

## Table Of Content

<b>Journal Cover</b>	2
<b>Author[s] Statement</b>	3
<b>Editorial Team</b>	4
<b>Article information</b>	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
<b>Title page</b>	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
<b>Article content</b>	7



## Conflict of Interest Statement

The author 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 Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## Editorial Team

### Editor in Chief

[Dr. Totok Wahyu Abadi](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Managing Editor

[Mochammad Tanzil Multazam](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

[Rohman Dijaya](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

### Member of Editors

[Mahardhika Darmawan Kusuma Wardana](#) ([Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia](#)) [[Sinta](#)]

[Bobur Sobirov](#) ([Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Farkhod Abdurakhmonov](#) ("[Silk Road](#)" [International University of Tourism, Uzbekistan](#)) [[Google Scholar](#)]

[Dr. Nyong Eka Teguh Iman Santosa](#) ([Universitas Islam Negeri Sunan Ampel SURabaya, Indonesia](#)) [[Scopus](#)]

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Implementation of the Plavon Program in Population Administration Services

### *Penerapan Program Plavon dalam Administrasi Penduduk di Desa Kupang*

M. Syaiful Anam , [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id), (0)

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

Hendra Sukmana, [hendra.sukmana@umsida.ac.id](mailto:hendra.sukmana@umsida.ac.id), (1)

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

(1) Corresponding author

#### Abstract

**Background:** The increasing reliance on technology in public service delivery has led local governments to adopt e-government systems. **Specific Background:** This study explores the implementation of the PLAVON e-government program in a rural context, addressing the operationalization of such systems in local governance. **Knowledge Gap:** Existing research highlights e-government frameworks, yet the challenges and successes of community-level implementation remain underexplored. **Aims:** This research aims to analyze PLAVON's implementation, focusing on standard operating procedures (SOPs) and community engagement. **Results:** Findings reveal that structured SOPs enhance efficiency and transparency in public services, enabling self-service for citizens. **Novelty:** This study offers insights into the challenges and strategies of rural e-government implementation. **Implications:** Results underscore the importance of tailored bureaucratic practices and community involvement, providing valuable lessons for similar programs in rural areas.

#### Highlights :

- Efficiency: Structured SOPs enhance the efficiency of public service delivery.
- Transparency: Clear procedures foster transparency in administrative processes.
- Community Involvement: Active participation of local citizens is crucial for successful implementation.

**Keywords:** E-Government, PLAVON, SOP, Community Engagement, Rural Implementation

## Pendahuluan

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1] [2].

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik [3]. Saat ini pelayanan publik yang dijalankan instansi atau lembaga pemerintah daerah belum berjalan secara optimal. Hal ini tentu banyak faktor yang mempengaruhi yaitu kompetensi dan keahlian sumber daya manusia (SDM), sistem yang mendukung pelayanan dan keterbukaan informasi pelayanan publik. Terdapat landasan hukum yang digunakan oleh pelaksana layanan publik atau implementor pelaksana program tersebut yang mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional [4] serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik [5]. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Perda Kab. Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan [6].

E-government adalah pengelolaan pemerintahan berbasis teknologi dan informasi dalam rangka membangun interaksi baru antar stakeholders dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Selanjutnya, dalam pelaksanaannya e-government tentu perlu memperhatikan kesiapan dalam berbagai aspek atau bidang yang mempengaruhi. Seperti e-government bersifat multidisipliner, artinya tidak hanya ilmu komputer atau elektronik, tetapi juga politik, sosial, manajemen, administrasi publik dan lain-lain [7] [8] [9].

Aplikasi Plavon Dukcapil merupakan inovasi teknologi yang sangat membantu masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan dan membantu masyarakat dalam proses administrasi [10][11]. Salah satu manfaat utama dari aplikasi Plavon Dukcapil adalah kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih efisien dan cepat [12][13]. Mulai dari pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. Kecuali perekaman e-KTP yang harus datang langsung ke kantor. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) untuk mengurus dokumen [14][15]. Salah satu keuntungan utama dari aplikasi ini adalah mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebagai contoh, sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus mengantri dan mengisi formulir secara manual di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Namun, dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara online. Secara keseluruhan, aplikasi Plavon Dukcapil merupakan solusi yang tepat untuk memudahkan masyarakat Sidoarjo dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan aplikasi ini, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dan saya berharap ada lebih banyak aplikasi serupa yang dikembangkan di masa depan. Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan ini hanya dengan mengakses halaman website berikut : <http://plavon.sidoarjokab.go.id>.

