

Implementation of Web-Based Dukcapil Ceiling Program in Improving Population Administration Services: Implementasi Program Plafon Dukcapil Berbasis Web dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan

*Khoirunnisak Khoirunnisak
Isnaini Rodiyah*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aimed to analyze the implementation of Dukcapil Web Plavon in improving population administration service in Glagaharum village. Descriptive research with a qualitative approach was conducted, using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. T.B. Smith's theory was used to analyze four indicators: Policy Wanted, Target Targeted, Organizational Implementation, and Environmental Factors. The desired policy indicator showed that the program was implemented in accordance with the objectives set by the Civil Registration and Population Service. However, the target indicator revealed that many people still cannot use Dukcapil's Web Plavon. The organizational implementation indicator showed that socialization related to the existence and use of Dukcapil Web Platoon has not been maximized, causing a large number of people to not understand how to use it. The environmental factors indicator revealed barriers associated with frequent power outages, unstable internet connection, lack of printer, and lack of room cooling air conditioner. The study implies that the implementation of Dukcapil Web Plavon faces various challenges that need to be addressed to improve population administration service.

Highlight :

- The study analyzed the implementation of Dukcapil Web Plavon in improving population administration services in Glagaharum Village using a qualitative approach
- The organizational implementation indicator revealed that the socialization of the program has not been maximized, leading to a lack of understanding among the people on how to use it
- Environmental factors such as frequent power outages, unstable internet connection, lack of printer, and absence of room cooling air conditioner were identified as barriers to the implementation of Dukcapil Web Plavon

Keywords: Dukcapil Web Plavon, population administration, Glagaharum Village, implementation, challenges

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa pelayanan yang dilakukan pihak pengurus pelayanan publik yang mampu melayani semua keperluan maupun keinginan penerima pelayanan yang berurusan penting dengan suatu pemerintahan, berdasarkan dengan peraturan dan prosedur yang sudah ditentukan [1]. Pelayanan Publik adalah suatu aktivitas pelayanan yang dilakukan pihak

pengurus pelayanan publik guna menjadikan suatu bentuk usaha untuk memenuhi keperluan publik dan melaksanakan prosedur sesuai peraturan undang-undang. Sesuai dengan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwasannya pelayanan publik merupakan “suatu rangkaian aktivitas untuk memenuhi keperluan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk seluruh warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang sudah disediakan oleh pihak pengurus pelayanan publik” [2]. Pada Pelayanan publik terdapat beberapa bentuk pelayanan untuk melayani masyarakat salah satunya ialah administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban yang mencakup penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk, serta pendayagunaan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal (1) menyebutkan administrasi kependudukan merupakan suatu susunan kegiatan penataan dan penertiban. Dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta, pendayagunaan dan hasilnya digunakan untuk pelayanan publik serta untuk pembangunan sektor lain. Tujuan utama organisasi pemerintahan, yang tidak dapat dihindari yakni pelayanan kepada masyarakat. Karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagai penanggung jawab atas pelayanan kepada masyarakat pemerintah seharusnya mencari cara terbaik untuk mengatasi hambatan yang sering terjadi, seperti permasalahan intern yakni permasalahan yang disebabkan dari dalam pemerintahan itu sendiri, salah satunya seperti sulitnya adaptasi aparatur pemerintah terhadap perubahan teknologi sekarang ataupun permasalahan ekstern yaitu permasalahan yang muncul disebabkan oleh masyarakat pengguna jasa yang terkait tentang pelayanan publik yang dikendalikannya. Selain itu, aparatur pemerintahan seharusnya memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat dengan baik [3].

Seiring berkembangnya teknologi yang semakin modern, saat ini bisa dilihat perubahan yang terjadi dari banyak Negara yang berkembang, secara tidak langsung harus mengimbangi perubahan dari teknologi yang sekarang yakni teknologi modern. Pada saat ini, perkembangan teknologi menuntut banyak sektor yang ada, salah satunya pada sektor publik yang seharusnya dilakukan oleh pemerintah di Indonesia. Adanya perkembangan teknologi yang canggih saat ini, pemerintahan Indonesia telah mencoba untuk melakukan suatu perubahan agar dapat menghasilkan model terbaru dalam pelayanan public, pada akhirnya pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan berbasis online yakni sebuah aplikasi dan web browser. Selain menciptakan pelayanan dengan teknologi, pemerintah mempunyai tujuan untuk dapat menciptakan suatu pemerintahan yang lebih baik, dapat disebut dengan “good governance” dikarenakan pada saat ini masyarakat menuntut pemerintah untuk lebih maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien [4]. Pemerintah akan merubah metode pelayanan publik seiring berjalannya waktu dan akan disesuaikan dengan kemajuan perkembangan teknologi. Penyesuaian dari paradigma pelayanan publik yang sebelumnya memakai media cetak namun pada saat ini sudah diubah menjadi menggunakan teknologi digital atau e-government yang telah direalisasikan dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan publik dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan internet dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pelayanan dan memudahkan pengawasan terhadap penyelenggara pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat [5]. Selaras dengan perkembangan tersebut, pemerintah juga semakin terdorong menjalankan system pemerintahan elektronik atau e-goverment. Pemerintah harus dapat menyelaraskan penyelenggaraan pemerintahan dengan memaksimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi. Dengan adanya penerapan teknologi digital atau e-government pemerintah Kabupaten Sidoarjo membuat inovasi baru terkait pelayanan berbasis digital, salah satunya yakni Web Plavon Dukcapil.

