

The Effectiveness of Online Services (Plavon) for In-Migration Letters by the Population and Civil Registration Office of Sidoarjo Regency.

Dhea Pramestya Ningrum*, Diana Hertati

Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran', Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia

*E-mail: diana.adne2023@gmail.com

Article History:

Received	: 22/01/2024
Received in revised form	: 15/02/2024
Accepted	: 15/08/2024

Abstract: Plavon is a website that helps manage population administration online. One of the services on the Plavon website is a transfer letter. A transfer letter is an important document that migrating residents must have as one of the conditions for issuing a Family Card (KK) and Resident Identification Card (KTP). The aim of this program is to make it easier for people to manage their population identity in Sidoarjo Regency. The aim of this research is to analyze the effectiveness of the online transfer letter service program using the Plavon Disdukcapil Sidoarjo Regency website. This research method uses a qualitative approach using descriptive methods. Data collection was carried out through interviews, observation and documentation. This research refers to effectiveness theory which consists of 4 (four) indicators, namely accuracy of program targets, program socialization, achievement of program objectives, and program monitoring. The results of the research show that the effectiveness of the online transfer letter service via the Plavon website in Sidoarjo Regency: 1) people are enthusiastic about submitting applications for transfer letters to Plavon. 2) Sidoarjo Regency Dispendukcapil through social media and also at the Sidoarjo Regency MPP participated in disseminating information regarding the online transfer letter service via the Plavon website. 3) Sidoarjo Regency residents can easily apply for a transfer letter online. 4) The Sidoarjo Regency PIAK Dispendukcapil team has monitored the Sidoarjo Regency Plavon program.

Keywords: Population Administration; Public Services, Moving Letter Arriving

Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Abstrak: Plavon merupakan website yang membantu pengurusan administrasi kependudukan secara online. Salah satu pelayanan yang ada dalam website Plavon adalah surat pindah datang. Surat pindah datang merupakan dokumen penting yang wajib dimiliki penduduk yang bermigrasi sebagai salah satu

syarat dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Tujuan adanya program ini yaitu untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus identitas kependudukan di Kabupaten Sidoarjo. Tujuan penelitian ini yakni untuk menganalisis efektivitas program pelayanan surat pindah datang secara online menggunakan website Plavon Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas yang terdiri dari 4 (empat) indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, serta pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan surat pindah datang secara online melalui website Plavon di Kabupaten Sidoarjo: 1) masyarakat antusias untuk mengajukan permohonan surat pindah datang di Plavon. 2) Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui sosial media dan juga di MPP Kabupaten Sidoarjo turut serta dalam menyebarkan informasi mengenai pelayanan surat pindah datang secara online melalui website Plavon. 3) masyarakat Kabupaten Sidoarjo dapat dengan mudah mengajukan surat pindah datang secara online. 4) tim PIAK Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan pemantauan program Plavon Kabupaten Sidoarjo.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik, Surat Pindah Datang

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala jenis jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya merupakan tugas dan kewajiban utama pemerintah untuk melaksanakan dan mewujudkan (Permatasari, 2020). Pada dasarnya, memenuhi hak setiap warganya melalui pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah untuk itu perlu penerapan prinsip-prinsip *good government* (Darmi, T, 2016). Namun hingga saat ini, pemerintah Indonesia masih belum menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Nurdin, 2019). Faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi yang ditampilkan oleh aparatur birokrasi.

Pelayanan publik, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan dengan prosedur yang memudahkan dan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik, merupakan harapan bagi masyarakat agar pelayanan tersebut lebih baik untuk kedepannya. Sesuai dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa tiap penduduk memiliki hak untuk mendapatkan dokumen kependudukan dan pemerintah (Undang-undang, 2014).

Sidoarjo merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan biasa dikenal dengan Kota Delta. Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah di Jawa Timur yang mengalami perkembangan sangat pesat sebab daerah Sidoarjo mempunyai berbagai potensi, termasuk pembenahan pemerintahan daerah. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengalokasikan dana kurang lebih 3 Miliar sejak tahun 2013 untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis online (Nafiatul & Hendra, 2023). Menurut data BPS Kabupaten Sidoarjo (S. BPS, 2022), jumlah penduduk Kabupaten Sidoarjo mencapai 2.266.533 jiwa pada tahun 2022. Hal tersebut menjadikan pelayanan publik sebagai upaya utama pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan Kabupaten Sidoarjo. Menurut data penilaian kepatuhan standar pelayanan publik Ombudsman tahun 2021, Pemkab Sidoarjo masih berada di zona kuning atau kategori tingkat kepatuhan sedang dengan nilai 76.83 (Dukcapil, 2021). Hal tersebut menjadi bahan evaluasi Pemkab Sidoarjo. Pemkab Sidoarjo berkomitmen untuk terus berbenah, meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memantau konsistensi dan selalu mengevaluasi apa yang menjadi kekurangan untuk diperbaiki ke depannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang memberikan pelayanan publik yang semestinya kepada masyarakat dengan sebaik mungkin agar masyarakat mendapat kepuasan sebagai pengguna pelayanan (Kbarek, 2022). Salah satu identitas kependudukan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh masyarakat ketika berpindah domisili adalah surat pindah datang. Surat keterangan pindah datang adalah dokumen penting yang wajib dimiliki migran karena merupakan salah satu syarat dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk yang bermigrasi (B.Sou, 2023).