Penerapan E-Government dilakukan untuk menciptakan lingkungan pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya agar lebih objektif dari para stakeholder yang berkepentingan [16]. Penerapan Plavon di Desa Kupang terdiri dari: 1) Pengurusan surat menyurat menjadi lebih terstruktur. 2) Kemudahan dan kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi lebih efisien dan cepat, Mulai dari pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga surat pindah. 3) Mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan, sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus mengantri dan mengisi formulir secara manual di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Aplikasi plavon tersebut sangat membantu, baik untuk masyarakat maupun pihak perangkat Desa Kupang. Bagi masyarakat, terutama yang lokasinya jauh dari pusat kota, bisa mengakses layanan tanpa harus datang bolak-balik ke kantor Balai Desa. Sedangkan perangkat Desa Kupang terbantu dengan adanya aplikasi tersebut karena semakin banyak masyarakat yang sadar adminduk. Selain itu Proses pengurusan administrasi kependudukan dilakukan secara online melalui plavon yang bisa diakses secara online lewat handphone masing-masing. Sehingga proses tersebut menjadi lebih mudah dan juga efektif sebab bisa di lakukan di rumah masing-masing. Apalagi tidak ada batasan kuota dalam kurun waktu satu hari sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan adanya pembatasan kuota ataupun kehabisan nomor antrian.. Digitalisasi pelayanan masyarakat tersebut tidak hanya menasar kaum milenial yang sudah mengenal teknologi. Pihaknya juga menyediakan layanan bagi masyarakat yang gagap teknologi (gaptek) seperti lansia.

Plavon di Desa Kupang membawa beragam manfaat antara lain meminimalisir praktik percaloan, arsip data lebih tertata rapi karena tersimpan pada database, ketepatan waktu pelayanan, pengajuan pelayanan dapat dilakukan secara realtime dimanapun tanpa perlu datang ke Kantor Balai Desa, lebih efisiensi waktu, biaya dan tenaga. Masyarakat diberi kemudahan untuk mengakses informasi terkait pengurusan administrasi kependudukan seperti prosedur pengurusan administrasi kependudukan, persyaratan apa saja yang diperlukan untuk melakukan

pengajuan pelayanan sehingga masyarakat dapat mempersiapkannya terlebih dahulu. Jika ada masyarakat yang tidak punya perangkat elektronik seperti HP atau komputer, bisa difasilitasi petugas desa atau kemitraan. Akses kemitraan sudah bekerja sama dengan stakeholder.

No.	Keterangan	Total pengajuan	Pengajuan pelayanan					
			Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023	
			Terverifikasi	Ditolak	Terverifikasi	Ditolak	Terverifikasi	Ditolak
1.	KTP	447	121	9	140	1	164	12
2.	KK	445	46	2	188	8	171	30
3.	KIA	151	10	23	56	-	58	4
4.	Akta kelahiran	206	20	17	57	19	93	-
5.	Akta pernikahan	-	-	-	-	-	-	-
6.	Akta kematian	10	-	-	2	-	8	-
7.	Akta perceraian	-	-	-	-	-	-	-
8.	SKPWNI	98	10	4	33	2	36	8
9.	SKDWI	76	23	6	23	2	21	1
10.	Peduli Dilan	-	-	-	-	-	-	-
Total		1.433	230	61	499	32	551	55

**Table 1.** Rekapitulasi Pelayanan Plavon Dukcapil di Desa Kupang

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengajuan layanan Plavon Dukcapil di Desa Kupang Pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami kenaikan pada pengguna layanan Plavon Dukcapil di Desa Kupang, Kenaikan yang paling signifikan pada tahun 2021 hingga 2023 tersebut terdapat pada pelayanan pengajuan KTP yakni sebanyak 447 kali pengajuan. Namun, pengguna pelayanan Plavon Dukcapil masih terdapat pengajuan yang tertolak, pengajuan yang tertolak tersebut disebabkan masih banyaknya masyarakat di Desa Kupang yang kurang memahami cara penggunaan layanan Plavon Dukcapil sehingga pengajuan tersebut tidak dapat terverifikasi dengan beberapa alasan, diantaranya:1) kualitas gambar atau foto dokumen yang kurang baik (blur atau tidak terbaca) 2) kesalahan input data pemohon sehingga menyebabkan perbedaan data di pengajuan dan data pendukung, 3) kurangnya data pendukung yang di upload, 4) membutuhkan perbaikan penulisan dokumen pendukung lain (ketika da perbedaan data) 5) salah memilih sub menu pengajuan.