Layanan Plavon Dukcapil merupakan suatu Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Plavon Dukcapil adalah salah satu bentuk perubahan pelayanan yang telah

dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berbasis web bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi Adminduk. Namun untuk penduduk yang mengalami kesulitan dalam pelayanan untuk pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil masih bisa dibantu oleh petugas pelayanan. Pembuatan aplikasi plavon berbasis web ditujukan agar mempermudah penduduk dalam hal mendapatkan suatu dokumen administrasi kependudukan, baik dengan cara mandiri ataupun bantuan dari petugas pelayanan, terkhususnya juga dapat menemui petugas registrasi Adminduk. Beberapa penduduk yang telah terdaftar dapat mendapatkan pelayanan berupa : Akta Kelahiran, KTP, KK, serta berkas kependudukan lainnya secara elektronik [6]. Berbeda dengan aplikasi elektronik sebelumnya, "Plavon" diawali dengan pembuatan akun, pengaktifan akun, pemilihan layanan, pengisian data diri dan persyaratan serta waktu pencetakan dokumen dapat dilakukan secara mandiri. Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan ini hanya dengan mengakses halaman website berikut : <http://plavon.sidoarjokab.go.id> [7].

Implementasi adalah serangkaian rancangan upaya pemerintah memberikan kebijakan kepada masyarakat dengan tujuan bisa menghasilkan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Proses implementasi ini terdiri dari 1) mempersiapkan peraturan lanjutan sebagai bentuk interpretasi suatu kebijakan sebelumnya. 2) Mempersiapkan sumber daya yang berguna untuk melaksanakan suatu implementasi yang meliputi sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentunya menetapkan penanggung jawab untuk mengimplementasikannya. 3) Memberikan kebijaksanaan secara nyata kepada penduduk. Implementasi merupakan berkaitan dengan kegiatan, tindakan, aksi, perilaku atau terlaksananya proses sistem. Implementasi tidak semata-mata aktivitas saja, namun serangkaian kegiatan yang tersusun dengan tujuan tertentu [8]. Menurut pendapat dari T.B Smith, jika suatu kebijakan telah disusun, maka kebijakan tersebut harus dijalankan dengan optimal agar tujuan kebijakan dapat dicapai. T.B. Smith (dalam Islamy, 2002), mengemukakan bahwasannya suatu implementasi kebijakan akan dipengaruhi oleh beberapa variabel: a) Kebijakan yang diinginkan, yakni suatu susunan yang sudah direncanakan oleh perumus kebijakan yang bertujuan agar menggerakkan, mempengaruhi, dan meningkatkan minat target sasaran untuk menjalankannya; b) Target sasaran, yakni suatu komponen dari policy stakeholder's yang dinilai dapat mengangkat pola-pola interaksi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perumus kebijakan. Sebab pada golongan tersebut dijadikan target sasaran dari implementasi kebijakan, maka dengan ini harapannya dapat mengadaptasikan pola-pola tindakan sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan; c) Organisasi pelaksana, yakni otoritas penegakan yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan; d) Faktor-faktor lingkungan, yakni suatu komponen yang ada didalam lingkungan yang mendorong berjalannya suatu implementasi kebijakan [9].

Sebelumnya terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai sumber referensi dan bahan referensi untuk membandingkan sebuah penelitian. Pada Penelitian terdahulu oleh Nur Bianto dan Ilmi Usrotin Choiriyah yang berjudul "Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa" berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan kendala pada penerapan e-government melalui pelayanan via online yakni kurangnya kesiapan dari pelaksana dalam menyongsong adanya implementasi e-government, serta masih banyak penduduk Desa Pulungan yang tidak dapat mengetahui cara menggunakan Pelayanan Via Online (PLAVON) tersebut. Kedua, kurang stabilnya internet yang digunakan hingga tidak jarang web tersebut masih eror menjadi bagian kendala dari penggunaan Pelayanan Via Online (PLAVON). Ketiga, kurangnya pengenalan aplikasi Plavon dari pemerintah Desa Pulungan kepada penduduk sehingga menyebabkan banyaknya penduduk Desa Pulungan yang belum mengetahui adanya inovasi pelayanan dalam pengurusan Administrasi Kependudukan agar lebih efektif, yakni pelayanan via online (PLAVON) [10]. Pada Penelitian terdahulu oleh Dwiky Juprihantoro dan Galih Wahyu Pradana yang berjudul "Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo" berdasarkan hasil penelitian masih ditemukan kekurangan yaitu pada Indikator content and appearance of the information (isi dan tampilan informasi) pada aplikasi PLAVON masih ditemukan kekurangan yakni didalam aplikasi tersebut tidak tersedianya

