



Elements of Successful Implementation of "PLAVON" (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service

Elemen Sukses Penerapan "PLAVON" (Pelayanan Via Online) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Razif Abdillah*, Susi Hardiati

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

ABSTRACT

Sidoarjo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil *Online Services* (Plavon) is the application of *e-government* practices in the field of *online* population administration (adminduk) services carried out by the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service in an effort to provide fast and easy population services. The aim of this research is to determine the application of Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo as an *online* population administration service using theory from the results of a Harvard JFK School of Government study consisting of *Support*, *Capacity* and *Value*. This research uses a qualitative descriptive method with data collection using literature study, interviews, and observation. Involving the Sidoarjo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Office and the community as Plavon users. The results of this research show that the implementation of Plavon as an *online* population administration service is good even though there are still obstacles in the document upload process.

Keywords: E-government, Plavon, Adminduk service, Department of Population and Civil Registration, Sidoarjo

OPEN ACCESS

ISSN 2338-445X (online)

ISSN 2527-9246 (print)

Edited by:

Hendra Sukmana

Reviewed by:

Lely Indah

Mindarti and Gede Sandiasa

*Correspondence:

Razif Abdillah

razifabdillah@gmail.com

Published: 30 April 2024

Citation:

Abdillah, R., & Hardiati, S.

(2024). Elemen Sukses Penerapan

"PLAVON" (Pelayanan Via

Online) Pada Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo.

JKMP (Jurnal Kebijakan dan

Manajemen Publik). 12:1.

doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1767

ABSTRAK

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil *Online* (Plavon) Sidoarjo merupakan penerapan praktik *e-government* di bidang pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) secara *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam upaya memberikan pelayanan kependudukan secara cepat dan mudah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo sebagai layanan administrasi kependudukan *online* dengan menggunakan teori dari hasil penelitian Harvard JFK School of Government yang terdiri dari Dukungan, Kapasitas dan Nilai. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi literatur, wawancara dan observasi yang melibatkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo dan masyarakat sebagai pengguna Plavon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Plavon sebagai layanan administrasi kependudukan *online* sudah baik meskipun masih terdapat kendala pada proses pengunggahan dokumen.

Kata Kunci: E-Government, Plavon, Pelayanan Adminduk, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Sidoarjo

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi seakan memberikan harapan adanya efisiensi dan percepatan penyampaian informasi. Oleh karena itu sudah seharusnya kehidupan masyarakat mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada. Sebagai suatu institusi Pemerintah juga perlu melakukan perubahan dan adaptasi ditengah gelombang perkembangan teknologi dan informasi, hal ini perlu dilakukan agar suatu pemerintahan dapat terus memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu perkembangan teknologi merupakan suatu keadaan yang harus dimanfaatkan pemerintah untuk kepentingan bersama (Bramasta et al., 2022; Bianto & Choiriyah, 2022; Aktiva Oktariyanda et al., 2022; Daniswara & Megawati, 2023; Bahlamar & Abadi, 2023; Prasetyowati et al., 2023; Ummaroh & Choiriyah, 2023; Oktavia & Choiriyah, 2023; Sinay et al., 2022; Safira et al., 2022; Khoirunnisak & Rodiyah, 2024).

E-government (electronic government) merupakan usaha dalam memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat efektif serta efisien kepada Masyarakat (Suharyana, 2017). Indonesia sendiri mulai serius dengan pemanfaatan teknologi informasi pada tahun 2003, hal ini dapat terlihat diterbitkannya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Salah satu pelayanan publik mendasar yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dijelaskan di dalam UU No. 24 Tahun 2013 bahwa “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu pemerintah daerah yang ada di Provinsi Jawa Timur telah memberlakukan pelayanan kependudukan secara daring. Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menetapkan untuk kepengurusan administrasi kependudukan secara daring pada tahun 2021. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan secara daring melalui platform Pelayanan *via Online* (Plavon) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo. Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo merupakan platform pelayanan administrasi kependudukan secara daring berbasis web yang diresmikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada 12 April 2021.