Salah satu penyebab banyaknya pengajuan surat pindah datang yaitu karena masyarakat yang melakukan migrasi. Faktor yang mendorong terjadinya migrasi yaitu (1) ketika ada permintaan tenaga kerja dari daerah tujuan; (2) tenaga kerja sudah tidak mungkin lagi memperoleh pekerjaan di daerahnya sendiri, sehingga mendorong mereka untuk migrasi ke daerah lain; (3) faktor yang dapat memberi informasi bagi migran dalam mengambil keputusan untuk migrasi

(Rachman, 2018). Kabupaten Sidoarjo dengan berbagai potensi yang dimiliki menjadikan Kabupaten ini mempunyai daya tarik bagi warga luar datang ke Kabupaten Sidoarjo (Artaya & Purworusmiardi, 2019). Menurut data hasil long form sensus penduduk 2020 oleh BPS Provinsi Jawa Timur (J. T. BPS, 2020), jumlah migrasi masuk Kabupaten Sidoarjo mencapai 704.520 jiwa.

Peristiwa migrasi penduduk di Kabupaten Sidoarjo menyebabkan permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terdapat pada pengurusan dokumen kependudukan surat pindah datang yang mana penduduk masih belum tertib administrasi kependudukan, rendahnya keinginan masyarakat untuk mengurus surat pindah datang, dan tidak bisa memaksa hak masyarakat untuk memiliki surat pindah datang domisili (hanya melakukan pendataan penduduk non permanen) (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2021). Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai kebijakan baru terkait prosedur pengurusan surat pindah datang yang lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusannya.

Terobosan baru dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dengan menciptakan *website* Plavon Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo untuk mempermudah sistem pelayanan administrasi kependudukan. Plavon merupakan *website* yang berfungsi untuk membantu pengurusan administrasi kependudukan secara *online*. Dalam *website* ini, masyarakat dapat dengan mudah mengurus permohonan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta kepengurusan Surat Pindah Keluar dan Surat Pindah Datang yang berbentuk surat keterangan maupun KK. *Website* ini dapat diakses melalui laman resminya di <https://plavon.sidoarjokab.go.id/>.

Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan administrasi kependudukan, meminimalisir penumpukan arsip, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan mempermudah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan update data. Plavon merupakan salah satu upaya Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mengaplikasikan *E-Government* untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo.

Inovasi digital ini hadir dalam bentuk *website* layanan yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga memfasilitasi keterlibatan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian tentang surat pindah datang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, yaitu Tarantika & Megawati, 2022 mendapatkan hasil bahwa pelaksanaan pelayanan surat pindah datang secara *online* berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kriteria yang perlu perbaikan, diharapkan agar jam operasional pada *web* dimaksimalkan dan melakukan pemutakhiran sistem agar kendala teknis dapat diantisipasi. Kemudian Kbarek, 2022 melakukan penelitian mengenai pelayanan penerbitan surat pindah datang yang mendapatkan hasil pelayanan yang dilakukan terlaksana dengan baik, adapun kendala yang ditemui berupa SDM yang perlu ditingkatkan, daya tampung pelayanan masih kurang, dan masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya tahu tentang mekanisme pelayanan *online*.

Berdasarkan pemaparan di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terkait bagaimana keberhasilan pelaksanaan program pelayanan surat pindah datang secara *online* melalui *website* Plavon Kabupaten Sidoarjo. Untuk mengetahui keberhasilan suatu program, dapat dievaluasi dengan efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Via *Online* (Plavon) Surat Pindah Datang Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Teori Pengukuran Efektivitas Menurut Budiani (2007) dalam (Farhani & Adnan, 2021), yakni: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dengan tujuan menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi. Fokus dari penelitian ini yakni untuk mengetahui efektivitas pelayanan surat pindah datang secara *online* melalui *website* Plavon ditinjau dari empat indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi

program, tujuan program dan pemantauan program. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan informan Operator Plavon serta Pegawai Dispendukcapil yakni anggota Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo.