animasi yang bergerak dan pada Indikator citizen support (dukungan masyarakat) masih ditemukan kekurangan yaitu pada aplikasi tersebut masih belum adanya halaman bantuan atau FAQ [11]. Dan juga pada penelitian terdahulu oleh Yulita Qisti Mawarni, Radjikan, Yusuf Hariyoko yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”, hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pada pengimplementasian layanan yang berbasis elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bisa menanggapi permasalahan yang ada yaitu seperti adanya keterbatasan jumlah masyarakat yang dilayani, adanya hambatan lain yakni kurangnya jumlah sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan Web Plavon Dukcapil dikarenakan tidak seimbangnya jumlah pegawai dengan masyarakat Sidoarjo yang memerlukan pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan, minimnya sumber dana yang digunakan untuk memelihara aplikasi termasuk keamanan data, kurang meluasnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga menyebabkan banyak masyarakat masih belum mengetahui adanya layanan Plavon Dukcapil [12].

Berdasarkan dengan penelitian terdahulu tersebut, kini juga terjadi pada hasil temuan observasi di Pemerintahan Desa Glagaharum yakni Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan ini masih terdapat beberapa permasalahan yaitu pertama, kurangnya sosialisasi dari pemerintahan Desa kepada masyarakat sehingga menyebabkan sedikitnya masyarakat yang mengetahui adanya pelayanan online Web Plavon Dukcapil. Kedua, tidak adanya alat praga (cara menggunakan) Web Plavon Dukcapil menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil sehingga masyarakat masih mengandalkan pelayanan dari kasi pelayanan pemerintah Desa Glagaharum, dan masih banyak masyarakat yang kesulitan menggunakan Web Plavon Dukcapil. Ketiga, terdapat kendala dari Web Plavon Dukcapil yang sering error atau down ketika digunakan sehingga memerlukan waktu untuk Web Plavon Dukcapil ini normal seperti semula. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Implementasi Program Web Plavon Dukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

No	Keterangan	Pengajuan Pelayanan				
		Total Pengajuan	Tahun2021		Tahun2022	
			Terverifikasi	Ditolak	Teverivikasi	Ditolak
1	Akte Kelahiran	3	-	1	1	1
2	Akte Kematian	-	-	-	-	-
3	Akte Pernikahan	-	-	-	-	-
4	KTP	164	65	-	86	13
5	Tambah Biodata KK dan Pindah KK	-	-	-	-	-
6	KIA	24	8	-	16	-
7	Surat Keterangan Pindah/SKPWNI	25	1	-	24	-
8	Surat Keterangan Datang/SKDWI	15	3	1	11	-
9	Akte Perceraian	-	-	-	-	-
10	Peduli Dilan	-	-	-	-	-
Total		231	79		152	

Table 1. Data Pengguna Pengajuan Pelayanan Web Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum

Berdasarkan data tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa jumlah pengajuan pada pelayanan Web Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum pada Tahun 2021 hingga 2022 mengalami angka kenaikan pada pengguna pelayanan Web Plavon Dukcapil. Kenaikan yang paling signifikan pada tahun 2021 hingga 2022 tersebut terdapat pada pelayanan pengajuan KTP yakni sebanyak 164 kali pengajuan. Namun, pada tingginya kenaikan angka pengguna pelayanan Web Plavon Dukcapil masih terdapat

pengajuan yang tertolak, pengajuan yang tertolak tersebut disebabkan masih banyaknya masyarakat di Desa Glagaharum yang kurang memahami cara penggunaan Web Plavon Dukcapil sehingga pengajuan tersebut tidak dapat terverifikasi. Selain itu, jumlah pengajuan akte kelahiran tidak seimbang dengan jumlah pengajuan KIA dan banyak pengajuan yang masih kosong atau tidak ada yang melakukan pengajuan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Thohirin :

“Adanya perbedaan jumlah pengajuan akte kelahiran dengan jumlah pengajuan KIA disebabkan karena pada waktu itu ada permintaan dari kecamatan untuk masyarakat segera membuat KIA dikarenakan untuk menaikkan rating kecamatan. Selain itu, ketika masyarakat melakukan pengajuan mandiri data tidak masuk atau tidak terdeteksi di data pemerintah desa dan untuk pengajuan yang kosong atau tidak ada dialihkan menggunakan sipraja.”

Berdasarkan wawancara diatas untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Desa Glagaharum diharapkan untuk dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait adanya pelayanan online seperti Web Plavon Dukcapil. Sosialisasi terkait adanya perubahan pelayanan manual menjadi pelayanan online oleh pemerintahan desa kepada seluruh masyarakat diharapkan mampu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Metode

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode yang memanfaatkan proses induktif, objek yang diamati bersifat alamiah. Hasil yang di dapat merupakan fakta yang ada di lapangan [12]. Pada penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan dan menafsirkan data yang ada, disamping itu penelitian deskriptif dibatasi hanya membuka permasalahan, keadaan atau fakta yang ada di lapangan. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif memiliki tujuan untuk memperoleh fenomena yang terjadi serta dikaitkan dengan adanya pandangan secara objektif dan tepat terkait Implementasi Program Pelayanan Via Online (PLAVON) di Pemerintah Desa Glagaharum. Sumber data penelitian merupakan faktor penting dalam mempertimbangkan dalam menentukan teknik pengumpulan data. Ada dua jenis data penelitian yang ada pada penelitian ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer dapat diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari buku dan jurnal ilmiah.