Pada Penelitian terdahulu oleh Nur Azizatul Ummaroh dan Ilmi Usrotin Choiriyah yang berjudul “Penerapan EGovernment Melalui Pelayanan Via Online (PLAVON) DUKCAPIL (Studi kasus di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo)” berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan kendala pada Pertama, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kupang sehingga masyarakat kurang memahami dan mengetahui tentang prosedur Pelayanan Via Online yang mengakibatkan masih banyak masyarakat yang mengunjungi tempat instansi pelayanan. Kedua, Kurangnya pemahaman masyarakat Desa Kupang terkait dengan penggunaan website serta tata cara mengupload data sehingga plavon masih banyak keluhan dari masyarakat karena merasa kesulitan dalam penggunaan website plavon. Ketiga, plavon dukcapil tidak dapat diaplikasikan oleh seluruh kalangan umur, terutama lanjut usia ataupun usia tua. Meskipun plavon dukcapil online ini dapat diaplikasikan oleh semua orang, namun diperuntukkan bagi masyarakat Desa Kupang khususnya para lansia atau lanjut usia. Masyarakat Desa Kupang merasa kesulitan menggunakan handphone untuk mengakses plavon dukcapil, sehingga masyarakat yang kesulitan mengakses plavon dukcapil yaitu masyarakat datang langsung ke Kantor Desa Kupang untuk meminta bantuan kepada operator adminduk untuk mengurus administrasi kependudukan [5].

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Yulita Qisti Mawarni, Drs. Radjikan, M.Si dan Yusuf Hariyoko S.AP., M.AP dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tetapi masih terdapat beberapa factor penghambat dalam pelaksanaan karena terbatasnya jumlah pegawai yang menangani pengajuan pelayanan melalui aplikasi Plavon Dukcapil [4].

Selain itu penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yumas Norma Dewanti dengan judul “Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur” berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan Terdapat lima dimensi unsur inovasi pelayanan yang harus dipenuhi Program Plavon sebagai kriteria dalam pembuatan inovasi pelayanan. Pada penerapannya terdapat faktor pendukung keberhasilan Program Plavon yaitu

adanya karakteristik Program Plavon sebagai pemberi layanan, peran pemerintah dalam memberikan sosialisasi, upaya pemerintah dalam mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan Program Plavon serta kondisi sosial masyarakat yang sudah modern. Hasil nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Plavon sudah termasuk kategori baik. Berikut data pengguna pengajuan pelayanan plavon Dukcapil di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo.

Hasil observasi penerapan Plavon Dukcapil di Desa Kupang masih terdapat beberapa masalah yang dihadapi diantaranya: Pertama, masyarakat Desa Kupang masih banyak yang belum memahami email, mereka meskipun sudah memiliki handphone android tetapi tidak faham tentang email. Kedua, lokasi Desa Kupang kurang strategis karena jalan masuk ke blok kaliao bias ditempuh hanya dengan sepeda motor, ketika banjir rob atau air laut pasang jalannya becek dan tergenang air. Ketiga, jaringan internet yang masih sulit menjadi kendala warga Desa Kupang Blok Kalialo Dusun Tanjungsari pada saat mengoperasikan web Plavon, selain itu Desa tersebut juga termasuk daerah terpencil.

Dari observasi dilapangan peneliti memilih teori implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh George Edward III terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu factor (1) komunikasi, Menurut Edward III komunikasi diartikan sebagai "proses penyampaian informasi komunikasi kepada komunikan". Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan sesuai dengan yang diharapkan (2) sumberdaya, bahwa factor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan Sumber Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan (3) disposisi Pengertian disposisi menurut Edward III dikatakan sebagai "kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan". Edward III mengatakan bahwa :Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (implementors) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. dan (4) struktur birokrasi struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