Plavon merupakan suatu produk kebijakan publik dari pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo yang mengatur agar pelaksanaan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dilakukan secara daring. Dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 disebutkan berbagai jenis layanan antara lain: (1) Kartu Keluarga, (2) Kartu Tanda Penduduk, (3) Kartu Identitas Anak, (4) Akta Kelahiran, (5) Akta Kematian, (6) Akta Perkawinan, (7) Akta Perceraian.

Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo merupakan perwujudan dari *E-government* dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis web dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan *E-government* dalam rangka merealisasikan *good government* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan agar pelayanan public terus mengalami peningkatan (Laili & Kriswibowo, 2022). Masyarakat hanya memerlukan akses website Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo melalui perangkat elektronik masing-masing baik itu gawai, laptop, atau komputer secara daring. Setelah itu, masyarakat dapat melakukan pengajuan kepengurusan dokumen sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo Periode April 2021 – Januari 2022

| No | Jenis Pelayanan | Jumlah |
|----|-----------------|--------|
| 1 | Perekaman E-KTP | 1.345 |
| 2 | Cetak E-KTP | 897 |
| 3 | KK | 995 |
| 4 | KIA | 1.755 |
| 5 | Pindah | 567 |
| 6 | Datang | 342 |
| 7 | Akta Kelahiran | 453 |
| 8 | Akta Kematian | 147 |
| 9 | Akta Perkawinan | 345 |
| 10 | Akta Perceraian | 187 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2023)

Keberhasilan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan menjadi menarik untuk dikaji. Dalam upaya mengetahui keberhasilan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil penulis menggunakan hasil riset dan kajian Havard JFK School of Government (Indrajit, 2016) yang menerangkan tentang adanya 3 elemen sukses penerapan *E-government* yakni *support, capacity, dan value*. Berdasarkan uraian di atas peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Elemen Sukses Penerapan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian kali ini, metode penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah penelitian secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode penelitian deskriptif dipilih dengan pendekatan kualitatif agar supaya dapat mengungkapkan fakta-fakta tentang elemen sukses penerapan Plavon Kabupaten Sidoarjo. Adapun penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisis data yang melalui beberapa tahap yakni kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Uji keabsahan meliputi *credibility, transferbelity, dependability, dan confirmability*. Dalam penelitian ini uji keabsahan menggunakan uji *credibility* dengan teknik triangulasi yang terdiri dari sumber, teknik, dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Support

Support (dukungan pemerintah) berkaitan dengan keinginan, komitmen, dan keseriusan pemerintah dalam upaya menerapkan konsep-konsep *e-government* (Indrajit, 2016). Elemen ini menjadi sangat penting karena berkaitan dengan komitmen pemerintah dalam menerapkan *e-government*. Komitmen dan keseriusan pemerintah dalam menerapkan dapat dilihat dari disepakatinya kerangka *e-government* yang jelas dan sosialisasi yang menyeluruh dan konsisten.

a. Disepakatinya Kerangka *E-government* yang Jelas

Kerangka *e-government* merupakan seperangkat aturan atau regulasi yang mendukung proses pelaksanaan *e-government*. Seperangkat peraturan yang jelas tentu akan mendukung pemerintah yang dalam hal ini sebagai selaku pelaku atau penyedia jasa untuk mengetahui *e-government* yang dilaksanakan. Seperangkat peraturan yang jelas tentunya juga akan mendukung dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa dalam penerapan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo telah didukung dengan adanya kerangka *e-government* yang jelas sebagaimana yang disampaikan oleh Reddy Kusuma selaku *key informan* yakni kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo sebagai berikut:

“Kami Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah menyepakati Visi dan Misi serta tujuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri untuk memberikan layanan yang berkualitas dengan cara menerapkan Plavon. Yang mana penerapan Plavon sendiri juga didukung dengan adanya Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Online dan juga SE Bupati Sidoarjo No. 065 Tahun 2022 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pada Masa Covid. Karena pelayanan kita berubah menjadi daring pada saat Covid kemarin.” (hasil wawancara 22 Oktober 2023)

