

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ilmu pemerintahan adalah ilmu tentang bagaimana menjalankan wewenang agar sistem yang ada dalam suatu organisasi dapat berjalan secara harmonis. Sebagaimana diketahui, setiap negara pasti mempunyai sistem pemerintahan yang menjamin seluruh bidang kehidupan masyarakatnya dapat dimanfaatkan dan dikelola dengan baik. Ada berbagai jenis pemerintahan di dunia. Sekilas, banyak negara yang tampak menggunakan sistem pemerintahan yang sama, namun jika dianalisis, hasilnya berbeda. Karena sistem, bentuk, dan jenis pemerintahannya disesuaikan dengan sistem kebudayaan yang ada, maka mempunyai ciri khas yang tidak dimiliki oleh pemerintahan lain. Keunikan masing-masing pemerintahan merupakan harta karun yang besar untuk membandingkan pemerintahan. Misalnya Amerika Serikat yang memiliki sistem presidensial, berbeda dengan Indonesia yang juga memiliki sistem presidensial, dan banyak negara yang menggunakan sistem yang sama tetapi memiliki pemerintahannya sendiri.

Secara umum pemerintahan adalah suatu organisasi atau lembaga yang mendapat legitimasi (legitimasi) dari rakyat dan dilengkapi perlengkapan negara sebagai pengemban kedaulatan tertinggi dalam melaksanakan tugas pemerintahan (kekuasaan nasional) dalam suatu negara. Oleh karena itu, unsur pokok pemerintahan adalah bentuknya yang berupa organisasi atau lembaga, yang memperoleh legitimasi berupa kekuasaan dari masyarakat melalui proses pemilihan umum dan dapat diartikan sebagai organisasi atau lembaga yang mempunyai fungsi negara. Peralatan sebagai salah satu unsur yang menunjang pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, administrasi nasional tidak lain adalah pelaksanaan fungsi legislatif, administratif, dan yudikatif sesuai dengan kewenangan masing-masing organ yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan suatu proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk

menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Setiap jasa menghasilkan suatu produk baik berupa barang maupun jasa (Home Office, 2004). Pelayanan publik adalah orang, komunitas, atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penerima pelayanan memenuhi kebutuhan.

Pengertian konsep pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh para profesional pelayanan, tetapi juga oleh lembaga-lembaga negara, dalam hal ini Kementerian Pemberdayaan Lembaga Negara, sesuai dengan perintah Menteri Pemberdayaan Lembaga Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah “suatu bentuk kegiatan proses pelayanan yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan berbagai sektor masyarakat”. Oleh karena itu, tugas publik PNS tidak hanya sekedar fungsinya sebagai PNS saja, namun juga wujud fungsinya sebagai lembaga negara. “Keberadaan lembaga negara pada hakikatnya melibatkan kegiatan filantropis, bukan bertujuan untuk melayani dirinya sendiri, melainkan untuk memenuhi atau melayani kebutuhan berbagai bentuk anggota masyarakat.”

Sedangkan dokumen acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang kepada seluruh warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Dengan memberikan pelayanan publik pemerintah membentuk suatu entitas yang terorganisir.

Satuan organisasi adalah setiap badan penyelenggara negara, perusahaan, atau organisasi mandiri yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang didirikan semata-mata untuk keperluan kegiatan pelayanan publik. Panitia penyelenggara dan pihak-pihak dalam organisasi harus bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kekurangan dalam pemberian layanan. Secara

umum penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik mencakup lingkup pelaksanaan yang luas dan kompleks, kompleks dan dalam proses pelaksanaannya mencakup kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara satuan/lembaga dengan satuan/lembaga lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga negara kepada masyarakat sebenarnya mengandung arti fungsi aparatur negara sebagai pemberi pelayanan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Kependudukan Sidoarjo menemui beberapa kendala yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di pemerintahan Sidoarjo.

Situasi layanan pengelolaan kependudukan saat ini banyak berubah di masa pandemi Covid-19 berkat penggunaan layanan online. Sebelum pandemi, lembaga pengelola kependudukan masih bisa turun langsung ke dinas untuk memberikan layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo saat ini hanya menerima legalisasi dan pengambilan dokumen pencatatan secara online melalui aplikasi.

