

Kontribusi Operator Plavon dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kematian Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Ajeng Winie Niswandi¹, Calvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP²

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 23041010133@student.upnjatim.ac.id¹

Article History:

Received: 28 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 23 Maret 2026

Keywords: *Pelayanan Publik, Akta Kematian, Digitalisasi Pelayanan, Operator Plavon, ASOCA*

Abstract: *Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik ke arah digital, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mengimplementasikan pelayanan akta kematian berbasis digital melalui aplikasi Plavon sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kontribusi operator Plavon dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan akta kematian berbasis digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sumber data sekunder berupa dokumen resmi instansi, standar operasional prosedur, arsip pelayanan digital, serta didukung oleh observasi langsung non-partisipatif terhadap proses pelayanan. Analisis data dilakukan menggunakan model ASOCA yang meliputi aspek Ability, Strength, Opportunity, Culture, dan Agility. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator Plavon memiliki peran strategis dalam menjaga ketepatan dan kelancaran pelayanan melalui kemampuan teknis dan administratif, pemanfaatan sistem pelayanan yang terintegrasi, serta ketangkasan dalam menghadapi dinamika dan kendala pelayanan digital. Selain itu, budaya kerja yang disiplin dan berorientasi pada kepatuhan prosedur turut mendukung konsistensi kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan akta kematian berbasis digital di Kabupaten Sidoarjo tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga oleh kompetensi dan peran aktif operator sebagai pelaksana utama pelayanan publik.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada instansi pemerintah yang berkaitan langsung dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Digitalisasi layanan menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari karena masyarakat menuntut proses pelayanan yang lebih praktis, cepat, dan transparan dibandingkan dengan sistem manual yang cenderung memakan waktu serta

berpotensi menimbulkan ketidakefisienan. Inovasi pelayanan publik berbasis digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di tingkat pemerintah daerah, terutama dalam mempercepat proses administrasi dan memperluas akses layanan bagi masyarakat (Nugroho 2025).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi yang secara berkelanjutan mengembangkan sistem pelayanan digital melalui website Plavon (Pelayanan Admin Via Online Dukcapil). Platform ini digunakan sebagai media pengurusan berbagai dokumen administrasi kependudukan seperti Surat Keterangan Datang WNI, Surat Keterangan Pindah WNI, Kartu Identitas Anak, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, hingga layanan Akta Kematian. Implementasi layanan digital pada sektor kependudukan dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan keterbatasan terkait kesiapan sistem dan kemampuan pengguna (Apsari 2025). Dalam konteks pelayanan akta kematian, digitalisasi memiliki peran yang sangat penting karena dokumen tersebut menjadi dasar bagi berbagai keperluan administratif lanjutan, seperti pengurusan pensiun, pembagian warisan, perubahan data dalam kartu keluarga, serta kebutuhan hukum lainnya. Penggunaan kanal layanan berbasis website dalam administrasi kependudukan terbukti membantu mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan masyarakat pada tatap muka langsung (Yunus, Hasanah, and Seda n.d.). Namun demikian, efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang mengelolanya.

Operator Plavon memiliki posisi strategis sebagai pengelola sistem layanan digital, pelaksana verifikasi berkas, sekaligus penghubung antara sistem teknologi dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kinerja operator sangat menentukan kelancaran pelayanan, terutama dalam memastikan ketepatan dan kecepatan proses verifikasi dokumen akta kematian. Di sisi lain, tantangan masih muncul berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat serta keterbatasan pemahaman pengguna dalam mengakses layanan daring, yang berpotensi memperlambat proses pelayanan apabila tidak diimbangi dengan dukungan operator yang responsif (Kumalasari and Swasanti 2024).

Selain faktor teknis, budaya kerja dan kemampuan adaptasi aparatur terhadap perubahan sistem juga menjadi penentu keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Pengalaman penerapan digitalisasi administrasi kependudukan di berbagai wilayah menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada kesiapan internal organisasi dan kemampuan petugas dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan pelayanan berbasis teknologi (Aini 2024). Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai kontribusi operator Plavon dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan akta kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, sehingga inovasi layanan yang telah diterapkan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan akta kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menjelaskan proses pelayanan serta kontribusi operator Plavon berdasarkan kondisi nyata yang berlangsung di lapangan tanpa mengandalkan angka statistik semata (Widiastuti, I., Mulyaningsih, & Geohansa 2025). Data penelitian bersumber dari data sekunder berupa dokumen resmi instansi, laporan pelaksanaan pelayanan, standar operasional prosedur pelayanan digital, arsip internal Disdukcapil, serta informasi publik yang tersedia pada situs resmi instansi. Selain itu, penelitian ini didukung oleh observasi langsung non-partisipatif terhadap alur pelayanan akta kematian melalui aplikasi Plavon, mulai dari tahap penerimaan permohonan hingga proses verifikasi dan validasi data oleh