Diketahui bahwasannya kerangka *e-government* yang disepakati sebagai bentuk keseriusan pemerintah dalam menerapkan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelayanan *adminduk* secara *online* didasari pada adanya visi Kabupaten Sidoarjo yakni “Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan Berkelanjutan” yang salah satu caranya tertuang di dalam misi poin pertama Kabupaten Sidoarjo yakni “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha” yang mana digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan *public* selaras dengan tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo yaitu “Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan dalam rangka pelayanan yang berkualitas”.

b. Adanya Sosialisasi

Sosialisasi *e-government* adalah upaya untuk memperkenalkan kepada seluruh sasaran dari dibangunnya *e-government* itu sendiri (Indrajit, 2016). Sosialisasi menjadi penting karena terkait dengan penyebaran informasi *e-government* yang mana dari adanya sosialisasi diharapkan masyarakat dan seluruh pihak yang merasakan dampak dari hadirnya *e-government*. Secara sederhana masyarakat mengetahui dan memiliki pemahaman terkait tata cara dan penggunaan dari *e-government*.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah melaksanakan sosialisasi Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara optimal. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo dilakukan baik secara *online* maupun tatap muka, hal ini disampaikan oleh Bapak Reddy Kusuma sebagai berikut:

*“Tentu kita adakan sosialisasi kita laksanakan secara menyeluruh baik online maupun offline agar seluruh pihak bisa mengetahui adanya Plavon sebagai pelayanan *adminduk* secara online di Sidoarjo. Tidak jarang saya selaku Kepala Dinas memberikan materi dan menyampaikan tentang Plavon diberbagai kesempatan seperti di kampus, webinar, maupun secara langsung kepada masyarakat”. (Wawancara 22 Oktober 2023)*

Adanya sosialisasi Plavon sebagai pelayanan *adminduk* berbasis *online* juga dirasakan oleh masyarakat yakni Alib selaku warga Sidoarjo pengguna layanan Plavon yang menyatakan :

“Saya mengikuti sosialisasi dan mendapatkan informasi mengenai Plavon pada live streaming saat sesi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sapa masyarakat di Instagram @Dinas Kependudukan dan Catatan SipilSidoarjo” (Wawamcara 22 Oktober 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwasannya Sosialisasi mengenai Plavon sudah dilakukan secara optimal. Sosialisasi mengenai Plavon tidak hanya dilakukan secara eventual saja, tetapi juga dilakukan secara rutin dan berkelanjutan. Yang mana proses sosialisasi secara berkelanjutan ini dapat dilihat dari adanya sesi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sapa masyarakat pada laman akun Instagram @Dinas Kependudukan dan Catatan SipilSidoarjo.



Gambar 1. Agenda Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sapa Masyarakat Sidoarjo

Capacity

Kemampuan (*capacity*) adalah unsur keberdayaan dari pemerintah dalam merealisasikan cita-cita *e-government* (Indrajit, 2016). Kapasitas ini merujuk pada sumber daya milik pemerintah yang digunakan sebaik mungkin sehingga mampu menerapkan *e-government*. Sumber daya tersebut dilihat dari sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan sumber daya teknologi.

a. Ketersediaan Finansial

Kemampuan (*capacity*) adalah unsur keberdayaan dari pemerintah dalam merealisasikan cita-cita *e-government* (Indrajit, 2016). Kapasitas ini merujuk pada sumber daya milik pemerintah yang digunakan sebaik mungkin sehingga mampu menerapkan *e-government*. Sumber daya tersebut dilihat dari sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan sumber daya teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada key informan tentang anggaran dalam penerapan Plavon sudah tercukupi sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Reddy Kusuma

“Untuk anggaran Plavon sendiri ada pada saat *recofussing* APBD 2021 dan untuk realisasinya baru kita resmikan Plavon pada April 2021. Ditahun-tahun berikutnya kita hanya berfokus pada anggaran pemeliharaan dan pengembangan. Untuk saat ini kita ingin berfokus mengupdate plavon ke Versi 3.0”. (Wawamcara 22 Oktober 2023)

Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bentuk pelayanan adminduk secara *online* di Kabupaten Sidoarjo, berada di bawah naungan yakni Bidang Pengelolaan

Informasi Administrasi Kependudukan yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Tepatnya pada Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang tugasnya meliputi 1) pengembangan system informasi administrasi kependudukan, 2) pembangunan dan pemeliharaan jaringan serta aplikasi system informasi administrasi kependudukan, 3) operasional system informasi administrasi kependudukan, 4) pemantauan dan evaluasi system informasi, 5) melaksanakan pengembangan potensi operator system informasi kependudukan.