Kualitas pelaksanaan sistem pencatatan administrasi masyarakat harus menjadi jaminan yang baik, karena sangat mempengaruhi pelayanan publik kedepannya akan disambut baik oleh masyarakat. Sistem pengelolaan kependudukan seperti: akta kelahiran, KTP, KK, KIA, dll. 2 Menjamin kualitas pelaksanaan sistem pengelolaan kependudukan merupakan tugas umum. Pemerintah yang berkaitan dengan hak-hak sipil warga negara. Untuk itu Badan Pengelola Kependudukan harus menjadi milik seluruh masyarakat Indonesia agar dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah KTP yang merupakan kartu identitas milik masyarakat, terkomputerisasi dan mempunyai spesifikasi dan format khusus.

Jasa elektronik mempunyai kelebihan dan kekurangan. Manfaatnya adalah pelayanan dapat diberikan secara efisien, efektif dan transparan. Bahkan para ahli pun berpendapat demikian. Dwiyanto (2011) menjelaskan bahwa layanan

elektronik dapat memfasilitasi interaksi antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan lembaga penyelenggara layanan, sekaligus mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pemberian layanan publik. Lebih lanjut Forman (2005) menjelaskan bahwa tujuan e-service adalah memberikan kemudahan dan akses terhadap pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, meski dalam kondisi pandemi, pemerintah tetap berupaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Kependudukan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo memanfaatkan aplikasi PLAVON untuk memberikan layanan pengelolaan kependudukan kepada masyarakat. Kelemahan dari e-service adalah kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan e-service. Berikutnya, optimalisasi layanan elektronik di wilayah yang akses internetnya sulit. Faktanya, menarik untuk dicatat bahwa masyarakat Indonesia lebih memilih layanan tatap muka (tatap muka), yang semakin memberikan tantangan, terutama di masa pandemi.

Permasalahan umum terkait pelayanan publik adalah belum optimalnya pelaksanaan reformasi birokrasi dan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam RPJMD Kabupaten Sidoarjo. Saat ini pelayanan publik yang ditawarkan masih belum memiliki pelayanan minimal dan belum terintegrasi dengan baik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan.

Jika ditelaah lebih lanjut maka permasalahan pengendalian penduduk yang muncul berdasarkan uraian pelayanan Dispendukcapil pada bab sebelumnya dan juga masuk dalam RPJMD Kabupaten Sidoarjo adalah: 1. **Rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan:** Dokumen Kependudukan yang dimaksud antara lain: Antara lain terletak di bawah E-KTP. Hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan, persepsi masyarakat terhadap sulitnya pengurusan persyaratan dokumen kependudukan, serta tingginya mobilitas penduduk Sidoarjo yang tidak terkendali. 2. **Harapan masyarakat terhadap pelayanan Dispendukcapil yang berkualitas:** Kualitas pelayanan Dispendukcapil dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor eksternalnya adalah masih adanya biro jasa dan calo yang justru memberikan

informasi palsu kepada masyarakat. Di sisi lain, faktor internal antara lain belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dan volume pelayanan serta ketersediaan sumber daya organisasi; Sistem pelayanan memadai sesuai dengan kebutuhan organisasi. 3. **Penyediaan infrastruktur masih kurang optimal:** Kendala terkait infrastruktur dalam mewujudkan kepemilikan dokumen kependudukan adalah kurangnya penyediaan dan pemeliharaan alat pencatat, kendaraan bergerak, dan server pengelola kependudukan.

E-government memiliki banyak keuntungan. Yang pertama adalah bahwa biaya akan turun karena administrasi dan biaya lainnya akan dikurangi melalui sistem online. Kedua, transparansi dan akuntabilitas akan meningkat karena masyarakat dapat dengan mudah melihat dan menilai tindakan pemerintah. Ketiga, pelayanan publik akan meningkat karena masyarakat dapat mengakses pelayanan publik tanpa harus pergi ke kantor instansi pemerintah tertentu.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, jelas bahwa penerapan e-government sangat penting untuk situasi saat ini. Namun, beberapa hal harus mendukungnya. Yang pertama adalah komitmen pemimpin untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (e-service). Ini karena pemimpin, penyelenggara, atau pelaksana layanan publik, dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan layanan publik terbaik melalui penerapan e-government. Yang kedua adalah sarana dan prasarana, yang memerlukan dukungan untuk sarana dan prasarana tersebut.

Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan transparansi, kecepatan, dan efisiensi. Oleh karena itu, dalam era otonomi lokal ini, salah satu upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, juga dikenal sebagai e-Government.

E-Government telah menjadi salah satu fokus utama pemerintah untuk mendorong pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. New Public Management (NPM) sangat memengaruhi pembicaraan tentang eGovernment dalam konteks reformasi pemerintah. Visi umum dari NPM adalah bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) akan meningkatkan

efektivitas kebijakan, nilai-nilai demokrasi, dan efisiensi (Carla M. Bonina and Antonio Cordella).

Oleh karena itu, e-Government akan mendukung pemerintahan yang baik dengan meningkatkan layanan informasi publik. Ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2011:181) bahwa jika birokrasi pemerintah lebih banyak menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses kerjanya, interaksi antara pemerintah dan warganya akan menjadi lebih mudah dan sederhana. Keinginan masing-masing lembaga untuk memfasilitasi pelayanan publik masih menjadi dasar dari upaya untuk membangun e-Government.

Beberapa dinas pemerintah kabupaten/kota telah membangun berbagai aplikasi e-Government untuk meningkatkan kecepatan dan mengurangi birokrasi pelayanan. Salah satu contohnya adalah Aplikasi PLAVON, yang memungkinkan pengajuan online. Dalam upaya meningkatkan demokrasi, e-government dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warganya. Ini adalah jalan untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pada pemerintah dengan menekankan peningkatan kinerja di semua tingkat pemerintahan.

Pentingnya e-government salah satunya didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. Salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu seluruh pemerintah daerah di Indonesia berlomba-lomba membangun e-government. Baik pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota.

Penggunaan e-Government sangat penting dalam skenario saat ini. Namun hal ini harus didukung oleh banyak faktor, yang pertama adalah komitmen penyelenggara yang penting untuk mendukung proses dan aktivitas masyarakat berbasis elektronik (e-service). Karena pengelola atau dalam hal ini penyelenggara atau redaksi pelayanan publik dapat menerapkan e-Government dan memutuskan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kedua, sarana dan prasarana, sarana

dan prasarana pendukung juga penting karena tidak ada yang sulit untuk mencapai layanan elektronik. Sarana dan prasarana tersebut antara lain ketersediaan komputer/komputer, jaringan internet dan lain-lain. Ketiga, sumber daya manusia, hal ini sulit dicapai jika komitmen pengelola dan infrastruktur memadai, namun tidak ada yang mengimplementasikan e-service. Oleh karena itu, kekuatan sumber daya manusia (pekerja kantoran, dll) sangat diperlukan dalam proses penerapan e-Government.

PLAVON Dukcapil merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat karena proyeknya terintegrasi di seluruh kecamatan dan wilayah Kabupaten Sidoarjo, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh untuk mengurus pelayanan pencatatan sipil dan kependudukan Kabupaten Sidoarjo. PLAVON Dukcapil tidak memiliki kuota pada siang hari, sehingga tidak perlu khawatir akan batas kuota atau berakhirnya antrian.

Layanan ini menggunakan formulir elektronik untuk memudahkan pengguna mengisi informasi pribadinya sesuai aturan. Pemenuhan syarat permohonan juga dapat dilihat dari permohonan. Pengguna wajib menyerahkan dokumen persyaratan berupa scan dokumen setelah mengisi formulir aplikasi. Proses pencetakan KTP dan KIA harus dilakukan di layanan Dukcapil karena memerlukan pengambilan dan pemindaian data secara otomatis, dokumen lainnya dapat dicetak menggunakan kertas HVS putih 80gsm.

Proyek PLAVON merupakan proyek pertama di bidang pelayanan pencatatan sipil dan pencatatan penduduk yang menyediakan 10 layanan pengelolaan kependudukan dalam satu unit, berbeda dengan beberapa inovasi pada proyek sebelumnya. Pengumuman proyek PLAVON sangat efektif dengan bantuan media sosial, masyarakat kini menggunakan media sosial dan internet untuk melakukan pekerjaannya akibat wabah covid-19.

Kemampuan mempengaruhi masyarakat lebih terletak pada inovasi dibandingkan inovasi di masa lalu. Selain itu, proyek PLAVON tidak membatasi kuota layanan hanya pada jam kerja dan bekerja sama atau berpartisipasi dalam

kelompok dan komunitas di masyarakat. Teknologi sudah tertanam dalam jejaring sosial penduduk wilayah Sidoarjo berkat banyaknya inovasi yang dilakukan secara online, termasuk inovasi proyek PLAVON. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya proyek terkait pengelolaan kependudukan melalui proyek PLAVON dalam 10 bulan terakhir sebanyak 134. 948 dokumen kependudukan.