Penelitian ini bertempat di Pemerintah Desa Glagaharum, lokasi tersebut dipilih karena Pemerintah Desa Glagaharum memiliki wewenang, tugas dan fungsi untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Desa Glagaharum merupakan salah satu pemerintah desa yang telah menggunakan sistem pelayanan kependudukan melalui Web Plavon Dukcapil.

Proses penentuan sampel penelitian menggunakan teknik 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 [11]. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Mukhammad Saifulloh selaku Kepala Desa di Desa Glagaharum, Bapak Achmad Thohirin selaku Kasi Pelayanan di Desa Glagaharum dan Masyarakat selaku pengguna layanan Web Plavon Dukcapil [13].

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data menurut Milles dan Hubberman mengungkapkan bahwa ada 4 (empat) kegiatan untuk menganalisis penelitian kualitatif yakni 1) pengumpulan data merupakan tahap pengumpulan data melalui tahapan wawancara, observasi, dokumentasi, dan diskusi terfokus (FGD). 2) reduksi data merupakan proses pemilihan, memusatkan perhatian pada penyaringan, penyamarataan, serta modifikasi dari data asli temuan

dalam draf di lapangan. 3) penyajian data atau display data. Penyajian data merupakan proses penyusunan data, pada akhirnya peluang terjadinya penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dalam bentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan diagram. 4) penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan bentuk penyimpulan dari seluruh data sesuai dengan hasil penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti [11].

Hasil dan Pembahasan

Dalam implementasi program web plavon dukcapil di Desa Glagaharum, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang didasari pada telaah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh T.B. Smith (dalam Islamy, 2002), bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh variabel-variabel:

A. Kebijakan Yang Diinginkan

Kebijakan yang diinginkan, yakni suatu susunan yang sudah direncanakan oleh perumus kebijakan yang bertujuan agar menggerakkan, mempengaruhi, dan meningkatkan minat target sasaran untuk menjalankannya. Selaras dengan perkembangan teknologi, pemerintah juga semakin terdorong menjalankan sistem pemerintahan elektronik atau e-government. Pemerintah harus dapat menyelaraskan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi [9]. Pada penerapan pelayanan yang sudah ditetapkan pada SK Bupati Sidoarjo No.46 Tahun 2018, Pemerintah Desa Glagaharum sudah menerapkan pelayanan berbasis e-government yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Pelayanan publik berbasis e-government dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Dengan adanya penerapan teknologi digital atau e-government Dpendukcapil Sidoarjo membuat inovasi baru terkait pelayanan berbasis digital, salah satunya yakni Web Plavon Dukcapil. Salah satu pelayanan e-government ini telah diterapkan berbasis online melalui website dan aplikasi [14]. Program pelayanan online ini adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat kependudukan. Layanan online yang disediakan pada Web Plavon Dukcapil yaitu layanan administrasi kependudukan [6].