Tabel 2. Anggaran Dinas DispenDinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021

| Program | Anggaran | Realisasi | % |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------|
| Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota | 13.054.847.316,00 | 11.956.731.411,00 | 91,59 |
| Program Pendaftaran Penduduk | 283.518.354,00 | 235.167.294,00 | 82,95 |
| Program Pencatatan Sipil | 396.186.400,00 | 340.957.124,00 | 86,06 |
| Program Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan | 1.778.663.503,00 | 1.731.066.997,00 | 97,32 |
| TOTAL | 15.513.215.573,00 | 14.263.922.826,00 | 91,94 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2023)

Berdasarkan laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tahun 2021 diketahui anggaran untuk Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berjumlah Rp. 1.778.663.503 dari total anggaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berjumlah Rp. 15.513.215.573. Artinya kurang lebih 11% anggaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil difokuskan untuk Plavon dan memiliki nilai 97,32% dalam realisasi anggaran.

b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur teknologi informasi adalah sarana ataupun prasarana yang mendukung dan dibutuhkan untuk penerapan Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti jaringan internet, computer, hingga contact person untuk sarana pengaduan.

Diketahui dalam upaya menjalankan pelayanan adminduk secara *online* diperlukan seperangkat computer dan jaringan internet bagi pegawai agar pelaksanaan Plavon bisa optimal, sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Reddy Kusuma yang mengatakan :

“Dalam mendukung penerapan Plavon, semua pegawai sudah kita sediakan PC yang tersambung dengan jaringan internet. Hal ini untuk memudahkan para pegawai dalam memberikan pelayanan, bahkan di lobby kita juga sediakan PC untuk membantu masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan. Dan untuk jaringan internet sudah kita sediakan baik untuk masyarakat ataupun pegawai.”. (Wawamcara 22 Oktober 2023)

Ketersediaan jaringan internet untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga didukung dengan laporan dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo yang menjelaskan bahwa perangkat PC dan laptop di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 3. Fasilitas Yang Dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Yang Terkoneksi Dengan Internet Untuk Pelayanan Plavon

| No | Nama Perangkat | Jumlah |
|----|----------------|--------|
| 1 | PC | 20 |
| 2 | Laptop | 15 |

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2023)

Namun dalam penyelenggaraan Plavon tidak hanya bergantung pada ketersediaan hardware, tetapi juga ketersediaan software yang dalam hal ini adalah kapasitas bandwidth sever Plavon yang dirasa masih perlu ditingkatkan. Diketahui pada jam tertentu pada saat mengakses Plavon terkadang lambat, sebagaimana yang disampaikan oleh Alib :

“Sering lambat kalau mau upload dokumen ataupun masuk ke dalam web Plavon. Buffering terus apalagi kalau jam efektif antara jam 10-12 siang, malah kadang-kadang log out sendiri. Tapi secara umum untuk mengaksesnya mudah, tampilannya juga nyaman dan informasinya tersedia semua di Plavon.” (Wawamcara 22 Oktober 2023).

Tabel 4. Kapasitas Bandwitch Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Yang Digunakan Untuk Pelayanan

| No | Bandwitch | Kapasitas |
|----|-----------|-----------|
| 1 | Download | 640 |
| 2 | Upload | 884 |

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo (2023)

Diketahui dari Tabel 4, Dina Kependudukan dan Catatan Sipil adalah OPD yang tinggi dalam penggunaan *bandwidth* untuk keperluan mengupload. Tentunya dengan semakin tinggi jumlah penduduk perlu adanya peningkatan kapasitas agar proses pelayanan tidak terhambat.

c. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan para pegawai yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menerapkan *e-government* (Indrajit, 2016). *Capacity* dalam elemen sukses penerapan Plavon tidak hanya berbicara mengenai sumber daya finansial namun juga sumber daya manusia yang tidak kalah pentingnya dalam keberhasilan penerapan Plavon.

