerapan teknologi, melainkan bagian dari transformasi pelayanan publik menuju sistem yang lebih inklusif dan responsif. Kualitas penggunaan aplikasi Plavon di Desa Sidokerto tampak dari berkurangnya waktu pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya berkisar antara 4–10 hari menjadi hanya 2–4 hari. Selain itu, fitur pemantauan status permohonan secara real-time memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diterapkan. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi Plavon di Desa Sidokerto menjadi contoh nyata bagaimana

digitalisasi dapat memperkuat kualitas layanan publik, terutama dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan berorientasi pada kecepatan serta transparansi layanan.

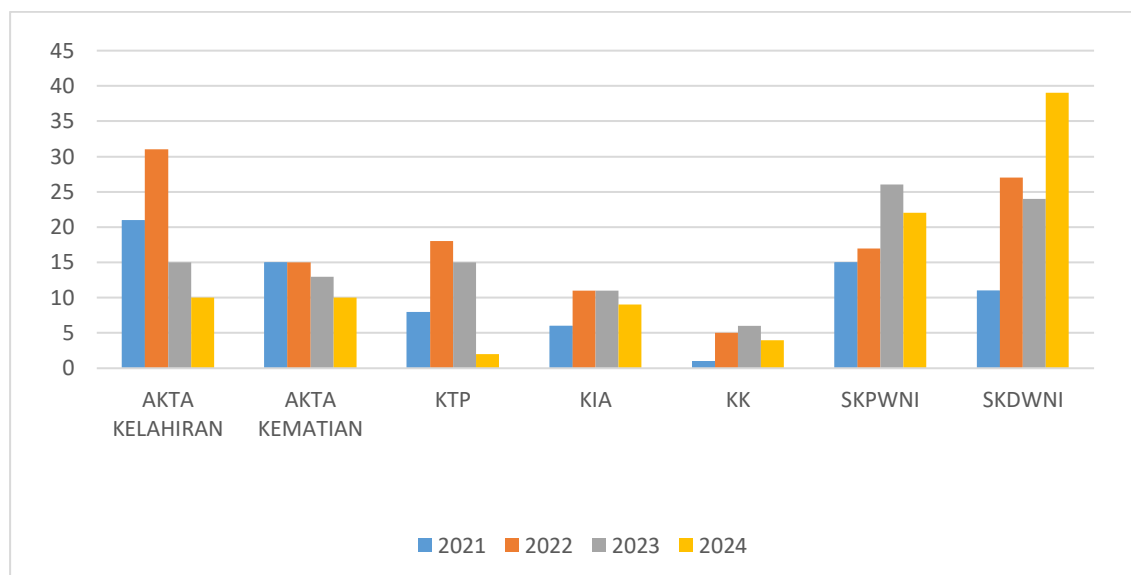
Plavon Dukcapil adalah layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis online yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) layanan ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kependudukan, baik pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo terus berinovasi dalam pelayanan publik dengan didukung adanya teknologi informasi dan komunikasi guna membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah disediakan. Penyelenggaraan pelayanan publik melalui digitalisasi pelayanan di Kabupaten Sidoarjo dapat terwujud sesuai misi ke-1 Pembangunan Kabupaten Sidoarjo dalam RPJMD tahun 2021-2025 mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan tangkas melalui digitalisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha.

Aplikasi PLAVON Dukcapil (Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) mulai digunakan secara resmi pada tanggal 6 April 2021 oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aplikasi ini diluncurkan sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan melalui WhatsApp dan dinilai kurang optimal. Melalui PLAVON, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, hingga surat pindah secara daring.

Penerapan PLAVON memiliki dasar hukum yang kuat, di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 yang merupakan penjabaran dari UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (yang telah diubah dengan UU Nomor 24 Tahun 2013), serta Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 yang secara khusus mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Selain itu, penggunaan sistem daring seperti PLAVON juga diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dan Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang evaluasi kinerja pelayanan publik. Di tingkat daerah, pelaksanaan PLAVON diatur melalui Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2022 yang menetapkan struktur dan tugas Dinas Dukcapil Sidoarjo, serta didukung oleh surat edaran bupati selama masa pandemi COVID-19 yang mendorong digitalisasi layanan kependudukan. Dengan dasar hukum tersebut, PLAVON menjadi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang sah dan sesuai regulasi nasional maupun daerah.

Aplikasi Plavon Dukcapil di desa Sidokerto mulai dioperasikan di pada Bulan Mei tahun 2021. Sebelum adanya aplikasi Plavon Dukcapil, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto, seperti di daerah lainnya, menghadapi berbagai tantangan yang cukup serius. Salah satu masalah utama adalah proses pengajuan dokumen kependudukan yang sangat lambat. Proses ini masih dilakukan secara manual dan berbasis kertas, yang sering kali mengakibatkan antrean panjang dan ketidakpuasan masyarakat [3]. Selain itu, kurangnya aksesibilitas juga menjadi masalah, karena masyarakat harus datang langsung ke kantor Dukcapil pada jam kerja yang terbatas. Hal ini tentu saja menyulitkan mereka yang memiliki kesibukan lain. Tidak hanya itu, sebagian besar warga, khususnya yang tinggal di daerah pedesaan, masih kurang familiar dengan penggunaan teknologi digital, yang membatasi mereka untuk memanfaatkan sistem layanan administrasi berbasis online. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas dan kurangnya pelatihan juga menjadi faktor penyebab pelayanan yang tidak optimal. Menghadapi tantangan-tantangan tersebut, aplikasi Plavon Dukcapil diperkenalkan sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor [4]. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen, memantau status permohonan mereka, dan mendapatkan informasi terkait layanan administrasi secara lebih mudah dan cepat. Salah satu keuntungan utama dari penggunaan aplikasi ini adalah peningkatan efisiensi dalam proses pengajuan dan penerbitan dokumen, yang sebelumnya memakan waktu lama karena dilakukan secara manual. Aplikasi ini juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus terikat dengan jam operasional kantor Dukcapil.