Kabupaten Sidoarjo merupakan dataran antara 0-25m, tinggi 0-3m, luas 19. 006 hektar, dan luas 29,99%, merupakan kawasan budidaya perikanan di bagian timur wilayah tengah yang berair tawar. Ketinggian 3-10 meter di atas permukaan laut merupakan kawasan pemukiman, bisnis dan pemerintahan. Itu adalah 40,81%. Wilayah barat dengan ketinggian 10-25 meter di atas permukaan laut merupakan wilayah pertanian.

NO	KECAMATAN	LUAS WILAYAH	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1	SIDOARJO	62.56 km ²	101.549	102.847
2	BUDURAN	41.03 km ²	50.404	49.892
3	GEDANGAN	24.06 km ²	60.961	60.540
4	CANDI	40.57 km ²	78.328	78.123
5	SUKODONO	32.68 km ²	63.194	61.540
6	WONOAYU	33.92 km ²	44.058	43.220
7	WARU	30.32 km ²	100.373	101.547
8	SEDATI	79.43 km ²	49.487	48.755
9	JABON	81.00 km ²	28.743	28.440
10	PORONG	29.82 km ²	37.544	36.746
11	TANGGULANGIN	32.29 km ²	45.747	45.372
12	KREMBUNG	29.55 km ²	35.508	35.448
13	TULANGAN	62.56 km ²	52.437	51.970
14	PRAMBON	34.23 km ²	40.836	40.123
15	TARIK	36.06 km ²	35.267	34.703
16	BALONGBENDO	31.40 km ²	38.827	38.029
17	KRIAN	32.50 km ²	667.914	66.137

18	TAMAN	31.54 km ²	105.446	104.064
	JUMLAH	714.27 km ²	1.036.668	1.027.500

Tabel 1.1 Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di Kecamatan Sidoarjo

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi PLAVON di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?
2. Apa saja hambatan dalam inovasi pelayanan Administrasi kependudukan Melalui Aplikasi PLAVON di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo ?

2.3 Tujuan Penelitian

1. Meningkatkan kompetensi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan praktek kerja di lingkungan Dinas.
2. Menumbuh kembangkan inovasi dan ketrampilan mahasiswa khususnya dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Mengetahui apa hambatan inovasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1.4 Manfaat Teoritis

Sebenarnya penelitian ini tentang inovasi pemerintah yaitu inovasi pelayanan pengelolaan kependudukan melalui penerapan PLAVON. Inovasi ini akan membantu masyarakat wilayah Sidoarjo dalam mengelola administrasi pendaftaran melalui website yang disediakan oleh layanan pencatatan sipil dan kependudukan yaitu aplikasi PLAVON. Inovasi merupakan jantung atau pusat dari setiap operasional perusahaan karena inovasi sangat penting bagi kelangsungan perusahaan dan menggerakkan seluruh operasional, termasuk proses menghasilkan ide, pengembangan teknologi, proses produksi dan pemasaran produk baru atau yang dikembangkan. hasil (Trout, 2008).

1.5 Manfaat Praktis

Mahasiswa akan mendapatkan pengalaman menangani berbagai masalah pemerintahan. Secara khusus, terdapat permasalahan pada pelayanan registrasi kependudukan dan pelayanan registrasi kependudukan. Siswa dapat mengembangkan rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam menjalankan aktivitas akademiknya. Khususnya akan berguna jika Anda mengerjakan informasi Daftar Warga Negara Nasional, karena Anda sudah mengetahui seperti apa Daftar Warga Negara itu.

1.6 Definisi Konseptual

Definisi digunakan untuk menjelaskan permasalahan yang sedang dibahas. Dari konsep yang digunakan dalam laporan ini, Inovasi Pelayanan Pengelolaan Kependudukan melalui proyek PLAVON pada masa pandemi Covid-19 (Studi Pelayanan Kependudukan dan Registrasi Penduduk di Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur).