Data yang didapat dari penelitian kualitatif yaitu data yang relevan dengan suatu fakta atau peristiwa yang dihadapi oleh informan (Pahleviannur et al., 2022). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber-sumber data dalam penelitian ini didapat dari peraturan perundang-undangan, literatur, catatan, dokumen, maupun artikel. Dalam upaya mendapatkan data dan informasi yang valid dengan fokus penelitian, maka dalam menentukan informan penulis menggunakan teknik "*purposive sampling*". Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti mengadopsi dari Miles, Huberman, dan Saldana dalam (Dull & Reinhardt, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan secara *online* (Plavon) merupakan terobosan baru yang dibuat oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai bentuk kemudahan sistem pelayanan administrasi kependudukan. Surat pindah datang merupakan dokumen penting yang nantinya akan diproses menjadi Kartu Keluarga dan KTP di alamat daerah tujuan. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terus berupaya memberikan kemudahan bagi warga dalam hal transaksi pelayanan dalam hal administrasi kependudukan termasuk surat pindah datang. Tujuannya yakni memberikan kemudahan serta mengoptimalkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi warga Kabupaten Sidoarjo. Dalam pengimplementasiannya, Disdukcapil telah berhasil menyelesaikan rata-rata 1000 pengajuan Surat Pindah Datang setiap bulan per Januari - Oktober tahun 2023.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerbitkan Program Pelayanan Via *Online* (Plavon) sejak April 2021 untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di

Kabupaten Sidoarjo (Trapsila, 2023). Program ini memungkinkan pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan mudah untuk menerbitkan beberapa dokumen seperti KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah Keluar, Surat Pindah Datang. Pelayanan dokumen kependudukan melalui Program Pelayanan Via *Online* (Plavon) lebih mudah, cepat dan gratis. Cukup pembuatan akun lalu aktivasi, pemilihan pengajuan dokumen, input data diri dan persyaratan hingga pencetakan dokumen dilakukan sendiri di rumah. Layanan tersebut dilakukan secara *online* dan bisa diakses menggunakan *smartphone* dan komputer dengan alamat *website* <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>.

Efektivitas Pelayanan Via *Online* (Plavon) Surat Pindah Datang dapat diukur dengan menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007) dalam (Farhani & Adnan, 2021), yakni: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Teori ini digunakan dikarenakan terdapat kesesuaian dengan pelaksanaan program Pelayanan Via *Online* (Plavon) Kabupaten Sidoarjo. Teori yang digunakan ini bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai efektivitas pelayanan secara *online* (Plavon) Surat Pindah Datang.

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran merupakan hal penting yang menentukan berhasil atau tidaknya program. Program dapat dikatakan efektif, apabila sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan, berdasarkan aturan yang telah disepakati. Makmur dalam (Nurul Najidah dan Hesti Lestari, 2019) menjelaskan bahwa sasaran yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan suatu keberhasilan.

Objek yang menjadi sasaran program Plavon ialah seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan surat pindah datang secara *online* ini digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus kepindahan masuk dalam Kabupaten Sidoarjo maupun pindah ke kabupaten/kota dan provinsi lain yang awalnya masyarakat harus datang langsung ke *Mall* Pelayanan Publik (MPP) lingkaran timur untuk mengurus kepindahan dan membawa persyaratan berupa SKPWNI yang didapat dari daerah domisili asal dan Bukti Kepemilikan Rumah

atau Surat Pernyataan Tidak Keberatan Alamat Rumah Digunakan Sebagai Alamat Dokumen Kependudukan berupa fisik yang kemudian kini bertransformasi menjadi pelayanan secara *online* melalui *website* Plavon.

Keberhasilan program Plavon utamanya pada Surat Pindah Datang dapat dilihat dari data yang penulis dapat dari Plavon yakni total sebanyak 10.345 pengajuan dalam kurun waktu Januari-Oktober 2023. Dalam mencapai keberhasilan program Plavon ini, tentunya dibutuhkan partisipasi masyarakat yaitu dengan memanfaatkan pelayanan *online* yang telah disediakan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo agar tertib administrasi. Salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan program Plavon ini yaitu belum semua masyarakat Kabupaten Sidoarjo dapat mengakses *website* Plavon terutama masyarakat yang sudah berumur dan tidak paham mengenai teknologi sehingga mengalami kesulitan.