Selain itu, penggunaan aplikasi Plavon Dukcapil juga dapat meningkatkan akurasi dan keamanan data [6]. 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. Selain itu, aplikasi ini juga berperan dalam pemberdayaan masyarakat, dengan memberikan kesempatan bagi mereka untuk belajar dan menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam urusan administrasi publik. Berikut Gambar data pengajuan Plavon oleh warga Desa Sidokerto. Gambar tersebut memperlihatkan jumlah pengajuan yang masuk selama periode tertentu, menggambarkan tren kebutuhan masyarakat terhadap bantuan Plavon. Melalui Data ini, pemerintah desa dapat mengevaluasi tingkat permintaan, mengidentifikasi pola pengajuan dari tahun ke tahun.



Gambar 2. Tampilan Data Pengajuan Plavon

Sumber : Pemerintah Desa Sidokerto, 2024

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat jenis data pengajuan pada aplikasi plavon serta peningkatan penggunaannya, Selanjutnya observasi pada tanggal 25 November 2024 di Balai Desa Sidokerto, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi *Plavon Dukcapil* di Desa Sidokerto merupakan langkah penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat setempat. Aplikasi ini dikembangkan untuk mendigitalisasi proses administrasi kependudukan, mempermudah akses, serta mengurangi hambatan yang sering terjadi dalam sistem pelayanan tradisional [7]. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, aplikasi ini bertujuan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan bagi penduduk desa.

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. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan publik harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan setiap organisasi harus mengupayakan tercapainya efektivitas dalam layanan tersebut. Selanjutnya dari penelitian kedua oleh Khoirunnisak, dkk (2023) yang berjudul Implementasi Program Plavon Dukcapil Berbasis dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi Plavon membantu penduduk dalam pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil [8]. Ketiga, penelitian oleh Handayani, dkk (2024) yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan: Aplikasi Plavon Dukcapil di Pemerinah Desa Gempolsari. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kekurangan seperti kurangnya papan informasi alur pelayanan, secara umum pegawai menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selanjutnya penelitian keempat oleh Siti Nur Haliza, Isna Fitria Agustina (2024) yang berjudul Kualitas Peelayanan 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. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Kualitatif dan informan yang dipilih dengan metode purposive sampling. Hasil yang diperoleh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Pelayanan Via Online Plavon dalam mewujudkan e-government di Desa Kejaksan, Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo memperlihatkan masih belum optimal, operator Plavon Sudah Handal dengan website Plavon sehingga memudahkan pelayanan lebih efisien, Ketanggapan sudah cukup optimal.

Berdasarkan keempat penelitian terdahulu, terdapat keterkaitan antara masalah yang diteliti dalam penelitian ini dengan hasil temuan dari penelitian sebelumnya, yang ditemukan pada observasi awal. Berdasarkan observasi lapangan terdapat beberapa masalah yang dialami antara lain kurangnya sosialisasi, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur Plavon, serta kesulitan penggunaan website dan upload data. Selain itu, aplikasi Plavon tidak dapat diakses oleh semua kalangan usia, terutama lanjut usia yang kesulitan menggunakan handphone untuk mengakses Plavon Dukcapil, sehingga mereka masih perlu datang langsung ke Kantor untuk meminta bantuan.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Sidokerto Penulis menggunakan teori Zeithaml, dan Berry tentang indikator kualitas pelayanan meliputi reliability (kepercayaan/kehandalan), assurance (jaminan/keyakinan), dan tangibles (bukti fisik). Menurut [9] sebuah organisasi dikatakan efektif jika tujuannya tercapai dengan cara yang efisien. Efektivitas ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemampuan aplikasi memberikan layanan akurat dan tepat waktu, Tingkat keamanan dan kepercayaan penggunaan terhadap layanan digital, dan penampilan aplikasi dan kemudahan penggunaannya sebagai representasi layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Plavon di Desa sidokerto. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas aplikasi Plavon sebagai sarana dalam pelayanan administrasi kependudukan [10]. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut aplikasi Plavon dalam rangka meningkatkan pelayanan publik