A. Inovasi

Salah satu komponen yang memengaruhi pertumbuhan suatu organisasi adalah inovasi. Berbagai organisasi berusaha untuk menjadi lebih inovatif, baik di sektor swasta maupun publik, seperti pemerintah. Gagasan baru adalah dasar dari inovasi, dan kreativitas adalah kemampuan untuk menghasilkan ide-ide baru yang bermanfaat. Karena inovasi dan kreativitas adalah satu dan sama dan biasanya digunakan bergantian, inovasi tanpa kreativitas tidak akan berhasil. Menurut Stamm (2008), inovasi adalah kombinasi komersialisasi dan kreativitas. Menurut UU No. 18 tahun 2002, inovasi didefinisikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan yang bertujuan untuk menciptakan konteks dan nilai ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi ke dalam produk atau proses produksi.

Rogers (2003) menggambarkan inovasi sebagai proses mengurangi ketidakpastian. Dia juga menyarankan fitur inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik baru (New Public Service) harus dibuat dengan mengutamakan kepentingan publik sebagai standar utama untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi. Inovasi telah menjadi bagian penting dari segala aspek kehidupan dan merupakan komponen penting dalam menangani dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Dalam hubungan negara-publik, negara membantu dan mengawasi kebijakan publik, dan inovasi sangat penting ketika hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan dinamika pertumbuhan masyarakat yang semakin global.

B. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hak dan kewajiban penduduk serta wewenang penyelenggara dan instansi pelaksana pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil diatur oleh Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik. Administrasi Kependudukan juga diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006.

C. Aplikasi PLAVON

PLAVON Dukcapil adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis web yang dikembangkan oleh Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang dapat dilakukan secara mandiri atau melalui petugas pelayanan. PLAVON, alternatif layanan publik yang telah dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo, menawarkan layanan

digital kepada masyarakat. Aji et al. (2022) menunjukkan tingkat penerimaan PLAVON sebagai pelayanan publik sebesar 65,63%, yang sangat positif dengan mempertimbangkan adaptasi PLAVON.

Menurut Bianto & Choiriyah (2023), penyebab PLAVON mudah diterima dalam proses layanan publik adalah sebagai berikut: 1). Indikator infrastruktur legal, yang diatur oleh peraturan pemerintah Kabupaten Sidoarjo; 2). Infrastruktur institusional, yang mencakup undang-undang yang berlaku. 3). Individu atau petugas yang memberikan bantuan dengan sangat cepat meskipun perbaikan sistem atau tampilan PLAVON akan meningkatkan pelayanan digital, saran Juprihantoro & Pradana (2023) untuk perbaikan teknis saat ini masih belum dilaksanakan. Jadi, dari penelitian yang sudah ada tersebut, penelitian lebih lanjut harus dilakukan tentang meningkatkan layanan digital untuk menemukan elemen lain yang dapat lebih dikembangkan.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan yang menjelaskan maksud istilah dalam penelitian yang akan dilakukan. Menurut Komarudin (Naharoh, 2008: 48) "Definisi istilah adalah pengertian yang lengkap tentang suatu istilah yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama istilah itu." Berikut adalah beberapa definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini:

A. Bentuk Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Salah satu komponen yang memengaruhi pertumbuhan suatu organisasi adalah inovasi. Beberapa organisasi, baik di sektor swasta maupun publik, seperti pemerintah, berusaha untuk menghasilkan sesuatu yang baru. Menurut Said, inovasi didefinisikan sebagai perubahan yang direncanakan melalui penerapan teknologi baru dan penggunaan peralatan baru di dalam organisasi. Inovasi tidak hanya berarti membangun dan memperbarui, tetapi juga dapat didefinisikan secara luas dengan memanfaatkan konsep baru untuk membuat produk, proses, dan layanan baru. Aplikasi PLAVON adalah salah satu inovasi dalam layanan administrasi kependudukan yang dibuat untuk membantu masyarakat mendapatkan

layanan yang lebih mudah selama pandemi COVID-19. Layanan ini dapat diakses melalui web resmi aplikasi dan web Disdukcapil.