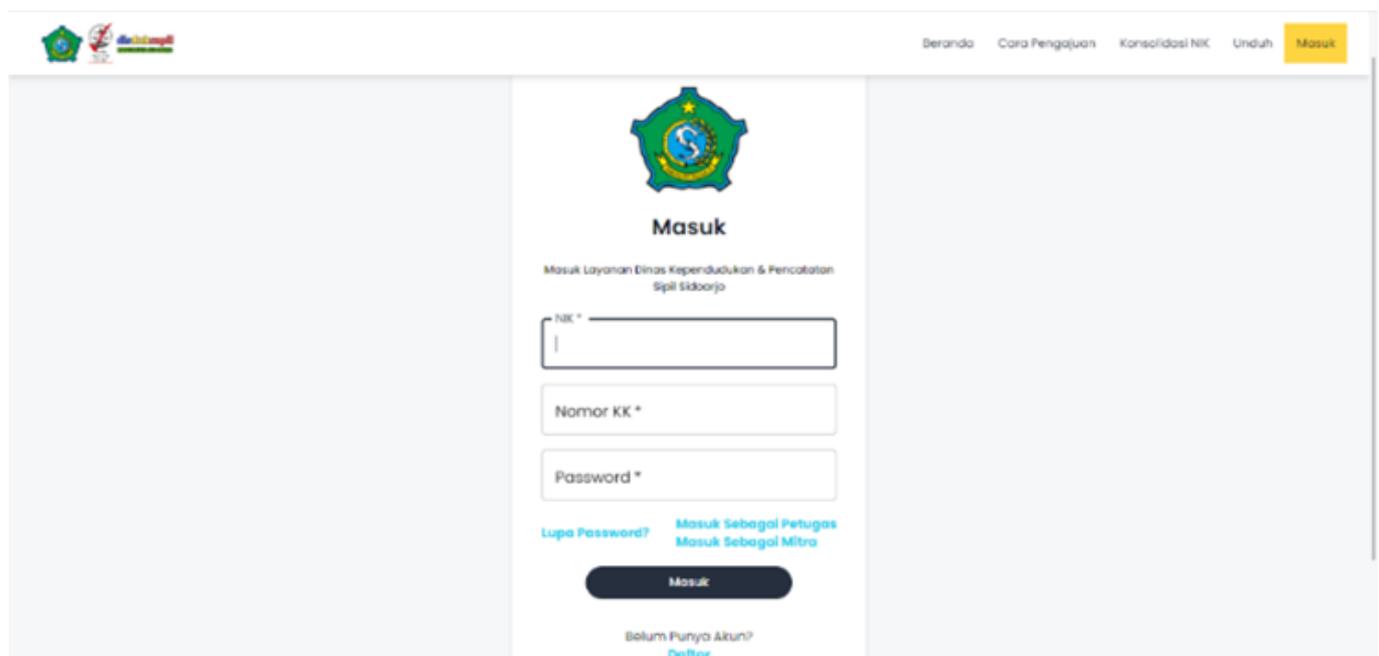


Figure 1. Tampilan Laman Web Plavon Dukcapil

Layanan Web Plavon Dukcapil merupakan inovasi pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo yang diluncurkan pada tanggal 06 April 2021. Plavon kepanjangan dari Pelayanan Via Online. Tujuan adanya program pelayanan web plavon dukcapil ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya, baik secara mandiri maupun melalui petugas pelayanan di semua titik pelayanan, termasuk melalui petugas registrasi Adminduk. Berbeda dengan aplikasi elektronik sebelumnya, "Plavon" diawali dengan pembuatan akun, pengaktifan akun, pemilihan layanan, pengisian data diri dan persyaratan serta waktu pencetakan dokumen dapat dilakukan secara mandiri. Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan ini hanya dengan mengakses halaman website berikut : <http://plavon.sidoarjokab.go.id> [7]. Dalam Web Plavon Dukcapil terdapat 10 jenis pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat Desa Glagaharum.



Figure 2. Tampilan Jenis Pelayanan Web Plavon Dukcapil

Layanan online yang disediakan salah satunya yaitu pada pelayanan administrasi kependudukan. Pada pelayanan ini masyarakat dapat mengajukan pengajuan sesuai yang diperlukan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan kepada Bapak Achmad Thohirin selaku kasi pelayanan :

“sebenarnya dengan adanya Web Plavon Dukcapil ini sangat membantu masyarakat untuk melakukan pengajuan secara mandiri, namun pada kondisi dilapangan tidak sesuai karena pada proses pengajuan tanda tangan elektronik kepala desa harus mengikuti alur yang dikehendaki oleh kepala desa yakni masyarakat yang mengajukan pengajuan harus secara pribadi menghubungi kepala desa untuk memberikan tanda tangan kepada pengajuan tersebut” (hasil wawancara 8 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas implemetasi Web Plavon Dukcapil pada pemerintahan Desa Glagaharum, memiliki alur yang cukup berbeda dengan alur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil. Alur dari penggunaan Web Plavon Dukcapil yakni 1) Membuka <http://plavon.sidoarjokab.go.id> pada browser, klik “mulai”, 2) Masukkan NIK, Nomor KK dan Password jika sudah pernah mendaftar sebelumnya klik “Masuk” jika belum klik “Daftar”, 3) isi form pendaftaran (menyertakan email dan nomor yang valid), unggah file KTP, kemudian klik “selanjutnya”, 4) Menyetujui persyaratan dan mencentang pada checkbox, kemudian klik “Daftar”. Jika proses pengajuan telah selesai, pemohon bisa melakukan cetak mandiri dengan cara yakni 1) Pengajuan permohonan layanan lewat Web Plavon Dukcapil dan wajib mengisi nomor ponsel dan e-mail yang valid dan yang bisa dihubungi, 2) Permohonan yang telah diproses kemudian ditindaklanjuti dengan penerbitan dokumen melalui prosedur Tanda Tangan Elektronik dalam bentuk QRCode, 3) Sistem akan mengirim notifikasi dalam bentuk PIN dan melalui pesan singkat (SMS) dan e-mail dalam bentuk informasi link situs untuk melakukan cetak mandiri, 4) Dokumen tersebut sudah dapat diakses, 5) Simpan dokumen tersebut sewaktu-waktu dapat digunakan dan dicetak sesuai keperluan [19].

Dalam pengajuan baik yang dilakukan secara mandiri maupun dengan bantuan aparatur desa masih menemui kendala terkait pada saat setelah melakukan pengajuan pemohon harus menghubungi kepala desa secara mandiri untuk meminta Tanda Tangan Elektronik untuk berkas yang telah diajukan, Karena kurangnya adaptasi aparatur pemerintahan desa Glagaharum terhadap Web Plavon Dukcapil. Hal ini membuktikan bahwa dalam pelayanan Web Plavon Dukcapil pada

pemerintah Desa Glagaharum masih belum maksimal, pada saat melakukan pelayanan aparatur desa masih belum sesuai dengan alur yang telah ditetapkan Dpendukcapil.