II. METODE

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif yaitu dengan cara menilai Kualitas aplikasi plavon dalam pelayanan administrasi kependudukan fokus pada pengalaman dan persepsi pengguna. Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, dan observasi langsung untuk menggali kemudahan, kendala, dan manfaat aplikasi [11]. Penelitian ini dilakukan di Desa Sidokerto, yang terletak di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Desa Sidokerto merupakan salah satu desa yang telah mengimplementasikan aplikasi Plavon (Pelayanan Online) sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kepada masyarakat. Desa ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena Desa Sidokerto telah menerapkan aplikasi PLAVON dan salah satu desa yang mendapatkan penghargaan pengelolaan inovasi pelayanan publik pada tahun 2021. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan melalui aplikasi Plavon dengan menggunakan indikator teori Zeithaml, dan berry meliputi reliability (kepercayaan/kehandalan), assurance (jaminan/keyakinan), dan tangibles (bukti fisik). Reliability (kehandalan) mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai janji. Hal ini mencakup ketepatan waktu, keakuratan penyelesaian layanan, serta kemampuan menepati janji. Assurance (jaminan/keyakinan) berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Indikatornya meliputi profesionalisme, keramahan, dan pengetahuan pegawai dalam melayani. Tangibles (bukti fisik) adalah segala bentuk penampilan fisik yang dapat dilihat pelanggan, seperti kebersihan fasilitas, penampilan staf, kelengkapan peralatan, dan materi komunikasi. Adapun teknik informan yang digunakan yaitu penentuan responden menggunakan teknik *purposive sampling* untuk masyarakat pengguna aplikasi Plavon agar representasi data lebih objektif. Informan penelitian ini yaitu masyarakat kepala desa, dan perangkat desa. Informan dari perangkat desa yang bertanggung jawab atas operasional aplikasi Plavon, seperti operator aplikasi, kepala desa, dan perangkat desa lainnya. Adapun data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan perangkat desa melalui observasi dan wawancara. Selain itu terdapat data sekunder yang berasal dari dokumen resmi, seperti laporan penggunaan aplikasi Plavon. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan perangkat Desa untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai implementasi aplikasi Plavon dan kendala yang dihadapi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan aplikasi Plavon oleh masyarakat dan perangkat desa untuk melihat kualitas sistem secara nyata. Teknik analisis data dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder, seperti jumlah pengguna aplikasi, waktu rata-rata pelayanan, dan laporan teknis aplikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Reliability (keandalan/kepercayaan)

Reliability adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sejak awal hingga akhir proses pelayanan. Keandalan berarti bahwa layanan yang dijanjikan dapat dilaksanakan tepat waktu, sesuai prosedur, dan tanpa kesalahan. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, reliability mencerminkan komitmen penyedia layanan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat secara konsisten dan profesional. Indikator *reliability* mengukur sejauh mana layanan yang diberikan mampu diandalkan oleh masyarakat, baik dari sisi ketepatan, konsistensi, maupun kecepatan. Dalam hal ini, aplikasi Plavon menunjukkan keunggulan dibandingkan pelayanan manual. Data observasi menunjukkan bahwa masyarakat Desa Sidokerto mampu memperoleh dokumen kependudukan (seperti KTP, KK, Akta) dalam waktu yang lebih cepat. Keandalan aplikasi tercermin dari efisiensi waktu. Bila sebelumnya pengajuan dokumen memakan waktu beberapa hari hingga minggu karena proses manual, kini masyarakat hanya memerlukan 1–2 hari kerja untuk menyelesaikan permohonan. Bahkan, beberapa layanan bisa selesai dalam hitungan jam tergantung kesiapan dokumen. Selain kecepatan, akurasi juga meningkat. Dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi

PLAVON, indikator ketepatan, konsistensi, dan kecepatan menjadi tolok ukur penting dalam menilai efektivitas pelayanan di lapangan. Ketepatan layanan dapat dilihat dari kesesuaian antara data yang diajukan oleh masyarakat dengan hasil dokumen yang diterbitkan, seperti KTP, KK, atau akta pencatatan sipil. Hal ini mencakup penerapan prosedur yang sesuai dengan standar operasional, minimnya kesalahan input data, serta ketepatan validasi oleh sistem terhadap database kependudukan pusat. Layanan yang tepat akan mengurangi kebutuhan revisi dan menjamin dokumen yang diterbitkan sesuai dengan peraturan.

Sementara itu, konsistensi mencerminkan kestabilan mutu layanan dari waktu ke waktu serta keseragaman pelaksanaan di berbagai kanal pelayanan. Indikator ini terlihat dari keseragaman proses dan persyaratan antara pelayanan melalui aplikasi, website, maupun layanan langsung di kantor kecamatan. Konsistensi juga mencakup kejelasan informasi publik, seperti syarat layanan dan alur proses, serta kemampuan sistem untuk mencatat histori pelayanan secara tertib dan transparan.

Adapun kecepatan diukur dari durasi waktu yang dibutuhkan sejak permohonan diajukan hingga dokumen diterbitkan dan diterima oleh pemohon. Indikator ini meliputi kecepatan verifikasi oleh petugas, kecepatan sistem dalam memproses data, serta waktu tanggap pelayanan terhadap aduan atau permintaan masyarakat. Fitur-fitur seperti notifikasi otomatis dan kemudahan akses aplikasi menjadi elemen penting dalam menjaga kecepatan layanan. Untuk mengukur ketiga indikator ini, instansi biasanya menggunakan survei kepuasan masyarakat, data log sistem, audit internal, serta evaluasi berkala melalui Indeks Pelayanan Publik (IPP). Dengan pemenuhan indikator tersebut, layanan PLAVON diharapkan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan andal bagi masyarakat.