Diketahui bahwa dalam penerapan Plavon terdapat pegawai yang bertugas sebagai operator untuk menangani proses permohonan dokumen adminduk, dan operator yang membantu proses pengajuan dokumen milik masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Reddy Kusuma selaku Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo yang menyatakan :

“Kalau untuk mengoprasikan atau melakukan pengajuan melalui Plavon, semua pegawai kita paham dan mengerti, kita juga mengadakan Bimtek mengenai Plavon namun tidak semua pegawai kita menjadi operator yang bertugas menangani proses pengajuan dokumen.”” (Wawamcara 22 Oktober 2023).



Gambar 2. Petugas dan Suasana Pelayanan melalui Plavon

Diketahui pegawai Plavon di MPP Sidoarjo yang membantu proses pengajuan dokumen berada di *front office* MPP yang bertugas memberikan informasi tentang pelayanan kependudukan dan membantu masyarakat dalam melakukan permohonan dokumen adminduk secara *online* melalui Plavon. Pemohon diminta untuk menuliskan NIK, KK, serta email aktif serta foto KTP untuk didaftarkan akun Plavon dan dilakukan proses pengajuan pelayanan adminduk oleh pegawai *front office*.

Kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga didukung dengan adanya pelatihan dan Bimtek yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo dalam upaya meningkatkan kompetensi para pegawai. Pelaksanaan Bimbingan teknis bagi para pihak terkait dapat dilihat pada laman website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.sidoarjokab.go.id. Bimtek telah beberapa kali dilakukan dan salah satunya pada bulan Maret 2022.



Gambar 3. Pelaksanaan Bimtek Plavon 2.0

Value

Value adalah nilai kebermanfaatan yang tentunya saling berhubungan antara pemerintah selaku penyedia layanan (jasa) yang menerapkan *e-government*. Pelaksanaan *e-government* tentu tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya pihak yang merasakan manfaat dari Plavon. Pihak yang merasakan manfaat dari *e-government* tidak hanya dari pihak pemerintah saja tetapi juga masyarakat yang memberikan andil yang besar dalam menentukan besar tidaknya manfaat Plavon.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui terdapat banyak keuntungan yang dirasakan oleh pihak penyelenggara yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo. Bapak Reddy Kusuma selaku Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo menyatakan :

“Kami selaku penyelenggara tentunya sangat terbantu dengan adanya Plavon sebagai sarana pelayanan adminduk. Yang paling kita rasakan adalah bagaimana kita bisa memberikan pelayanan lebih cepat tanpa terkendala ruang, lalu adanya plavon juga memudahkan kita dalam melacak kesalahan-kesalahan dokumen dari para pemohon sehingga apabila ada data yang tidak sinkron bisa langsung ketahuan.”. (Wawamcara 22 Oktober 2023)

Tentu kebermanfaatan Plavon tidak hanya dirasakan oleh pihak penyelenggara saja atau dalam hal ini pemerintah, masyarakat selaku pengguna jasa Plavon juga perlu diperhatikan dalam rangka mendapatkan informasi yang objektif. Hal ini disampaikan oleh Alib Habibullah selaku masyarakat yang pernah melakukan perbaikan KTP rusak melalui Plavon, Alib mengatakan :

“saya bisa mengurus KTP rusak karena kena hujan jadi KTP nya ngeblur. Proses pengajuan perbaikan juga mudah bisa dilakukan dari rumah tanpa perlu lagi harus datang ke kantor. Cukup upload foto KTP lama saya yang rusak dan juga foto Kartu Keluarga saya yang asli setelah itu kita tinggal menunggu notifikasi yang dikirimkan melalui email terkait permohonan kita kalua berhasil yan anti kita tinggal ambil KTP nya di kantor, sedangkan kalua gagal atau tertolak nanti akan diberitahu syarat yang harus dipenuhi”. (Wawamcara 22 Oktober 2023)

Plavon tidak hanya menghadirkan kemudahan akses pelayanan dan transparansi pelayanan, tetapi juga memberikan pelayanan adminduk yang terintegrasi bagi Masyarakat. Seperti pelayanan-pelayanan sebagai berikut (Tabel 5):