B. Target Sasaran

Menurut T.B Smith Target sasaran, yakni suatu komponaen dari policy stakeholder’s yang dinilai bisa mengangkat pola-pola interaksi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh pencipta kebijakan. Sebab pada golongan tersebut dijadikan target sasaran dari implementasi kebijakan, maka dengan ini harapannya dapat mengadaptasikan pola-pola tindakan sesuai dengan kebijakan yang sudah ditetapkan [9]. Target sasaran adalah uraian dari tujuan yang sudah dipastikan. Artinya tujuan akan berjalan jika sasaran dapat terpenuhi atau berhasil [15]. Seperti yang telah dikemukakan diatas, bahwa tujuan dari Web Plavon Dukcapil ialah memberikan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Target sasaran adalah hasil dari target yang didapatkan secara optimal yang dikemukakan oleh Clancy and Schulman (1991), Sasaran dari Web Plavon Dukcapil ini ialah para masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa

“Web Plavon Dukcapil sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dpendukcapil dan mengalami peningkatan jumlah pengguna[16]. Namun ada kendala terkait Web Plavon Dukcapil, yaitu banyak masyarakat masih belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil. Masyarakat masih mengandalkan pelayanan dari petugas pelayanan untuk mengurus berkas. Hal tersebut membuat menumpuknya berkas yang ada di kantor pelayanan sehingga membuat proses pelayanan menjadi antri panjang dan menyebabkan proses penyelesaian tidak bisa diselesaikan dengan cepat, padahal masyarakat dapat mengaplikasikan Web Plavon Dukcapil secara mandiri di rumah tanpa bantuan petugas kasi pelayanan desa”. (hasil wawancara 8 Agustus 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa target sasaran dari Web Plavon Dukcapil sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun belum tercapai secara sempurna sebab masyarakat desa glagaharum belum dapat menggunakan Web Plavon Dukcapil secara mandiri. Pada akhirnya masyarakat datang ke pelayanan desa untuk mengurus surat administrasi. Akan tetapi disisi lain Web Plavon Dukcapil mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, dapat dilihat pada jumlah penggunaan Web Plavon Dukcapil mengalami peningkatan pengguna[17].



Figure 3. Jumlah Pengguna Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum

Dari data diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna Web Plavon Dukcapil mengalami

peningkatan dari tahun 2021-2022. Meningkatnya pengguna Web Plavon Dukcapil disebabkan karena pelayanan yang dilakukan pada Pemerintah Desa Glagaharum sudah diajukan untuk menggunakan pelayanan secara online. Akan tetapi, ditemukan juga kendala lain terkait server, yaitu Web Plavon Dukcapil terkadang error saat digunakan. Pada akhirnya masyarakat harus menunggu sampai web plavon dukcapil dapat digunakan kembali. Tidak hanya itu, ada beberapa masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan Web Plavon Dukcapil. Akhirnya masyarakat datang ke pelayanan desa untuk mengurus surat administrasi. Hal tersebut membuat berkas di kantor desa menumpuk dan antri.

C. Organisasi Pelaksana

Pelaksanaan merupakan suatu perlakuan atau pelaksanaan dari rencana yang telah dirangkai secara matang dan detail, implementasi dilakukan setelah melakukan perencanaan yang telah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan dapat diartikan penerapan. Majone dan Wildavsky menatakan bahwasannya pelaksanaan merupakan perluasan kegiatan yang saling menyelaraskan [18]. Pengertian-pengertian tersebut menunjukkan bahwasannya kata pelaksanaan berada pada kegiatan dan efektivitas, adanya saksi, tindakan atau prosedur suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengartikan bahwasannya pelaksanaan tidak hanya sekedar aktivitas, namun suatu kegiatan yang terencana dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan norma tertentu untuk menggapai suatu tujuan kegiatan.

Pelaksanaan adalah kegiatan atau usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan seluruh rencana dan kebijaksanaan yang telah dibuat dan ditetapkan dengan disesuaikan untuk segala kebutuhan, perlengkapan yang dibutuhkan, siapa yang melaksanakan, dan dimana lokasi pelaksanaan mulai serta bagaimana cara untuk dilaksanakannya, suatu proses rangkaian kegiatan selanjutnya setelah program ataupun kebijaksanaan disusun yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis ataupun operasional maupun kebijaksanaan menjadi kenyataan untuk mencapai suatu target program yang ditetapkan dari awal.