Gambar 3. Pengajuan Melalui Aplikasi Plavon
Sumber : Pemerintah Desa Sidokerto Tahun 2025

Dengan sistem digitalisasi, kemungkinan kesalahan penulisan atau kehilangan dokumen menjadi jauh lebih kecil. Ini karena sistem input terstruktur secara otomatis dan petugas hanya memverifikasi data, bukan menginput ulang seluruh data seperti pada sistem manual. Kendati demikian, reliabilitas ini masih terbatas pada kalangan masyarakat yang memiliki akses internet stabil dan paham teknologi. Kelompok lansia atau masyarakat yang kurang literasi digital mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengisi formulir di aplikasi. Sehingga keandalan Plavon masih belum menjangkau secara merata ke semua lapisan warga. Faktor pendukung lain dari indikator ini adalah ketersediaan operator yang standby di kantor desa untuk membantu jika warga kesulitan mengakses aplikasi. Keberadaan operator membuat layanan tetap bisa diandalkan secara hybrid: online bagi yang mampu, dan dibantu secara manual bagi yang kesulitan. Sebagaimana wawancara dengan masyarakat dan perangkat desa sebagai berikut :

"Waktu saya ngurus KK lewat Plavon, tidak sampai empat hari udah jadi. Dulu kalau offlin bisa sampai satu minggu lebih. Jadi menurut saya, sekarang lebih cepat dan tidak ribet." (Masyarakat)

"Kami selalu berusaha update setiap pengajuan masuk. Kalau datanya lengkap dan jaringan nya bagus, satu sampai tiga hari bisa langsung kita proses dan verifikasi. Sistemnya cukup membantu kami bekerja lebih cepat." (Perangkat Desa)

Dari pernyataan diatas penulis mendefinisikan bahwa mayoritas masyarakat merasakan peningkatan signifikan dalam kecepatan pelayanan setelah menggunakan aplikasi Plavon. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam memproses dokumen administrasi secara efisien. Pernyataan informan seperti " tidak sampai tiga hari sudah jadi" menggambarkan pengalaman nyata masyarakat yang sebelumnya terbiasa menunggu dalam waktu yang lebih lama ketika pelayanan masih dilakukan secara manual. Respons dari operator desa juga menunjukkan konsistensi dan prosedur kerja yang sistematis dalam menangani permohonan. Petugas memastikan bahwa setiap pengajuan dipantau dan diproses sesuai dengan urutan serta kelengkapan data, menambah bukti keandalan sistem. Dalam penelitian Muwardi, dkk mengenai *Kualitas Website Plavon Dukcapil*, ditemukan bahwa Plavon membantu mempercepat pelayanan dan meminimalisir keterlambatan proses administrasi [12].

B. Assurance (Jaminan/Keamanan dan Kepastian)

Assurance mengacu pada kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas layanan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan. Hal ini mencakup aspek jaminan terhadap data, kepastian proses, serta sikap profesional petugas dalam memberi informasi yang jelas. *Assurance* sangat penting dalam pelayanan yang bersentuhan dengan data pribadi atau hak administratif masyarakat. *Assurance* berkaitan dengan jaminan pelayanan, yang mencakup rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi petugas pelayanan. Dalam konteks aplikasi Plavon, masyarakat merasa lebih yakin karena sistem memungkinkan mereka memantau langsung status pengajuan dokumen secara real time. Hal ini sangat berbeda dengan model pelayanan konvensional yang tidak transparan. Masyarakat seringkali tidak tahu sampai mana proses pengurusan dokumen mereka. Sekarang, melalui aplikasi, masyarakat bisa tahu apakah permohonan mereka ditolak, masih diproses, atau sudah selesai. Petugas atau operator Plavon di Desa Sidokerto juga memberikan kontribusi besar dalam membangun kepercayaan. Hasil observasi menunjukkan bahwa mereka cukup responsif terhadap keluhan masyarakat, baik melalui WhatsApp maupun saat hadir langsung ke balai desa. Masyarakat merasa dilayani dengan ramah dan profesional. Selain itu, aplikasi Plavon menyimpan data kependudukan masyarakat dalam sistem yang dilengkapi fitur keamanan. Data yang tersimpan bersifat pribadi dan tidak dapat diakses sembarangan.



Gambar 4. Penggunaan Aplikasi Plavon
Sumber : Pemerintah Desa Sidokerto Tahun 2025

Namun, belum semua masyarakat memahami bagaimana sistem keamanan ini bekerja, sehingga masih ada kekhawatiran terutama dari kalangan lanjut usia. Untuk memperkuat jaminan pelayanan, dibutuhkan peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai keamanan data dan kejelasan alur pelayanan. Misalnya, informasi seperti “data Anda akan diverifikasi dalam waktu 1x24 jam” atau “jika terjadi masalah, hubungi nomor berikut” perlu lebih ditekankan agar masyarakat merasa lebih aman dan percaya. Sebagaimana wawancara dengan masyarakat dan perangkat desa sebagai berikut :

“Saya awalnya ragu, takut datanya hilang atau salah input. Tapi ternyata ada notifikasi di WhatsApp, dan saya bisa lihat statusnya di aplikasi. Petugasnya juga sabar waktu saya tanya-tanya.” (Pak M, 58 tahun warga RT 01 RW 01)