Sosialisasi Program

Kemampuan penyelenggara program dalam melakukan kegiatan sosialisasi program sehingga dapat mengkomunikasikan informasi pelaksanaan program kepada masyarakat pada umumnya dan kepada peserta program sasaran pada khususnya. Hal ini diukur berdasarkan apakah tujuan program memenuhi tujuan yang ditentukan. Program yang dilaksanakan harus ditujukan pada tujuan tertentu agar proses pelaksanaan program dapat berjalan secara efektif (Rahayu Rosi et al., 2021).

Pada praktiknya, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan sosialisasi terkait *website* Plavon di sosial media seperti pada *website* Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, *Instagram*, maupun *Youtube*, dan juga sosialisai pada saat kegiatan Jemput Bola Terpadu. Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo juga memiliki program yang Bernama Dukcapil Sapa Masyarakat yang mana program ini merupakan kegiatan yang rutin dilaksanakan setiap hari Jum'at dengan cara melakukan *live* pada *Instagram* sehingga masyarakat dapat bertanya secara langsung. Hal tersebut merupakan salah satu strategi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam menyebarkan informasi dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Namun meskipun begitu masih terdapat kendala seperti keterbatasan pemahaman terhadap teknologi yang kemudian menjadi penghambat masyarakat dalam mengetahui informasinya.

Tujuan Program

Tujuan Program yaitu, sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini pelaksanaan program harus dapat diwujudkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, efektivitas program dapat diukur berdasarkan tujuan program yang telah ditetapkan. Program Plavon ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam pelayanan administrasi kependudukan, meminimalisir penumpukan arsip, meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan dan mempermudah Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan *update* data. Dikatakan memudahkan karena warga Sidoarjo yang ingin mengurus identitas kependudukan utamanya surat pindah datang bisa mengajukan permohonan di mana saja dengan melampirkan persyaratan yang diminta tanpa harus datang ke Balai Desa ataupun *Mall* Pelayanan Publik (MPP). Minat masyarakat dalam mengajukan surat pindah datang secara *online* dapat dilihat dalam table berikut :

Tabel 1. Data Pelayanan Surat Pindah Datang

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1285
2	Februari	1053
3	Maret	1051
4	April	483
5	Mei	1265
6	Juni	1031
7	Juli	1179
8	Agustus	1127
9	September	907
10	Oktober	964

Sumber : Data Admin PLAVON Kab. Sidoarjo, 2023.

Data di atas menunjukkan bahwa setiap bulannya ada sekitar 900-1200 pelayanan surat pindah datang yang diajukan dan diproses melalui bantuan *website* Plavon. Dengan adanya *website* ini dapat dikatakan mempermudah instansi Disdukcapil dalam menyelesaikan pengajuan mengenai dokumen

kependudukan surat pindah datang oleh masyarakat. Keberhasilan tujuan program Plavon dibuktikan dengan adanya *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mendapat nilai keseluruhan 90.51 pada tahun 2022 dan 95.14 pada tahun 2023.

Pemantauan Program

Monitoring program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan suatu program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Dalam hal ini pemantauan program berbentuk evaluasi. Evaluasi dapat diukur dari sejauh mana suatu program berdampak atau mempengaruhi perubahan nyata pada masyarakat yang terlibat dalam program dan dalam pelaksanaan program serta ketepatan antara pelaksanaan program dengan waktu dan tujuannya. Pemantauan program Plavon dilakukan oleh tim PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Tentunya tim yang menangani program Plavon ini terus melakukan perbaikan *server* agar optimal serta tidak terjadi masalah saat masyarakat menggunakan *website* Plavon.

Hasil penelitian lapangan menemukan bahwa masyarakat yang memberikan aduan terkait proses pengajuan permohonan seperti *server* yang bermasalah (lemot) serta lamanya menunggu pengajuan berstatus sedang proses. Hal ini tentunya menjadi perhatian tim yang menangani sehingga berupaya terus menerus menjadikan Plavon ini mudah diakses oleh warga. Dengan begitu, perbaikan dan pembaruan *server* Plavon ini kedepannya diharapkan agar memudahkan masyarakat dalam mengakses *website* di masing-masing *smartphone* maupun komputer milik warga yang mengajukan. Maka dari itu, masih perlu adanya pengawasan dan pemantauan secara terus menerus dengan cara melihat pengaduan dari masyarakat serta masalah-masalah apa yang terjadi dalam penggunaan *website* Plavon agar dapat menjadi bahan evaluasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teori efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan surat pindah datang secara *Online* melalui *website* Plavon di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