## Metode

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif atau penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa gambar dan uraian kata dari hasil wawancara yang didapatkan [17]. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Penerapan E-Government melalui Plavon di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berdasarkan filsafat post positivisme, pada kondisi alamiah peneliti sebagai teknik pengumpulan data primer diperoleh melalui observasi yaitu suatu aktivitas pengamatan mengenai suatu objek tertentu secara cermat secara langsung di lokasi penelitian, Proses ini di lakukan untuk mencari permasalahan yang ada dan upaya yang di lakukan yaitu mendata apa saja yang menjadi kebutuhan penelitian yang nantinya akan menjadi suatu solusi. wawancara yaitu Proses ini di lakukan dengan cara turun langsung ke masyarakat untuk menanyakan terkait data yang ada di lingkungan sekitar, dan apa saja yang menjadi indikator dalam permasalahan tersebut dan dokumentasi, pengambilan dokumentasi ini di lakukan ketika sedang melaksanakan program utama sehingga data yang menjadi bahan penyelesaian bisa digandakan dengan adanya dokumentasi dan menjadi pembanding untuk data catatan tertulis, sedangkan data sekunder berasal dari pengkajian literatur dan data yang telah ada sebelumnya [17]. Langkah-langkah dalam penelitian deskriptif kualitatif yakni fenomena yang diamati dan dijelaskan secara rinci dan ilmiah dimulai dari hal terkecil hingga yang lebih luas. Penentuan informan pada penelitian kualitatif adalah purposive sampling atau teknik dengan didasarkan pertimbangan tertentu untuk pemilihan informan yang akan dijadikan sebagai sumber data. Untuk memahami dan mempelajari fenomena yang diamati, penulis harus mengamati dan mencari informasi secara langsung. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui tahap wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Kemudian, proses analisis data kualitatif yang telah diperoleh dapat dilakukan secara interaktif dan komprehensif sehingga data yang telah didapatkan lengkap dan data bersifat jenuh. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Desa di Desa Kupang, Kasi Pelayanan di Desa Kupang dan Masyarakat selaku pengguna layanan Web Plavon Dukcapil. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penganalisan data pada penelitian ini menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data [17].

## Hasil dan Pembahasan

Implementasi Program Plavon tidak terlepas dari faktor yang dapat mendukung keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Pemerintah melakukan implementasi program Plavon untuk mengetahui komunikasi, sumberdaya,

disposisi dan struktur birokrasi untuk mendukung suatu kebijakan yang berbasis elektronik. Adapun faktor pendukung sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo dalam implementasi program Plavon, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Implementasi Program Plavon Di Desa Kupang dalam faktor Komunikasi

Indikator komunikasi memegang peran penting dalam persiapan dan penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dengan akurat. Komunikasi merupakan faktor kunci yang berdampak signifikan terhadap keberhasilan implementasi program. Komunikasi dari implementasi kebijakan pemerintah meliputi tiga aspek yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dimana dimensi dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi meliputi transmisi (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency). Komunikasi yang efisien memfasilitasi penyebaran informasi tentang misi dan tujuan kebijakan secara efektif. Hal ini terlihat melalui hasil wawancara bersama Staf Operator Admindak E-PLAVON di Desa Kupang yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan program PLAVON merupakan bagian dari tugas Kantor Urusan Tata Usaha dan Umum. Informasi disampaikan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat bekerja sama dengan kecamatan sejak diluncurkannya program PLAVON. Proses berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Dispendukcapil dan jumlah pengguna terus meningkat. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web PLAVON Dukcapil dimana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan langsung dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengerti cara penggunaannya”(Hasil Wawancara: 4 Maret 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari tugas Kantor Urusan Tata Usaha dan Umum. Informasi disampaikan melalui sosialisasi langsung kepada masyarakat dengan bekerja sama lintas sector dengan Kecamatan Jabon sejak diluncurkannya program PLAVON. Proses berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Dispendukcapil dan jumlah pengguna terus meningkat. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web PLAVON Dukcapil dimana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan tatap muka dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mengerti cara penggunaannya namun, komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.

Selain itu kegiatan dalam mendukung faktor komunikasi ini juga dilakukan dengan sosialisasi ke masyarakat tentang tata cara pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat sehingga mampu mengurus admindak secara mandiri melalui Web PLAVON. Berikut kami lampirkan dokumentasi kegiatan sosialisasi yang dilakukan di Desa Kupang Kec. Jabon.