“Kita sadar banyak warga yang belum terlalu paham, jadi kita bantu jelaskan satu per satu. Kita juga pastikan semua data masuk aman, karena sistemnya udah terenkripsi. Tapi memang perlu lebih banyak sosialisasi ke warga lansia.” (Pelayanan Desa Sidokerto)

Berdasarkan hasil wawancara diatas terkait aspek jaminan, masyarakat menunjukkan adanya rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan, terutama karena mereka dapat memantau proses pengajuan secara real-time melalui aplikasi dan notifikasi WhatsApp. Pernyataan “saya bisa lihat statusnya di aplikasi” dan “petugasnya juga sabar” mencerminkan kombinasi antara teknologi yang transparan dan sumber daya manusia yang berkompeten dalam memberikan pelayanan. Adapun wawancara dengan perangkat desa menunjukkan bahwa mereka menyadari pentingnya komunikasi yang efektif dan keterampilan pelayanan publik, terutama dalam menangani kelompok rentan seperti lansia. Upaya ini menjadi bentuk nyata dari *assurance* dalam pelayanan publik. Dalam penelitian Isna (2024) Disebutkan bahwa operator Plavon sudah cukup handal, menunjukkan ketanggapan dan kemampuan mengoperasikan

sistem. Penjelasan bapak Danang Tri Kasimpelayanan diperkuat oleh Ibu Devi Permatasari Umur 30 Tahun yang bertempat tinggal di RT 03 RW 04 menyatakan bahwa :

“Awalnya bingung, soalnya saya nggak biasa ngurus online. Anak saya yang bantu install aplikasinya. Tapi waktu daftar akta lahir anak saya, ternyata gampang juga. Setelah upload dokumen, langsung ada pesan masuk di WhatsApp. Saya juga jadi tenang karena bisa pantau sudah sampai mana prosesnya.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLAVON di Desa Sidokerto telah memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Masyarakat merasa lebih percaya dan tenang dalam mengakses layanan karena adanya fitur notifikasi melalui WhatsApp dan transparansi status permohonan yang dapat dipantau langsung melalui aplikasi. Hal ini memberikan rasa aman bahwa proses administrasi mereka berjalan dengan baik dan terdokumentasi secara sistematis. Di sisi lain, peran operator desa menjadi sangat penting dalam mendukung keberhasilan layanan ini. Petugas desa secara aktif membantu warga, khususnya kelompok yang mengalami kendala dalam memahami teknologi, seperti warga lanjut usia atau mereka yang belum terbiasa dengan aplikasi digital [13]. Pendampingan ini menjadi kunci agar layanan PLAVON dapat dimanfaatkan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Namun, temuan di lapangan juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem yang efisien. Kebutuhan utama yang masih harus dipenuhi adalah peningkatan sosialisasi dan literasi digital, terutama bagi warga lansia. Tanpa pemahaman yang memadai, sebagian masyarakat tetap mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara mandiri. Dengan demikian, meskipun PLAVON telah terbukti aman dan efisien, layanan ini belum sepenuhnya inklusif tanpa adanya pendampingan langsung dari pihak desa. Untuk mencapai pelayanan digital yang benar-benar menyeluruh, dibutuhkan strategi berkelanjutan yang menggabungkan teknologi, edukasi, dan pendekatan humanis dalam pelaksanaan di lapangan.

C. Tangibles (Bukti Fisik dan Penampilan Layanan)

Tangibles mencakup aspek-aspek fisik dari layanan seperti tampilan aplikasi, fasilitas yang digunakan, hingga kesan visual yang ditangkap oleh pengguna. Aplikasi Plavon memiliki desain yang cukup bersahabat, dengan navigasi yang relatif mudah dipahami oleh pengguna usia produktif (18–50 tahun). Tampilan utama Plavon menyediakan menu pengajuan, status pengajuan, dan panduan. Warna-warna yang digunakan cukup kontras namun tidak berlebihan. Ini membantu pengguna memahami informasi secara cepat [14]. Akan tetapi, berdasarkan observasi, tampilan ini masih bisa dikembangkan agar lebih inklusif, terutama untuk pengguna usia lanjut atau yang berkebutuhan khusus. Di sisi lain, balai desa menyediakan fasilitas pendukung berupa komputer layanan mandiri untuk Plavon, serta petugas yang siap membantu. Ini menjadi *bukti fisik* pelayanan publik yang terstandar dan menunjukkan komitmen pemerintah desa dalam menghadirkan pelayanan digital yang menyeluruh. Brosur, spanduk, dan papan informasi alur pelayanan Plavon juga telah dipasang di beberapa titik strategis desa, walaupun masih terbatas.