termasuk dalam kategori efektif namun belum sepenuhnya maksimal. Adapun indikatornya yakni: 1) Ketepatan sasaran, dalam hal ini pelayanan surat pindah datang secara *Online* melalui *website* Plavon di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan tepat sasaran dibuktikan dengan tingginya antusiasme warga Kabupaten Sidoarjo dalam pengajuan permohonan surat pindah datang. Meskipun begitu, masih terdapat hambatan seperti warga lansia yang tidak paham mengenai teknologi dan informasi. 2) Sosialisasi program, dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan sosialisasi baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Tim Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo melalui sosial media dan juga *Mall* Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo juga turut serta dalam menyebarkan informasi mengenai pelayanan surat pindah datang secara *Online* melalui *website* Plavon di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. 3) Pencapaian tujuan program, dalam hal ini pelayanan surat pindah datang secara *online* melalui *website* Plavon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah mencapai tujuan yakni banyak masyarakat yang melakukan pengajuan surat pindah datang melalui *website* Plavon. Tujuannya untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi program serta mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam kepengurusan identitas kependudukan. 4) Pemantauan program, dalam hal ini tim dan staf Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo khususnya tim PIAK telah melakukan pemantauan serta melakukan evaluasi program pelayanan surat pindah datang secara *online* melalui *website* Plavon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo secara berkala.

Saran

Program pelayanan surat pindah datang secara *online* melalui *website* Plavon Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah efektif dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala terkait hal tersebut, sehingga penulis mencoba menyarankan hal-hal berikut untuk mendukung kelancaran dan meningkatkan efektivitas program layanan ini yaitu diantaranya sumber daya manusia yang perlu untuk ditingkatkan baik kuantitas

dan kualitasnya agar proses pengerjaan permohonan identitas kependudukan utamanya surat pindah datang dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Kemudian dari segi sosialisasi, dapat dilakukan dengan *door to door* atau mencetak informasi persyaratan untuk dapat di pajang di balai desa agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Kemudian kualitas jaringan Plavon harus ditingkatkan agar tidak terjadi gangguan pada *website* ketika diakses oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo

DAFTAR RUJUKAN

- Artaya, I. P., & Purworusmiardi, T. (2019). Efektifitas Marketplace Dalam Meningkatkan Konsentrasi. *Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Narotama Surabaya, April*, 1–10. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.10157.95206>
- BPS, J. T. (2020). Statistik Migrasi Provinsi Jawa Timur Hasil Long Form Sensus Penduduk 2020. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, 5(1), 1689–1699. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- BPS, S. (2022). *Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2020-2022*. Sidoarjokab.Bps.Go.Id. <https://sidoarjokab.bps.go.id/indicator/12/59/1/penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin.html>
- B.Sou, R. D. C. (2023). *Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Penertiban Surat Keterangan Pindah Datang Di Kota Ternate*. 1–9.
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol 4, No 2. Pp. 97-102
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. (2021). *Laporan Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021*. 34. <https://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/data-kinerja/lakip-tahun-2021>
- Dukcapil. (2021). *Komit Menuju Zona Hijau Penilaian Kepatuhan Ombudsman*. Disdukcapil.Sidoarjokab.Go.Id. <https://www.disdukcapil.sidoarjokab.go.id/berita/komit-menuju-zona-hijau-penilaian-kepatuhan-ombudsman>
- Dull, E., & Reinhardt, S. P. (2014). An analytic approach for discovery. In *CEUR Workshop Proceedings* (Vol. 1304, pp. 89–92).
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>
- Kbarek, H. J. (2022). *Pelayanan Penerbitan Surat Pindah Datang Di Dinas Kependudukan Dan Catata Sipil Kota Jayapura*. 1–12.
- Nafiatul, F. S., & Hendra, S. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil. *Presstime*, 4(11), 19.

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nurul Najidah dan Hesti Lestari. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2), 69–87.
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., & Saputra, D. N. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Pradina Pustaka*.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2382>
- Rachman, T. (2018). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Migrasi Penduduk Jawa Akibat Pertumbuhan Penduduk Yang Tinggi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Rahayu Rosi, Kusrin, & Purnamasari Hanny. (2021). Program Keluarga Harapan Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Kecamatan Cibuaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 2614–2945. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5018>
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (Klampid) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 10(Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang), 1123–1136. file:///C:/Users/GRAHA/Downloads/document (2).pdf
- Trapsila, R. (2023). Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.
- Undang-undang. (2014). Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Administrasi Kependudukan. *Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 1–104. [sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_\(ASN\).pdf%5Cn](http://sc.syekhnurjati.ac.id/esscamp/aturan/APARATUR_SIPIL_NEGARA_(ASN).pdf%5Cn)