**Figure 1.** Sosialisasi masyarakat

"Dalam pelaksanaan pengurusan admindak melalui web PLAVON Dukcapil berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil. Namun, masih terdapat kendala terkait penggunaan Web PLAVON Dukcapil dimana sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan tatap muka dari petugas yang menyebabkan penumpukan berkas, antrean Panjang dan lambat nya proses penyelesaian". (Hasil Wawancara Februari 2024).

Berdasarkan wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web PLAVON Dukcapil di Desa Kupang serta cara penggunaan dari Web PLAVON Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web PLAVON Dukcapil, sehingga aparatur pemerintah Desa Kupang membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan. Tiga variabel indikator yang penting dalam komunikasi kebijakan adalah desain penyampaian, pemilihan saluran komunikasi yang sesuai, dan penanganan hambatan komunikasi yang mungkin muncul. Meskipun kerjasama antar instansi telah baik, fokus yang lebih besar pada komunikasi misi dan tujuan

organisasi dapat meningkatkan efisiensi implementasi. Namun, komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.

Selain itu untuk mempermudah bentuk komunikasi dilakukan dengan cara JEBETE (Layanan Jemput Bola Terpadu) dari Dispendukcapil yang sudah dilakukan 2 kali, yaitu pada tanggal 10 Agustus 2022 dan 24 Januari 2024 dengan data dokumentasi dibawah ini:



**Figure 2.** Layanan JEBETE

Dari hasil kegiatan JEBETE di atas ada beberapa jenis layanan yang diterima oleh warga, diantaranya: 1) Paket Akte Kelahiran, 2) Paket Akte Kematian, 3) Layanan KIA, 4) Layanan KIA, 5) Konsultasi informasi adminduk. Selanjutnya pada aspek kejelasan pernyataan tersebut didukung oleh Kepala Tata Usaha dan Umum Web PLAVON Dukcapil selaku operator PLAVON Dukcapil yang menyatakan bahwa:

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terdapat persamaan dengan hasil penelitian terdahulu menurut Erlina Marista Sufianti juga menambahkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. Melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana, serta komunikasi antara pelaksana dan kelompok sasaran. Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah sudah baik, sosialisasi terhadap penggunaan web PLAVON Dukcapil masih kurang karena hanya dilakukan sekali saat peluncuran.

Dalam implementasi kebijakan tersebut, komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. Ini melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana, serta komunikasi antara pelaksana dan kelompok sasaran. Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah sudah baik, sosialisasi terhadap penggunaan web PLAVON Dukcapil masih kurang karena hanya dilakukan sekali saat peluncuran. Pelaksana kebijakan perlu memahami secara menyeluruh substansi teknis dan latar belakang kebijakan. Meskipun kerjasama antar instansi telah baik, fokus yang lebih besar pada komunikasi misi dan tujuan organisasi dapat meningkatkan efisiensi implementasi. Namun, komunikasi antar organisasi masih belum mencapai tingkat optimal.

### **Implementasi Program Plavon Di Desa Kupang dalam Faktor Sumber Daya**

Menurut Edward III bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya peralatan serta sumber daya kewenangan. Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad selaku Kepala Desa Kupang terkait sumber daya manusia dan sumber daya sarana serta prasarana yang tersedia di Desa Kupang, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo, menyatakan bahwa;

"Dari perspektif Sumber Daya Manusia untuk layanan di Desa Kupang,,terdapat dua orang pelaksana web Plavon yang memiliki kemampuan memadai sehingga diharapkan dapat membantu masyarakat desa Kupang. Dalam ketersediaan fasilitas yang dimiliki Desa Kupang, seperti komputer, wifi, dan printer, semuanya dalam kondisi yang baik. Sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan melalui PLAVON Dukcapil dan meminta bantuan dari operator PLAVON Dukcapil untuk memberikan penjelasan secara rinci. Jika masyarakat masih merasa bingung, petugas desa akan membantu menyelesaikan masalah tersebut".(Hasil Wawancara: 4 Maret 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. implementasi program PLAVON dalam aspek sumber daya sejauh ini berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III bahwa kebijakan program Plavon dalam layanan administrasi kependudukan tidak akan berjalan dengan benar jika sumber daya manusia tidak diperhatikan. Wewenang juga krusial dalam implementasi kebijakan, dimana otoritas formal diperlukan untuk menjalankan perintah dengan efektif. efektivitas dan wewenang

sangatlah penting, karena penyalahgunaan wewenang dapat merugikan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Selain itu dari hasil wawancara lainnya bersama Operator PLAVON Dukcapil Desa Kupang, menyatakan bahwa;