Gambar 5. Tampilan Aplikasi Plavon

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatn Sidoarjo

Keberadaan bukti visual ini penting sebagai pendukung sistem digital agar masyarakat tidak bingung saat akan mengakses layanan. Penilaian masyarakat terhadap tampilan aplikasi cukup positif. Sebagian besar informan menyebutkan bahwa mereka bisa memahami alur pengajuan dengan melihat ikon dan tulisan pada aplikasi. Namun, bagi warga yang belum terbiasa, kehadiran fitur “panduan video” atau *voice assistant* akan sangat membantu. Dalam penelitian Handayani (2024) disebutkan pula bahwa papan informasi mengenai alur pelayanan masih kurang tersedia. Kurangnya panduan visual fisik seperti petunjuk layanan menjadi kelemahan yang masuk dalam aspek *tangibles*. Kelemahan dalam penyediaan fasilitas fisik seperti petunjuk layanan dan media bantu memperlihatkan bahwa aspek

visual dan tampilan pelayanan belum optimal, dan ini menghambat efektivitas layanan digital di tingkat desa. Sebagaimana wawancara masyarakat dan perangkat desa sebagai berikut :

"Kalau anak muda mungkin gampang ya, saya sendiri juga bisa ngerti. Tapi orang tua saya bingung. Untungnya di balai desa ada petugas yang bantu dan komputer juga disediakan."
(Mbak D, 24 tahun, warga RT 03 RW 02)

"Desain aplikasinya cukup jelas, tapi memang kita dapat masukan supaya nanti ada panduan gambar atau video tutorial. Di kantor desa sendiri kita siapkan komputer dan papan informasi alur pelayanan."
(Pak H, Sekretaris Desa Sidokerto)

"Iya, terutama yang sudah sepuh. Mereka masih terbiasa datang langsung dan bawa berkas. Tapi saya lihat anak-anak muda di rumah tangga biasanya membantu. Di PKK, saya pernah usul supaya ada simulasi penggunaan aplikasi ini, misalnya lewat Sosialisasi saat pertemuan warga." (Ibu Satini Wakil ketua PKK desa Sidokerto)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat mendefinisikan pada aspek bukti fisik, bahwa masyarakat mengapresiasi tampilan aplikasi yang sederhana dan cukup mudah digunakan, meskipun masih ada hambatan bagi kalangan lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital. Keberadaan fasilitas pendukung seperti komputer pelayanan dan operator yang standby di kantor desa menjadi bukti fisik nyata dari komitmen pemerintah desa dalam menyediakan layanan yang ramah pengguna. Selain itu, saran dari pihak desa tentang pentingnya panduan visual seperti video tutorial menunjukkan kesadaran akan pentingnya peningkatan aksesibilitas dan kenyamanan dalam interaksi digital, yang merupakan inti dari indikator *tangibles*.

Tabel 1. Indikator teori Zeithaml dan Berry

Aspek	Indikator	Alat Ukur	Metode Pengumpulan Data	Temuan Lapangan	SOP Terkait
Reliability	2-4 hari kerja untuk dokumen KTP & KK	Rata-rata waktu penyelesaian dokumen	Wawancara masyarakat, operator desa	Pelayanan lebih cepat dibanding sistem manual sebelumnya	SOP Pelayanan PLAVON: Waktu layanan maksimal KTP/KK adalah 4 hari kerja
	<20 pengajuan mengalami kendala waktu	Frekuensi keluhan keterlambatan	Observasi & wawancara	Keandalan sistem tinggi dengan gangguan minor	SOP Pengaduan: Layanan pengaduan ditangani maksimal 2x24 jam kerja
Assurance	Notifikasi WhatsApp aktif & tampilan status di aplikasi	Ketersediaan informasi status pengajuan	Wawancara masyarakat	Menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pengguna	SOP Notifikasi: Sistem wajib memberi notifikasi otomatis saat dokumen diproses dan selesai
	Ramah, komunikatif, membantu saat pengisian formulir	Sikap petugas terhadap pengguna	Observasi langsung	Kompetensi petugas menunjang rasa percaya pengguna	SOP Layanan Langsung: Operator wajib memberi pendampingan dan informasi secara jelas dan ramah
Tangibles	Mudah dipahami oleh pengguna muda, kesulitan pada lansia	Aksesibilitas tampilan aplikasi	Wawancara masyarakat (usia variatif)	Tampilan cukup baik, perlu adaptasi lebih lanjut	SOP Literasi Digital: Desa wajib menyediakan bantuan teknis bagi lansia/masyarakat rentan
	1 unit komputer layanan mandiri + papan informasi terbatas	Fasilitas fisik pendukung di balai desa	Observasi lapangan	Tersedia sarana fisik, namun belum lengkap	SOP Sarpras: Minimal 1 komputer layanan mandiri dan papan informasi publik
	Tambahan video panduan & fitur bantuan langsung disarankan	Saran peningkatan dari perangkat desa	Wawancara perangkat desa	Perlu inovasi visual untuk menjangkau semua kalangan	SOP Inovasi Layanan: Perangkat desa didorong menyiapkan media panduan visual (video, banner)

Sumber : Pemerintah Desa Sidokerto Tahun 2025

Ketiga indikator dari teori Zeithaml dan Berry yaitu *reliability*, *assurance*, dan *tangibles* saling melengkapi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Keandalan layanan menjadi tulang punggung efektivitas aplikasi Plavon karena mempercepat, menyederhanakan, dan mengefisienkan proses layanan kependudukan. Jaminan dari petugas dan sistem digital memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna. Mereka merasa yakin bahwa dokumen yang diajukan akan diproses dengan benar, serta data pribadi mereka tidak akan

disalahgunakan. Penampilan fisik, baik dari sisi digital maupun sarana di kantor desa, turut memperkuat citra pelayanan publik modern yang inklusif dan responsif. Namun, masih dibutuhkan inovasi antarmuka yang lebih ramah lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Dengan integrasi antara sistem aplikasi yang handal, operator yang responsif, serta fasilitas fisik yang memadai, aplikasi Plavon dapat dikatakan berhasil memberikan pelayanan publik yang efektif. Tapi tantangan seperti sosialisasi terbatas, keterbatasan akses internet, dan kesenjangan literasi teknologi tetap perlu menjadi perhatian pemerintah daerah. Oleh karena itu, aplikasi Plavon tidak hanya memberikan solusi digital bagi administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi instrumen reformasi birokrasi di tingkat desa. Keberhasilan ini bisa direplikasi di desa lain dengan pendekatan yang adaptif terhadap kondisi masyarakat setempat.