Tabel 5. Layanan Terintegrasi Plavon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

| Layanan Terintegrasi | Kondisi | Output Dokumen |
|-----------------------------|--------------------------------------|--|
| Akta Kelahiran | Bayi baru lahir belum punya NIK | Akta Kelahiran, KIA, KK |
| | Bayi/ anak sudah punya NIK <17 tahun | Akta Kelahiran, KIA |
| | Dewasa | Akta Kelahiran |
| Akta Kematian | Alm KK sendiri | Akta Kematian |
| | Alm kepala keluarga/ pasangan | Akta Kematian, KK, KTP Pasangan |
| | Alm adalah anggota keluarga | Akta Kematian, KK |
| Akta Perkawinan | Pasangan adalah warga Sidoarjo | Akta Perkawinan, KK, KTP (kawin) |
| Akta Perceraian | | Akta Perceraian, KK, KTP (cerai hidup) |
| Pisah KK | Alamat Tetap | KK baru, KK yang ditinggal |
| Pindah DALAM Kabupaten | Pindah sebagian usia >17 th | KK baru, KK yang ditinggal, KTP |
| | Pindah sebagian usia <17 th | KK baru, KK yang ditinggal |
| | Pindah 1 KK usia >17 th | KK KTP |
| Pindah LUAR Kabupaten | Pindah 1 KK | SKPWNI |
| | Pindah Sebagian | SKPWNI, KK keluarga yang ditinggal |
| Datang LUAR Kabupaten | Pindah 1 KK | KK, KTP, KIA |
| | Pindah sebagian usia >17 th | KK, KTP |
| | Pindah sebagian usia <17 th | KK yang ditumpangi, KIA |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2023)

Hadirnya layanan terintegrasi tentunya akan memudahkan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan tanpa harus mengurus secara satu persatu. Kebermanfaatan Plavon juga dapat dilihat dari jumlah pengguna.

| No | Jenis Layanan | JENIS PEMOHON/JUMLAH | | | | | | JUMLAH | % |
|----|------------------|------------------------|---------------|--------------|--------------|----------------|---------------|----------------|-------------|
| | | Masyarakat/ Mandiri | | Kemitraan | | Petugas Desa | | | |
| 1 | AKTA KELAHIRAN | 64.412 | 75,65% | 659 | 0,77% | 20.069 | 23,57% | 85.140 | 28,88% |
| 2 | AKTA KEMATIAN | 15.009 | 65,93% | 8 | 0,04% | 7.748 | 34,03% | 22.765 | 7,72% |
| 3 | KTP | 35.205 | 56,81% | 1 | 0,00% | 26.763 | 43,19% | 61.969 | 21,02% |
| 4 | KIA | 19.489 | 56,27% | 1.054 | 3,04% | 14.093 | 40,69% | 34.636 | 11,75% |
| 5 | SURAT PINDAH | 17.111 | 55,74% | | 0,00% | 13.586 | 44,26% | 30.697 | 10,41% |
| 6 | SURAY KEDATANGAN | 13.378 | 59,48% | | 0,00% | 9.112 | 40,52% | 22.490 | 7,63% |
| 7 | AKTA PERKAWINAN | 334 | 97,66% | - | 0,00% | 8 | 2,34% | 342 | 0,12% |
| 8 | AKTA PERCERAIAN | 79 | 87,78% | 7 | 7,78% | 4 | 4,44% | 90 | 0,03% |
| 9 | KK | 19.061 | 52,05% | 103 | 0,28% | 17.456 | 47,67% | 36.620 | 12,42% |
| 10 | PEDULI DILAN | 3 | 18,75% | 1 | 6,25% | 12 | 75,00% | 16 | 0,01% |
| | Jumlah | 184.081 | 62,45% | 1.833 | 0,62% | 108.851 | 36,93% | 294.765 | 100% |

Gambar 4. Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Melalui Plavon Periode April 2021 – Agustus 2022 (Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2023)