.....

operator. Analisis data dilakukan menggunakan model ASOCA yang mencakup aspek Ability, Strength, Opportunity, Culture, dan Agility untuk mengkaji kemampuan operator, kekuatan sistem pelayanan, peluang pengembangan layanan digital, budaya kerja aparatur, serta ketangkasan operator dalam menghadapi dinamika pelayanan. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penafsiran temuan agar hasil penelitian tetap terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Akta Kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan melalui aplikasi Plavon sebagai sarana utama dalam pengajuan dan pengelolaan permohonan secara daring. Berdasarkan hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan, mekanisme kerja dimulai sejak permohonan masuk ke dalam sistem Plavon, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan, pencocokan data kependudukan, serta tahapan verifikasi dan validasi oleh operator. Seluruh rangkaian proses tersebut dilakukan dengan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan, sehingga setiap permohonan memiliki alur proses yang jelas dan dapat ditelusuri secara administratif.

Hasil observasi menunjukkan bahwa operator Plavon memegang peran sentral dalam menjaga keberlangsungan pelayanan Akta Kematian berbasis digital. Operator tidak hanya berfungsi sebagai pengguna aplikasi, tetapi juga sebagai pengendali administratif yang memastikan bahwa setiap permohonan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam praktik pelayanan sehari-hari, operator melakukan pemeriksaan awal terhadap dokumen yang diunggah pemohon, seperti surat keterangan kematian dan kartu keluarga, kemudian mencocokkannya dengan data yang tersimpan dalam basis data kependudukan. Pada beberapa permohonan yang diamati, ditemukan dokumen yang tidak terbaca secara jelas, adanya perbedaan data identitas, atau data kependudukan yang belum diperbarui. Terhadap kondisi tersebut, operator tidak melanjutkan proses pelayanan dan menunda permohonan hingga persyaratan dinyatakan lengkap. Pola kerja ini menunjukkan bahwa pelayanan digital tetap menempatkan kehati-hatian administratif sebagai prinsip utama (Eka and Giyanti 2025).

Dalam kerangka analisis ASOCA, temuan tersebut mencerminkan aspek ability yang dimiliki operator Plavon. Kemampuan operator tidak hanya tercermin dari penguasaan teknis aplikasi, tetapi juga dari pemahaman terhadap regulasi pencatatan kematian dan administrasi kependudukan. Berdasarkan observasi, operator mampu mengidentifikasi kesalahan data dan melakukan penyesuaian proses sesuai prosedur yang berlaku. Kemampuan ini menjadi fondasi penting dalam menjaga akurasi dan keabsahan dokumen Akta Kematian yang diterbitkan secara digital, mengingat kesalahan pada satu tahapan dapat berdampak pada validitas data kependudukan secara keseluruhan. Selain kemampuan individu, kekuatan pelayanan Akta Kematian berbasis digital juga terlihat dari dukungan sistem dan pola kerja internal yang terstruktur. Aplikasi Plavon memungkinkan setiap permohonan terdokumentasi secara sistematis dan dapat dipantau status prosesnya, sehingga memudahkan operator dalam mengelola permohonan secara berurutan dan menghindari terjadinya penumpukan berkas digital. Berdasarkan hasil observasi, operator juga secara aktif memantau daftar permohonan yang masuk untuk memastikan tidak ada permohonan yang terlewat dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek strength dalam pelayanan digital tidak hanya berasal dari teknologi yang digunakan, tetapi juga dari tata kerja organisasi dan pembagian tugas yang jelas antaroperator (Tasman 2025).

Dari sisi peluang (opportunity), penerapan pelayanan Akta Kematian berbasis digital melalui Plavon memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan

tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Berdasarkan observasi, mekanisme daring ini berdampak pada berkurangnya antrean pelayanan tatap muka serta efisiensi waktu dalam proses pengajuan. Selain itu, data kematian yang telah diverifikasi melalui sistem Plavon secara langsung terhubung dengan pembaruan data kependudukan lainnya, seperti perubahan status dalam Kartu Keluarga. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan Akta Kematian berbasis digital tidak berdiri secara terpisah, melainkan menjadi bagian dari sistem administrasi kependudukan yang saling terintegrasi dan berpotensi meningkatkan ketertiban administrasi secara menyeluruh (Apsari 2025).