Penerapan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Sidokerto menjadi langkah signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini hadir sebagai respons terhadap berbagai keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan manual yang dinilai lambat, tidak efisien, dan tidak ramah waktu. Sebelum adanya Plavon, pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran harus melalui prosedur yang berbelit dan memakan waktu lama. Namun sejak Plavon diterapkan, proses menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses kapan saja. Digitalisasi ini sejalan dengan misi Kabupaten Sidoarjo dalam membangun tata kelola pemerintahan yang tangkas dan berbasis teknologi informasi. Efektivitas aplikasi Plavon terlihat jelas dari segi waktu pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara, masyarakat menyampaikan bahwa pengurusan dokumen yang dulunya bisa memakan waktu tiga hingga tujuh hari, kini hanya membutuhkan waktu satu hingga dua hari saja. Hal ini menjadi indikator bahwa transformasi digital melalui Plavon berhasil memangkas waktu pelayanan secara signifikan. Kecepatan ini tentu saja tidak hanya berdampak pada efisiensi, tetapi juga berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Respon masyarakat terhadap aplikasi ini pun sebagian besar positif. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga Desa Sidokerto, mereka merasa sangat terbantu dengan kemudahan akses layanan secara online. Melalui aplikasi Plavon, mereka tidak perlu lagi antre di kantor desa atau kecamatan untuk sekadar mengurus dokumen. Cukup dengan mengunggah dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi, mereka bisa memantau status pengajuan hingga dokumen selesai diproses. Namun demikian, beberapa warga lanjut usia mengaku masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi, khususnya dalam hal unggah dokumen atau navigasi fitur. Keberhasilan implementasi Plavon di tingkat desa tentu tidak terlepas dari peran penting operator aplikasi. Dalam wawancara dengan operator desa, mereka menjelaskan bahwa sebelum mengelola Plavon, mereka telah mendapatkan pelatihan dari Dinas Dukcapil. Pelatihan tersebut mencakup pengelolaan sistem, verifikasi data, dan pendampingan teknis kepada masyarakat. Operator berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah sekaligus sebagai fasilitator yang menjembatani kesenjangan digital antara aplikasi dan pengguna yang belum sepenuhnya melek teknologi.

Pernyataan ini didasarkan pada hasil wawancara langsung dengan warga dan perangkat Desa Sidokerto pada tanggal 19 Mei 2025. Wawancara tersebut mengungkap bahwa meskipun aplikasi PLAVON telah memberikan manfaat nyata dalam hal efisiensi dan transparansi pelayanan, namun tantangan masih ditemui dalam hal sosialisasi dan pemahaman teknis oleh masyarakat. Sebagian besar warga belum mengetahui secara menyeluruh tentang keberadaan atau cara kerja aplikasi ini, terutama dalam hal pengunggahan dokumen digital dengan format dan ukuran yang sesuai. Temuan ini sejalan dengan berbagai studi yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik di tingkat desa tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan dan literasi masyarakat sebagai pengguna akhir. Sementara itu, dari sisi transparansi dan keamanan, PLAVON dinilai telah memberikan nilai tambah karena setiap proses tercatat secara sistematis, dapat dilacak, dan minim risiko kehilangan data. Ini menunjukkan potensi PLAVON dalam memperkuat tata kelola publik yang terbuka dan akuntabel, sepanjang didukung oleh peningkatan kapasitas dan pendampingan masyarakat secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di beberapa desa lain di Sidoarjo. Penelitian oleh Handayani dan Muwardi menyebutkan bahwa aplikasi Plavon meningkatkan mutu pelayanan, meskipun masih terdapat kekurangan seperti minimnya papan informasi dan keterbatasan literasi digital [15]. Dibandingkan desa lain, Desa Sidokerto menunjukkan kesiapan yang lebih baik karena dukungan teknis dan peran aktif perangkat desa dalam mengedukasi warganya. Berdasarkan keseluruhan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Plavon cukup efektif sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto. Kendati masih terdapat tantangan seperti keterbatasan pemahaman digital dan akses internet, secara umum aplikasi ini telah berhasil mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan sosialisasi dan pelatihan bagi masyarakat serta peningkatan infrastruktur pendukung agar aplikasi Plavon dapat diakses secara merata oleh seluruh kalangan.