Dari gambar 4 tersebut diketahui bahwasannya penggunaan pelayanan adminduk yang paling tinggi diakses oleh masyarakat adalah pelayanan akta kelahiran yang menyentuh angka 75,65%. diketahui bahwa proses pengajuan pelayanan adminduk melalui Plavon begitu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kemudahan yang paling dirasakan adalah tidak perlu lagi mendatangi kantor untuk mendapatkan pelayanan yang tentunya memberikan efisiensi waktu bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai Elemen Sukses Penerapan Plavon di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang menggunakan teori elemen sukses. *Support* adanya tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang selaras dengan visi misi Kabupaten Sidoarjo. Plavon yang berdasar pada Kemendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara *online*. Sosialisasi Plavon juga sudah dilakukan dengan baik dan konsisten. *Capacity* dilihat dari adanya anggaran di Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebesar 11% dari total anggaran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Sidoarjo dengan realisasi anggaran menyentuh angka 97,32%. Sementara Keberdayaan dari sisi SDM memiliki sudah baik dengan tersedianya SDM yang kompeten dan ahli didukung dengan adanya Bimtek dan pelatihan yang diselenggarakan. Namun pada sisi infrastruktur masih ada kendala yang sering trouble dan juga server Plavon yang lambat jika diakses pada pukul 09.00 -12.00. Tetapi ketersediaan hardware dan jaringan internet sudah sangat mencukupi *Value* kebermanfaatan Plavon diraskan baik untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selaku penyelenggara yang lebih mudah dalam melakukan pengarsipan dan verifikasi dokumen, serta masyarakat yang tidak lagi terkendala ruang dalam mendapatkan pelayanan adminduk yang terintegrasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terima kasih atas kepada civitas akademika UPN Jawa Timur atas dukungannya sehingga artikel kami dapat di publish di Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.

REFERENCES

- Bahlamar, A. R. U., & Abadi, T. W. (2023). Measuring Digital Literacy in Sidoarjo Regency. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 11(1), 78–91. <https://doi.org/10.24252/kah.v11i1a8>
- Aktiva Oktariyanda, T., Kurniawan, B., Megawati, S., Nizar Hilmi, A., & Cahyo Achmadja, N. (2022). Application of the Online Dukcapil Service “PLAVON” Judging from the Cognitive Community Response (Case Study in Sidoarjo Regency). *SHS Web of Conferences*, 149, 01009. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214901009>
- Bianto, N., & Choiriyah, I. U. (2022). Implementation of E-Government Through Dukcapil Via Online (Plavon) Service in Village. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 14(1). <https://doi.org/10.21070/ijccd2023855>
- Bramasta, A., Farhandi, A. Y., & Amrozi, Y. (2022). Analisis Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online Dukcapil (PLAVON) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i1.15739>
- Daniswara, A., & Megawati, S. (2023). Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online Plavon Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 2623–2636. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2623-2636>
- Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government*. Andi Yogyakarta.
- Khoirunnisak, & Rodiyah, I. (2024). Implementation of Web-Based Dukcapil Ceiling Program in Improving Population Administration Services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1361>
- Laili, S. N., & Kriswibowo, A. (2022). Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(3), 295. <https://doi.org/10.31258/jkp.v13i3.8031>
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. SAGE Publications Ltd.
- Oktavia, E. N., & Choiriyah, I. U. (2023). *The Effectiveness Of E-Government Through Online Services (Plavon) Dukcapil (Case Study Of Prohibition Village Government Of Candi District, Sidoarjo Regency)*. 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/ups.2375>
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2023). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Plavon Dukcapil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1). <https://doi.org/10.31506/jipags.v8i1.21388>
- Safira, L. A., Kusbandrijo, B., & Murti, I. (2022). The Effectiveness Of Online Services At The Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Sidoarjo District. *MAP Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 1–6. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/mapo.v2i01.6532>
- Sinay, M. G., Soleman, A., & Lawalata, V. O. (2022). Analisis Postur Kerja Pada Pekerja Plavon Dengan Metode Rapid Entire Body Assisment. *I Tabaos*, 2(1), 53–60. <https://doi.org/10.30598/i-tabaos.2022.2.1.53-60>
- Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 1(1), 45–58. <https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5>
- Ummaroh, N. A., & Choiriyah, I. U. (2023). The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 22. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>

Conflict of Interest Statement: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2024 Razif Abdillah, Susi Hardiati. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction permitted which does not comply with these terms.