Budaya kerja (culture) operator Plavon juga berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan digital yang dihasilkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa operator menjalankan setiap tahapan pelayanan secara konsisten sesuai prosedur yang telah ditetapkan, meskipun dihadapkan pada variasi jumlah permohonan yang masuk. Tidak ditemukan praktik pemangkasan tahapan pelayanan untuk mempercepat proses secara tidak sah. Sikap kerja tersebut mencerminkan budaya organisasi yang menekankan kedisiplinan, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap aturan. Budaya kerja semacam ini menjadi faktor penopang dalam menjaga stabilitas dan akuntabilitas pelayanan Akta Kematian berbasis digital.

Selain itu, aspek agility terlihat dari ketangkasan operator dalam menghadapi dinamika pelayanan berbasis teknologi. Dalam beberapa kondisi, ditemukan kendala teknis seperti gangguan sistem atau ketidaksesuaian data kependudukan. Berdasarkan observasi, operator menyesuaikan pola kerja dengan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku agar pelayanan tidak terhenti sepenuhnya. Penyesuaian ini dilakukan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian administratif, sehingga pelayanan tetap berjalan meskipun menghadapi keterbatasan teknis. Ketangkasan tersebut menunjukkan kesiapan operator dalam beradaptasi terhadap perubahan sistem dan tuntutan pelayanan digital yang dinamis (Apsari 2025).

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa kontribusi operator Plavon dalam pelayanan Akta Kematian berbasis digital bersifat komprehensif dan saling terkait antar aspek. Kemampuan teknis dan administratif (ability) mendukung kekuatan sistem dan pola kerja (strength), pemanfaatan peluang digitalisasi (opportunity) mendorong peningkatan efisiensi pelayanan, budaya kerja yang disiplin (culture) menjaga konsistensi kualitas layanan, serta ketangkasan dalam menghadapi dinamika sistem (agility) memastikan pelayanan tetap berjalan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan Akta Kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sangat ditentukan oleh sinergi antara teknologi pelayanan dan kompetensi operator sebagai pelaksana utama pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kontribusi operator Plavon memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan akta kematian berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Operator tidak hanya berfungsi sebagai pengguna aplikasi, tetapi juga sebagai pelaksana teknis yang mengendalikan alur pelayanan melalui proses pemeriksaan, verifikasi, dan validasi dokumen kependudukan secara cermat dan berkelanjutan. Analisis menggunakan model ASOCA menunjukkan bahwa kemampuan teknis dan administratif (ability) operator menjadi faktor dasar dalam menjaga ketepatan dan keabsahan data kependudukan. Kekuatan sistem pelayanan (strength) tercermin dari dukungan aplikasi Plavon yang terintegrasi dengan basis data kependudukan serta pola kerja operator yang terstruktur. Peluang (opportunity) pengembangan pelayanan terlihat dari kemudahan akses layanan secara daring yang mampu meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka.

Selain itu, budaya kerja (culture) operator yang disiplin dan berorientasi pada kepatuhan terhadap prosedur berkontribusi dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Ketangkasan (agility) operator dalam merespons kendala teknis dan dinamika pelayanan digital juga menjadi faktor pendukung keberlangsungan layanan akta kematian berbasis digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan akta kematian berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi sangat bergantung pada kompetensi, sikap kerja, dan kemampuan adaptif operator sebagai pelaksana pelayanan publik.

DAFTAR REFERENSI

- Aini, at al. 2024. "Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Smart Village." 5(4):5766–74.
- Apsari, Nirmala. 2025. "Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu." 7(2).
- Eka, Maulidya, and Putri Giyanti. 2025. "Analisis Prosedur Dan Tantangan Digitalisasi Layanan Kependudukan Melalui Plavon Dukcapil Di Mal Pelayanan." 3:1693–1706.
- Kumalasari, Ana, and Ida Swasanti. 2024. "Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro." 15:271–83.
- Nugroho, Rino Ardhan. 2025. "Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government." 1–16.
- Tasman, Rosdiana. 2025. "Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo : Studi Kasus Penerbitan Akta Kematian." 3:417–27.
- Widiastuti, I., Mulyaningsih, & Geohansa, A. 2025. "Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia Deksripsi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Digital Di Kecamatan." 5(2):330–38. doi:10.11594/jesi.05.02.09.
- Yunus, Eko Yudianto, Uswatul Hasanah, and Faradhillah La Seda. n.d. "Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo." 7083:66–75.
-