Dalam penelitian ini terdapat kendala pada pelaksanaan implementasi Web Plavon Dukcapil yakni kurang meluasnya sosialisasi terkait adanya Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat sehingga menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya Web Plavon Dukcapil dan tidak adanya arahan dari pemerintah desa untuk cara penggunaan Web Plavon Dukcapil. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kasi pelayanan Bapak Thohirin mengatakan bahwa

“sosialisasi sudah dilakukan kepada masyarakat namun yang mengikuti sosialisasi hanya perwakilan dari setiap RT dan pada saat sosialisasi pemerintah desa tidak menjelaskan bagaimana cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil, sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu dan masih kesulitan untuk beradaptasi dengan adanya pelayanan online”. (hasil wawancara 8 Agustus 2023)

Berdasarkan wawancara di atas dapat diambil kesimpulan, bahwa organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web Plavon Dukcapil dan cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web Plavon Dukcapil, sehingga aparat pemerintah Desa Glagaharum membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan.

Organisasi pelaksana menurut T.B Smith yakni otoritas penegakan yang bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan. Organisasi pelaksana harus tegas dalam mencapai target suatu kebijakan agar tidak menjadi kendala untuk pencapaian target kedepannya [9]. Dalam program Web Plavon Dukcapil ini organisasi pelaksana yang terlibat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Kecamatan Porong dan Kantor Desa Glagaharum. Ketika organisasi pelaksana tersebut berperan berpengaruh penting terhadap implementasi Web Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum.



Figure 4. Struktur Birokrasi Pelaksanaan Program Web Plavon Dukcapil

Pada struktur birokrasi pelaksanaan Web Plavon Dukcapil dilaksanakan dibawah kendali dari Dispendukcapil, sedangkan yang memberikan arahan implementor program Web Plavon Dukcapil yaitu Kecamatan Porong dan Pemerintah Desa Glagaharum menjadi implementor paling bawah. Dimana pada saat masyarakat yang ingin mengurus mengenai administrasi kependudukan, masyarakat dapat melakukan secara mandiri ataupun dibantu oleh petugas kasi pelayanan yang ada di Desa Glagaharum, 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 QRCode pada berkas yang telah dikirim masyarakat. Dan setelah itu 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.

D. Faktor-faktor Lingkungan

Lingkungan strategis merupakan lingkungan yang sangat mempengaruhi suatu organisasi. Lingkungan strategis meliputi lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal yakni Pemerintahan Desa dan lingkungan eksternal yakni masyarakat. Lingkungan strategis tersebut untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, keluhan dan ancaman pada Kantor Desa Glagaharum sebagai instansi atau organisasi pelaksana pelayanan bagi masyarakat di Desa Glagaharum. Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada di sekitar pegawai dan bisa mempengaruhi untuk jalannya tugas yang diberikan kepadanya contohnya dengan ketersediaannya Wifi, penerangan yang memadai dan sebagainya [16]. Lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada pada lingkungan para pekerja yang bisa mempengaruhi dpekerja dalam menjalankan tugas seperti suhu, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan lokasi kerja dan memadahi tidaknya peralatan kelengkapan kerja [19]. Menurut T.B Smith Faktor-faktor lingkungan, yakni suatu komponen yang ada didalam lingkungan yang mendorong berjalannya suatu implementasi kebijakan [9]. Suatu kebijakan yang dilandasi oleh faktor lingkungan yang baik akan memberikan suatu efek yang baik juga bagi keberlangsungan kebijakan yang dilakukan. Namun terdapat beberapa kendala pada indikator ini terkait sering matinya daya listrik. Berdasarkan hasil wawancara dengan kasi pelayanan Bapak Ahmad Thohirin mengatakan bahwa

“disini sering sekali daya listriknya mati, karena kurang tingginya watt pada daya listrik di pemerintahan desa Glahagarum ini, jadi pelayanan online sering sekali terhambat” (hasil wawancara 8 Agustus 2023)

Selain itu terdapat juga kendala terkait faktor-faktor lingkungan dimana pada Pemerintah Desa Glagaharum ditemui kendala terkait jaringan internet yang tidak stabil, kendala tersebut juga mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkungan kerja juga ditemui kendala terkait kurangnya mesin cetak (printer), banyaknya mesin cetak yang rusak menyebabkan menumpuknya antrian pada saat melakukan pencetakan berkas pengajuan masyarakat. Kurangnya pendingin ruangan air conditioner (AC) sehingga menyebabkan ruangan menjadi tidak dingin hal tersebut berimbas pada ketidaknyamanan dalam bekerja.