“Dari segi ketersediaan fasilitas yang dimiliki Desa Kupang Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo, seperti komputer, wifi, dan printer, semuanya dalam kondisi yang baik. Namun, terdapat kendala pada kualitas jaringan internet yang terkadang lambat ketika dalam mengakses aplikasi PLAVON, hal ini berdampak pada proses verifikasi dokumen yang dapat mempengaruhi efisiensi layanan masyarakat yang dalam waktu penyelesaiannya menjadi lebih lama dari SOP yang ada. Selain itu sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan melalui PLAVON Dukcapil dan meminta bantuan dari operator PLAVON Dukcapil untuk memberikan penjelasan secara rinci. (Hasil wawancara; Februari 2024).

No	Nama Barang	Jumlah
1.	Komputer	4
2.	Printer	2
3.	Wifi	1

**Table 2.** Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara data di atas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi program PLAVON Dukcapil dalam aspek sumber daya sejauh ini berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III bahwa kebijakan program PLAVON Dukcapil dalam layanan administrasi kependudukan tidak akan berjalan dengan benar jika sumber daya manusia tidak diperhatikan. Jika implementasi kebijakan tersebut tidak diperhatikan maka kebijakan akan terhambat karena penempatan sumber daya manusia tidak sesuai dengan kemampuan manusia itu sendiri. faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Wewenang juga krusial dalam implementasi kebijakan, dimana otoritas formal diperlukan untuk menjalankan perintah dengan efektif. Harmoni antara efektivitas dan wewenang sangatlah penting, karena penyalahgunaan wewenang dapat merugikan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa terdapat persamaan dengan hasil penelitian dari Nur Bianto dan Ilmi Usrotin Choiriyah yang memaparkan bahwa masyarakat pengguna Pelayanan Via Online (PLAVON) masih banyak yang belum bisa dalam pengoperasiannya terutama untuk masyarakat yang sudah memasuki golongan lansia, mereka membutuhkan bantuan dalam pengoperasian Pelayanan web Plavon Dukcapil [3].

### Implementasi Program Plavon Di Desa Kupang dalam Faktor Disposisi

Indikator disposisi, yang mencakup sikap dan perilaku pelaksana, memiliki potensi besar dalam mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Edwards III mengidentifikasi tiga indikator disposisi, seperti sikap ego sektoral dan motivasi pelaksana. Penelitian menunjukkan bahwa komitmen dan disposisi implementor krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi program plavon di Desa Kupang menegaskan pentingnya struktur birokrasi yang tepat dan pembagian tugas untuk meningkatkan efektivitas. Meskipun kendala teknis muncul, musyawarah dan komitmen dari semua pihak terlibat dapat mengatasi hambatan dan mengoptimalkan implementasi yang sedang berjalan. Berdasarkan Hasil wawancara dengan Staf Kaur Tata Usaha dan Umum, menyatakan bahwa:

“Dalam Pembagian tanggung jawab sudah sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka terutama dalam pelayanan. Namun, salah satu hambatannya adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa cara pengoperasiannya terutama untuk masyarakat yang memasuki golongan lansia sehingga mereka butuh bantuan perangkat desa”. (Hasil wawancara: 4 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pemilihan operator PLAVON sangat penting untuk keberhasilan implementasi program PLAVON di Desa Kupang. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan, kendala muncul karena masyarakat yang memasuki golongan lansia belum mengerti cara pengoperasiannya sehingga membutuhkan bantuan perangkat desa. Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif. Pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas, dengan musyawarah dan komitmen dari semua pihak. Karakter penyelenggara, termasuk peran dan komitmen Kepala Desa, mempengaruhi keberhasilan implementasi. Koordinasi yang lebih baik diperlukan diantara pelaksana untuk mengatasi hambatan teknis.

Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kebijakan Program PLAVON Dukcapil, Dispendukcapil aktif menyosialisasikan program kepada masyarakat dengan cara offline melalui kepala desa dan perangkat desa dan online melalui sosial media Instagram. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Desa Kupang, Bapak Mukhamad dalam wawancara dengan penulis terkait sikap Dispendukcapil:

“Dispendukcapil sangat aktif saat menyosialisasikan program tersebut, dinas memberi fasilitas berupa sosialisasi dari dinas ke Desa. Sayangnya, masih banyak masyarakat yang belum bisa cara pengoperasiannya terutama untuk

masyarakat yang memasuki golongan lansia sehingga mereka butuh bantuan perangkat desa dalam pengoperasian web PLAVON Dukcapil". (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat dikatakan sama dengan jurnal menurut Alifiah Arum Muwardi memaparkan bahwa sosialisasi sangat diperlukan agar masyarakat mengetahui adanya sebuah program. Selain itu, minimnya sosialisasi pemerintah menjadi kendala penerapan e-government di desa. Inovasi sebuah program diperuntukkan untuk memudahkan masyarakat.

## **Implementasi Program Plavon Di Desa Kupang dalam Faktor Struktur Birokrasi**

Dalam Struktur birokrasi ini mencakup dua faktor krusial yakni, sistem pelaksanaan atau prosedur operasional yang telah ditetapkan (SOP) kerangka kerja organisasi atau pembagian tugas . Menurut Edwards III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni SOP dan fragmentasi. Di sisi lain fragmentasi merujuk pada pembagian kewenangan untuk mengimplementasikan layanan administrasi registrasi sipil di Desa Kupang, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Hal ini memerlukan kerjasama yang lebih efektif diantara pelaksana yang bertanggung jawab atas pelaksanaan web PLAVON. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu perangkat desa sebagai Operator web PLAVON bahwa:

"Standard Operational Procedure telah dilakukan dengan baik sehingga informasi dapat diimplementasikan dengan lancar. Selain itu, dalam hal alokasi tugas, setiap individu mereka yang terlibat dengan jelas dan berkomitmen untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kami pihak Desa hanya menjalankan program tersebut sesuai dengan alurnya". (Hasil wawancara; 4 Maret 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa SOP adalah hasil dari kebutuhan internal akan kepastian waktu, sumber daya, dan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas. Penggunaan struktur birokrasi yang sesuai dengan SOP dan diterapkan dalam pelaksanaan program PLAVON di Desa Kupang, Kecamatan Jabon, berpotensi menjamin adanya efisiensi dalam proses pelayanan. SOP yang jelas dan sistematis menjadi kunci utama dalam mendukung kegiatan pelaksanaan dan tugas para implementor. Penempatan yang tepat dalam struktur organisasi, termasuk penentuan job desk yang jelas untuk koordinator Sistem Pelayanan Via Online (PLAVON), sangatlah penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. Desa Kupang telah mengimplementasikan program Plavon sesuai dengan yang tertulis dalam petunjuk alur Plavon. Dimana pada saat masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan, masyarakat dapat melakukan secara mandiri ataupun dibantu oleh petugas kasi pelayanan yang ada di Desa Kupang, mulai dari registrasi, login dan isi serta unggah dokumen, hingga operator sistem layanan online (PLAVON) memverifikasi keabsahan data yang telah diisi pelamar, Kemudian Apabila semua informasi telah terisi dengan lengkap, penyedia layanan atau operator desa akan meminta persetujuan dan tanda tangan dari kepala desa dan yang terakhir mencetak dokumen yang telah selesai dengan menggunakan printer sendiri untuk dokumen yang dibutuhkan. Persyaratan ini tergantung dari pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

"Untuk SOP sudah menyesuaikan dengan juknis yang diberikan Dispendukcapil saat rapat koordinasi, saat itu sosialisasi juga dijelaskan mengenai alur penggunaan web PLAVON Dukcapil tersebut. Jadi, kami pihak Desa hanya menjalankan program tersebut sesuai dengan alurnya.." (Wawancara Selasa, 20 Februari 2024)