Rogers (2003) menggambarkan inovasi sebagai proses mengurangi ketidakpastian. Dia juga menyarankan fitur inovasi yang dapat membantu mengurangi ketidakpastian. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik baru (New Public Service) harus dibuat dengan mengutamakan kepentingan publik sebagai standar utama untuk memberikan layanan publik berkualitas tinggi. Inovasi sudah akrab di semua bidang kehidupan dan merupakan komponen penting dalam menangani dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Dalam konteks hubungan antara negara dan publik, negara bertindak sebagai fasilitator dan regulator kebijakan publik, dan inovasi adalah kata kunci strategis ketika output dan hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Teori difusi inovasi, yang diciptakan oleh Everett M. Rogers, berfokus pada keputusan inovasi. Rogers (1983) menjelaskan konsep difusi inovasi melalui buku *Diffusion of Innovation (DOI)*, yang menjelaskan seberapa cepat sistem sosial menerima gagasan baru. Inovasi dalam bidang pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu ide atau pemikiran kreatif atau baru yang berkaitan dengan teknologi pelayanan untuk memperbaiki yang telah ada dan menciptakan terobosan untuk lebih mempermudah kinerja atau penerapan pelayanan. Inovasi dalam bidang pelayanan publik tidak hanya memerlukan penemuan baru, tetapi juga pendekatan baru yang memungkinkan ide-ide yang lebih inovatif dan lebih inovatif.

B. Inovasi Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi PLAVON

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, yang diubah dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, "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 umum".

Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan. Ini termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Pencatatan Sipil (seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan) dan lainnya. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa masalah pelayanan yang sering terjadi dalam administrasi kependudukan termasuk prosedur yang rumit, waktu yang lama untuk menyelesaikan dokumen kependudukan, percaloan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar untuk setiap pengurusan dokumen kependudukan, dan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengeluarkan inovasi terbaru dalam layanan administrasi untuk mewujudkan e-government. Salah satunya adalah Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil, yang merupakan terobosan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk mengurus administrasi kependudukan. PLAVON Dukcapil dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan, terutama selama pandemi COVID-19. PLAVON Dukcapil dirancang untuk mengurangi mobilitas masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Oleh karena itu, pemerintah pusat dan daerah, melalui lembaga penyedia pelayanan publik, diwajibkan untuk memenuhi tanggung jawabnya untuk meningkatkan pelayanan publik. Jika pelayanan publik diperbaiki, itu akan berdampak pada banyak aspek kehidupan, termasuk ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lain. Image buruk pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik juga perlu diperbaiki. Selain itu, layanan administrasi kependudukan sangat penting secara strategis untuk menjalankan pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat.

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan. Menurut West dalam Djamaludin (2012:34), inovasi adalah penerapan metode baru yang bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat.

C. Pelaksanaan Inovasi Aplikasi PLAVON untuk Pelayanan Administrasi Penduduk

Meskipun banyak tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dan karyawan PLAVON, penggunaan aplikasi PLAVON sudah memadai. Pelayanan masyarakat yang didigitalisasi tidak hanya ditargetkan untuk generasi milenial. Selain itu, pihaknya menyediakan layanan untuk kelompok masyarakat yang gagap teknologi, atau gaptek, seperti orang tua. Jika masyarakat tidak memiliki perangkat elektronik seperti HP atau komputer, petugas desa atau kemitraan dapat membantu. Stakeholder sudah bekerja sama untuk akses kemitraan. PLAVON Dukcapil adalah inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis web yang dikembangkan oleh Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi kependudukan, termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, yang dapat dilakukan secara mandiri atau melalui petugas pelayanan.

Warga dapat mencetak dokumen kependudukan sendiri menggunakan kertas A4 tebal 80 gram. Setelah proses dokumen kecuali e-KTP dan KIA selesai, file dalam format pdf akan dikirim melalui aplikasi. Pemohon juga dapat mengajukan permintaan agar dokumen administrasi kependudukan yang sudah jadi dikirim langsung ke rumah mereka melalui aplikasi tersebut. Namun, baik e-KTP maupun KIA memiliki pengecualian.

Seperti yang diketahui, saat ini Dispendukcapil Sidoarjo menggunakan PLAVON Dukcapil Sidoarjo untuk mengelola dokumen administrasi kependudukan. Setelah membuat akun di plavon.sidoarjokab.go.id, pemohon dapat segera mengunggah berkas persyaratan yang telah discan atau difoto ke situs web.