Pemerintah Desa Glagaharum telah mengimplementasikan kebijakan terkait Program Web Plavon Dukcapil. Pemerintah Desa Glagaharum selaku pelaksana dalam pelayanan menyambut baik adanya penerapan kebijakan pelayanan Web Plavon Dukcapil ini, yang bertujuan mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Adanya implementasi Web Plavon Dukcapil memuat suatu perubahan pelayanan kepada masyarakat, dimana sebelumnya masyarakat harus menuju ke kantor desa untuk melakukan pengajuan administrasi kependudukan namun saat ini masyarakat dapat melakukan pengajuan secara mandiri dari rumah.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan implementasi program Web Plavon Dukcapil di Desa Glagaharum pada indikator kebijakan yang diinginkan, program sudah diterapkan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) karena pelayanan publik ini ditujukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun, pada pelaksanaan pelayanan pemerintah Desa Glagaharum masih belum sesuai dengan alur yang telah ditetapkan oleh Dispendukcapil. Selanjutnya pada indikator kedua target sasaran, sesuai tujuan dari Web Plavon Dukcapil ialah memberikan kemudahan pengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Namun masih ditemukan beberapa kendala pada saat masyarakat mengurus administrasi kependudukan, dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa masih banyak masyarakat masih belum bisa menggunakan Web Plavon Dukcapil. Hal tersebut membuat menumpuknya berkas yang ada di kantor pelayanan sehingga membuat proses pelayanan menjadi antri panjang dan menyebabkan proses penyelesaian tidak bisa diselesaikan dengan cepat. Akan tetapi disisi lain Web Plavon Dukcapil mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan, dapat dilihat pada jumlah penggunaan Web Plavon Dukcapil mengalami peningkatan pengguna. Indikator ketiga organisasi pelaksana, dalam program Web Plavon Dukcapil ini organisasi pelaksana yang terlibat yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Kecamatan Porong dan Kantor Desa Glagaharum. Dapat dilihat dari hasil wawancara, organisasi pelaksana belum maksimal dalam mengsosialisasikan terkait adanya Web Plavon Dukcapil dan cara penggunaan dari Web Plavon Dukcapil kepada masyarakat dan menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan dari Web Plavon Dukcapil, sehingga aparat pemerintah Desa Glagaharum membantu masyarakat dalam melakukan pengajuan. Pada indikator terakhir faktor-faktor lingkungan, suatu komponen yang ada didalam lingkungan yang mendorong berjalannya suatu implementasi kebijakan. Suatu kebijakan yang dilandasi oleh faktor lingkungan yang baik akan memberikan suatu efek yang baik juga bagi keberlangsungan kebijakan yang dilakukan. Namun terdapat beberapa kendala pada indikator ini terkait sering matinya daya listrik. Selain itu ditemukan kendala terkait jaringan internet yang tidak stabil, kendala tersebut juga mengakibatkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Dalam lingkungan kerja juga ditemui kendala terkait kurangnya mesin cetak (printer), banyaknya mesin cetak yang rusak menyebabkan menumpuknya antrian pada saat melakukan pencetakan berkas pengajuan masyarakat. Kurangnya pendingin ruangan air conditioner (AC) sehingga menyebabkan ruangan menjadi tidak dingin hal tersebut berimbas pada ketidaknyamanan dalam bekerja.

References

1. S. Akbar, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Aplikasi 'Kucata'ki' Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar," 2022.
2. M. M. Febrianti, "Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19," *J. Ilmu dan Riset Akuntansi*, vol. 1, pp. 1-16, 2022.
3. E. S. Hidayat, "Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut," *J. Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, vol. 5, no. 4, pp. 8-16, 2018.
4. H. Wulandari, "Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik," pp. 1-21, 2020.
5. A. A. Musaddad, W. F. Ahzani, M. Susilowati, and L. Arif, "Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik," *J. Syntax Transformation*, vol. 1, no. 6, pp. 206-213, 2020.
6. B. K. Aji, A. Y. Farhandi, and Y. Amroz, "Analisis Penerimaan Masyarakat Pada Website Pelayanan Via Online (Plavon)," *J. Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 41-47, 2022.
7. Y. N. Dewanti, "Inovasi Program Plavon Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid - 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur," pp. 1-12, 2021.
8. N. Mamonto, I. Sumampouw, and G. Undap, "Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan," *J. Jurusan Ilmu Pemerintahan*, pp. 1-11, 2018.
9. N. Siregar, "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka)," *J. Ilmu Sosial*, pp. 713-722, 2022.
10. N. Bianto and I. U. Choiriyah, "Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa," *Indonesian J. Cultural and Community Development*, 2022.
11. D. Juprihantoro and G. W. Pradana, "Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," pp. 1747-1762, 2023.
12. Y. Q. Mawarni, Radjikan, and Y. Hariyoko, "Penerapan Pelayanan Prima Berbasis E-government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo," 2021.
13. F. Fairus, "Kebijakan Penetapan Harga Dan Penerapan Sistem Pembayaran E-Payment Yang Berdampak Kepada Penjualan UMKM," pp. 1-9.
14. J. F. Purba, "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Tentang Pengurusan KTP-El Di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan)," pp. 1-38, 2018.
15. M. Jumroh, "Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik," pp. 81-150, 2021.
16. Rosminah, "Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa," *J. Manajemen Sumber Daya Manusia*, pp. 1-12, 2021.
17. F. Sabran, A. Fathurrahman, and Fahmi, "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Keselamatan Kerja Terhadap Resiko Kecelakaan Kerja Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Niagamas Gemilang Kabupaten Kutai Kartanegara," *JEMI*, pp. 1-18, 2021.
18. M. Syawalludin, "Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum," pp. 9-32, 2020.
19. Dispendukcapil, "PLAVON Dukcapil : Mengurus Administrasi Kependudukan Jadi Lebih Mudah," Apr. 6, 2021.