VII. SIMPULAN

Penerapan aplikasi Plavon Dukcapil di Desa Sidokerto terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini memberikan berbagai manfaat, antara lain percepatan waktu pelayanan, peningkatan transparansi, dan kemudahan akses layanan kependudukan secara online. Penelitian ini

bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi Plavon Dukcapil sebagai sarana digital dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Desa Sidokerto, Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara dengan masyarakat serta perangkat desa, dan analisis data pendukung lainnya, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Plavon memberikan dampak yang signifikan terhadap perbaikan sistem pelayanan kependudukan.

Secara umum, efektivitas aplikasi Plavon dinilai dari tiga indikator utama berdasarkan teori kualitas layanan dari Zeithaml, dan Berry, yaitu: reliability (keandalan), assurance (jaminan), dan tangibles (bukti fisik).

1. Reliability (keandalan)

Plavon terbukti mampu mempercepat proses pengajuan dan penyelesaian dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Sebelumnya, pengurusan dokumen memerlukan waktu 4–10 hari dengan sistem manual, namun setelah menggunakan aplikasi ini, proses dapat diselesaikan dalam waktu 2–4 hari, bahkan hitungan jam jika dokumen lengkap. Hal ini menunjukkan adanya efisiensi waktu yang signifikan. Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan akurasi data karena mengurangi risiko kesalahan input dan kehilangan dokumen. Namun, efektivitas ini belum merata dirasakan oleh semua kalangan, karena warga lanjut usia dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih kesulitan menggunakan aplikasi ini secara mandiri.

2. Assurance (jaminan)

Aplikasi Plavon memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat melalui fitur pemantauan status permohonan secara real-time dan pemberitahuan (notifikasi) melalui WhatsApp. Hal ini menjadikan proses lebih transparan dan dapat dilacak oleh pengguna kapan saja. Masyarakat merasa lebih tenang karena data mereka terlindungi, dan mereka dapat mengetahui secara langsung status dokumen mereka. Peran operator desa juga sangat penting dalam membangun kepercayaan publik karena mereka memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, serta tanggap dalam menangani keluhan. Meskipun begitu, sosialisasi mengenai sistem keamanan dan prosedur aplikasi masih perlu ditingkatkan agar lebih banyak warga merasa yakin dan nyaman menggunakan layanan digital ini.

3. Tangibles (bukti fisik)

Tampilan antarmuka aplikasi Plavon tergolong cukup sederhana dan ramah pengguna untuk kalangan usia produktif. Menu yang tersedia mudah dinavigasi dan memudahkan pengguna untuk melakukan pengajuan atau memantau status. Di sisi fisik, Pemerintah Desa Sidokerto telah menyediakan komputer layanan mandiri di balai desa serta papan informasi dasar tentang penggunaan aplikasi. Namun, masih terdapat kekurangan dalam penyediaan fasilitas fisik seperti panduan visual (misalnya: video tutorial, petunjuk gambar, atau fitur bantuan suara) yang dapat membantu pengguna yang kesulitan dalam membaca atau memahami prosedur. Hal ini penting untuk meningkatkan aksesibilitas, khususnya bagi kelompok lansia atau difabel.

Secara keseluruhan, aplikasi Plavon telah berkontribusi secara nyata dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa, serta menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Keberhasilan digitalisasi ini juga sejalan dengan visi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tanggap melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun demikian, keberhasilan tersebut masih menyisakan sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Tantangan tersebut antara lain: kurangnya sosialisasi aplikasi ke seluruh lapisan masyarakat, kesenjangan pemahaman penggunaan teknologi digital, serta belum meratanya infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat digital yang layak. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya lanjutan berupa pelatihan intensif kepada masyarakat, peningkatan literasi digital, serta perluasan fasilitas fisik penunjang aplikasi Plavon di tingkat desa.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Plavon efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, namun implementasinya harus terus dikembangkan secara inklusif agar benar-benar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Aplikasi Plavon tidak hanya sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai simbol perubahan paradigma pelayanan publik menuju sistem birokrasi yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan 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 “Kualitas Aplikasi Plavon Sebagai Sarana Pelayanan Administrasi Kependudukan” hingga selesai. Shalawat serta salam senantiasa tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya kepada Kepala Desa Sidokerto, Sekretaris Desa Sidokerto, dan seluruh Staff Pemerintah Desa Sidokerto yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kontribusi dalam penyusunan jurnal ini.

REFERENSI

- [1] 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>
- [2] 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>
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 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/bits/tream/123456789/65128/1/SALMAN FARIS RIFLI-FST.pdf>
- [8] K. Khoirunnisak and I. Rodiyah, "Implementation of the Web Plavon Dukcapil Program in Improving Population Administration Services in Glagaharum Village," pp. 1–10, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.21070/ups.2697>
- [9] A. T. Atmaja, D. Santoso, and P. Ninghardjanti, "Penerapan sistem otomatisasi administrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di bidang pendapatan dinas perdagangan kota surakarta," *J. Inf. dan Komun. Adm. Perkantoran*, vol. 2, no. 2, pp. 1–14, 2018.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] Sari, M. E. P. and Pratiwi, D. A. 'Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Batam', *Jurnal Trias Politika*, 5(1), pp. 1–12.2021. doi: 10.33373/jtp.v5i1.2874.
- [15] Prastya, Y. R. and Sunaningsih, S. N. 'Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 8(2), pp. 122–132. 2020. doi: 10.31629/juan.v8i2.2686

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.