D. Efektivitas Pelayanan Administrasi Aplikasi PLAVON

Penelitian sebelumnya oleh Safira et al. (2022) menemukan bahwa PLAVON Dukcapil efektif dan efisien, tetapi pelaksanaannya belum optimal. karena dinas kabupaten bersosialisasi langsung dan memberikan instruksi kepada pegawai di setiap kecamatan. Kajian tambahan oleh Juprihantoro & Pradana (2023)

juga menunjukkan bahwa implementasi inovasi PLAVON sudah berjalan cukup baik. Namun, kekurangan PLAVON termasuk tidak adanya animasi yang mudah dipahami, tidak adanya opsi bahasa lain untuk mengubah bahasa resmi yang digunakan pengguna, dan tidak adanya halaman bantuan atau FAQ.

Website PLAVON Dukcapil ini dibuat untuk mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mengurus pelayanan administrasi kependudukan. Ketika inovasi berjalan dengan baik dan mencapai tujuan, itu akan memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada masyarakat secara keseluruhan. Salah satu bagian terpenting dari proses pemerintahan adalah pelayanan public, birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik saling terkait, dan setiap lembaga pemerintah terus berupaya memberikan layanan terbaik salah satunya dengan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat.

1.8 Metode Penelitian

Studi ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Data Primer dan Sekunder dikumpulkan oleh peneliti untuk memenuhi kebutuhan data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan langsung, yang dapat diperoleh melalui observasi atau wawancara. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari informasi tertulis dari berbagai laporan atau dokumen yang digunakan dalam penelitian tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Plavon di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Dinas Kependudukan). Untuk mengumpulkan data, teknik observasi digunakan, untuk menganalisis data, dilakukan pengurangan, penampilan, dan penarikan kesimpulan.

1.9 Sumber Data

A. Data Primer

Untuk mendapatkan data awal, penelitian dilakukan melalui wawancara dan temu langsung dengan narasumber seperti Kepala Dinas Bapak Drs. Reddy Kusuma, MA, Sekertaris Bapak Akhmad Iwan Jauhari, S.Sos, dan karyawan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang

bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dinas terkait pemanfaatan data, kerja sama dan inovasi pelayanan, serta yustisi kependudukan.

B. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung disebut sebagai data sekunder. Data ini diambil dari beberapa sumber: berita, Renstra 2016-2021, Renstra 2021-2026, Lakip, Sakip, Instagram, dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

C. Subjek

Penelitian ini berfokus pada pejabat tinggi dan karyawan di instansi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Instansi Pemerintahan lainnya di Kabupaten Sidoarjo.

1.10 Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data:

a. Observasi

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi dan penginderaan. Observasi dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Teknik observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Aplikasi PLAVON bertujuan, sebuah inovasi baru di Dispenduk Capil Sidoarjo, memudahkan pelayanan adminduk secara online.

b. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi, mahasiswa magang melakukan wawancara dengan narasumber. Dalam wawancara ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah narasumber. Mas Rio Sonja dan Ibu Tri Hasti Wulandari, staf dinas dan kepala bagian, diwawancarai tentang pelayanan administrasi dan bagaimana aplikasi PLAVON beroperasi selama Pandemi Covid-19.

c. Dokumentasi

Untuk menelusuri data historis, metode dokumenter digunakan. Data historis yang dimaksud adalah data yang bertahan dari waktu ke waktu dan

menjadi bukti akurat dari penelitian. Dokumentasi penelitian ini akan memberikan gambaran dasar tentang topik penelitian.

1.11 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini mencakup mencari dan menyusun data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga data menjadi mudah dipahami baik oleh individu maupun orang lain (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menganalisis data menggunakan tiga langkah, yaitu :

- a. Reduksi Data: Mereduksi data berarti dengan memilih hal-hal yang paling penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya (Sugiyono, 2009).
- b. Penyajian Data (Display Data): Tahap berikutnya setelah data direduksi adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan dalam bentuk bagan, uraian singkat, diagram flow, hubungan antar kategori, dan sejenisnya (Sugiyono, 2016). Menurut Miles dan Huberman, "bentuk penyajian data yang paling umum untuk 63 data penelitian kualitatif sebelumnya adalah teks naratif". Metode yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2016). maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan (Concluding Drawing Verivication): Penarikan kesimpulan adalah langkah ketiga dalam proses analisis data. Kesimpulan awal yang dibuat hanyalah anggapan sementara; jika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukungnya, kesimpulan tersebut akan berubah (Sugiyono,2016). Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah dari awal, dan kesimpulan dapat memberikan gambaran atau deskripsi tentang objek yang diteliti.