Tahapan	SOP Sistem Pelayanan Via Online
Pertama	Unduh aplikasi layanan <i>online</i> E PLAVON dari play store atau klik di situs <i>web</i>
Kedua	Pilih registrasilalu lengkapi informasi pribadi yang diperlukan termasuk nama, nomor telephone, alamat, nomor ID dan lain lain. Kemudian, periksa email digunakan untuk memperoleh username dan password guna login.
Ketiga	Pilih login, isi dan unggah dokumen sesuai yang diperlukan dalam aplikasi PLAVON DUKCAPIL. Pemerintah desa menyediakan layanan ini sampai diterbitkan <i>persetujuan barcode</i> yang ditandatangani.
Keempat	Operator PLAVON memverifikasi kelengkapan dan keakuratan dokumen. Unggah surat perkenalan dari RT/RW, KTP, KK dan dokumen relevan lainnya berdasarkan tipe layanan yang diminta. Patikan seluruh informasi pada dokumen terisi dengan lengkap, kemudian tekan tombol simpan.
Kelima	Mohon ditunggu hingga operator sistem layanan <i>online</i> (E PLAVON) memverifikasi keabsahan data yang telah diis pelamar. Kemudian. Apabila semua informasi telah terisi dengan lengkap, penyedia layanan atau operator desa akan meminta persetujuan dan tanda tangan dari kepala desa.
Keenam	Pelamar dapat mencetak dokumen yang telah selesai dengan menggunakan printer sendiri untuk dokumen yang dibutuhkan.

Figure 3. Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Melalui Online

Berdasarkan hasil wawancara di atas dilihat dari aspek Standard Operational Procedure (SOP), dalam menjalankan program PLAVON Dukcapil di Desa Kupang mengacu pada alur Program PLAVON Dukcapil yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Artinya, Desa Kupang telah mengimplementasikan program PLAVON Dukcapil sesuai dengan yang tertulis dalam petunjuk alur PLAVON Dukcapil. Dimana pada saat masyarakat yang ingin mengurus mengenai administrasi kependudukan, masyarakat dapat melakukan secara mandiri ataupun dibantu oleh operator Plavon Dukcapil yang ada di Desa Kupang, mulai dari pendaftaran hingga mengupload persyaratan-persyaratan yang diperlukan. Persyaratan ini tergantung dari pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setelah mengaplikasikan Web PLAVON Dukcapil, berkas yang dibutuhkan masyarakat akan di cek oleh petugas kasi pelayanan dari desa. Setelah itu kasi pelayanan mengecek sudah lengkap tidaknya persyaratan dari pemohon, setelah itu kepala desa memberikan tanda tangan dalam bentuk QR Code pada berkas yang telah dikirim masyarakat. Kemudian berkas pengajuan yang diajukan melewati Web PLAVON Dukcapil akan dikirim oleh Dispendukcapil dan masyarakat dapat mengunduh berkas yang telah dikirim melalui Email dan langsung bisa dicetak mandiri.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi program plavon dalam layanan administrasi kependudukan di desa kupang kecamatan jabon kabupaten sidoarjo terdiri dari empat faktor antara lain pertama, factor Komunikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan. Ini melibatkan interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana, serta komunikasi antara pelaksana dan kelompok sasaran. Meskipun kerjasama antara instansi pemerintah sudah baik, sosialisasi terhadap penggunaan web PLAVON Dukcapil masih kurang karena hanya dilakukan sekali saat peluncuran. Kedua, factor sumber daya sejauh ini sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan menurut Edward III bahwa kebijakan program Plavon dalam layanan administrasi kependudukan tidak akan berjalan dengan benar jika sumber daya manusia tidak diperhatikan. Ketiga, Disposisi, pemilihan operator PLAVON sangat penting untuk keberhasilan implementasi program PLAVON di Desa Kupang. Meskipun layanan ini memberikan kemudahan, kendala muncul karena masyarakat yang memasuki golongan lansia belum mengerti cara pengoperasiannya sehingga membutuhkan bantuan perangkat desa. Komitmen Kepala Desa dalam implementasi belum optimal, menyebabkan disposisi lapangan yang belum efektif. Pembagian tugas yang tepat dapat meningkatkan efektivitas, dengan musyawarah dan komitmen dari semua pihak. Keempat, Penggunaan struktur birokrasi yang sesuai dengan SOP dan diterapkan dalam pelaksanaan program PLAVON di Desa Kupang, Kecamatan Jabon, berpotensi menjamin adanya efisiensi dalam proses pelayanan. SOP yang jelas dan sistematis menjadi kunci utama dalam mendukung kegiatan pelaksanaan dan tugas para implementor. Penempatan yang tepat dalam struktur organisasi, termasuk penentuan job desk yang jelas untuk koordinator Sistem Pelayanan Via Online (PLAVON), sangatlah penting untuk mencegah hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. Desa Kupang telah mengimplementasikan program Plavon sesuai dengan yang tertulis

dalam petunjuk alur Plavon.

## References