

## **IMPLEMENTASI PROGRAM GAPURA DELTA PELAYANAN KEPEDUDUKAN VIA ONLINE (PLAVON) DI DESA GRABAGAN KECAMATAN TULANGAN KABUPATEN SIDOARJO**

**Andika Daniswara**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[andika.19032@mhs.unesa.ac.id](mailto:andika.19032@mhs.unesa.ac.id)

**Suci Megawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[sucimegawati@unesa.ac.id](mailto:sucimegawati@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi sektor publik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk menindak lanjuti hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berniat untuk meningkatkan pelayanan khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo membuat sebuah program yang bernama Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi program gapura delta pelayanan kependudukan via online (PLAVON) di desa grabagan kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo. Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori implementasi Van Meter dan Van Horn menggunakan indikator standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, politik, dan ekonomi, dan disposisi implementor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program gapura delta pelayanan kependudukan via online (PLAVON) di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan optimal. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat sedikit hambatan yakni pada aspek sumber daya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Desa Grabagan sudah tidak dalam kondisi yang prima, dan juga komunikasi kepada sasaran kebijakan masih belum berjalan dengan optimal. Kemudian, juga terdapat sedikit hambatan pada aspek karakteristik agen pelaksana, yaitu belum optimalnya kemampuan petugas gapura delta Desa Grabagan dalam manajemen pekerjaan.

**Kata Kunci:** implementasi, program gapura delta, pelayanan kependudukan via online (PLAVON).

### **Abstract**

*Public service is one of the activities carried out by public sector organizations in order to increase public satisfaction. To follow up on this, the Sidoarjo Regency Government intends to improve services, especially in the field of population administration. Therefore, the Sidoarjo Regency Government through the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Office created a program called Gapura Delta Population Service Via Online (PLAVON). This research was conducted to determine the implementation of the delta gate program for online population services (PLAVON) in Grabagan Village, Reinforcement District, Sidoarjo Regency. In conducting this research using a qualitative approach to the type of descriptive research. The theory of implementation by Van Meter and Van Horn uses standard indicators and policy objectives, resources, inter-organizational communication, characteristics of implementing agents, social, political and economic conditions, and implementor dispositions. The results showed that the implementation of the online population service delta gate program (PLAVON) in Grabagan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency has been running optimally. However, in its implementation there were a few obstacles, namely in the aspect of the facilities and infrastructure resources owned by Grabagan Village that were not in prime condition, and also that communication to policy targets was still not running optimally. Then, there are also a few obstacles in the aspect of the characteristics of the implementing agent, namely the ability of the Grabagan Village delta gate officer is not yet optimal in managing work.*

**Keywords:** implementation, gapura delta program, Population Service Via Online (PLAVON).

## PENDAHULUAN

Menurut Mahmudi (2007:128) dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan dari pelayanan publik ini didasari oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, warga negara, instansi pemerintah, badan usaha, dan badan hukum, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik adalah salah satu bentuk pelayanan, tidak akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan masyarakat (Setyawan & Prabawati, 2021). Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku. (Haqie et al., 2020)

Berdasarkan definisi tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pelayanan publik (pemerintah) dalam mewujudkan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berpedoman pada peraturan dan undang-undang yang berlaku dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar menciptakan stigma dan kepercayaan yang baik dari masyarakat kepada pemerintah. Dalam pelaksanaannya, akan muncul harapan dan juga tuntutan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi yang mampu membawa perubahan.

Namun, fakta dilapangan menunjukkan bahwa harapan dari masyarakat masih belum terealisasi secara maksimal. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan (Djamrut, 2015).

Pelayanan publik pada hakikatnya mencakup spektrum sosial yang tidak sempit. Pelaksanaan pelayanan publik adalah satu dari beragam cara yang dilakukan oleh negara agar dapat melaksanakan proses pemenuhan hak dan kebutuhan setiap orang yang

termasuk warga negara dan disediakan oleh instansi pelayanan publik (Erlianti, 2019).

Menurut Arnita, dkk (2020) yang dikutip oleh Umami Salamah, permasalahan pertama dikarenakan oleh besarnya tingkat diskriminasi pelayanan yang terjadi di masyarakat. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa masih banyak petugas pelayanan publik yang lebih mengedepankan hubungan antar rekan, kesamaan fasilitas politik, etnis dan agama, serta masih banyak lagi faktor yang bisa mempengaruhi seorang petugas pelayanan publik untuk melakukan diskriminasi pelayanan. Kemudian, permasalahan yang kedua yakni tidak adanya kepastian dari biaya dan waktu dalam proses pelayanan publik. Adanya celah pada proses pelayanan publik inilah yang sering disusupi oleh oknum untuk melakukan praktek KKN di lingkungan pelayanan publik yang meresahkan masyarakat.

Tidak adanya kejelasan terkait waktu yang dibutuhkan dalam memproses pelayanan publik membuat sebagian masyarakat memilih untuk mengeluarkan biaya lebih kepada oknum calo demi mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kemudian permasalahan yang ketiga adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, berakar dari ketidakpuasan terhadap proses pelayanan publik yang masyarakat dapatkan memunculkan rasa tidak percaya dan kecewa dari masyarakat kepada pemerintah selaku pelayan publik.

Sejatinya, prioritas utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan juga sudah menjadi kewajiban yang tidak bisa dihindari lagi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Namun, sudah menjadi rahasia umum bahwa untuk melakukan optimalisasi pelayanan publik bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan. Menurut Sedarmayanti (2004) dalam buku yang berjudul *Good Government*, menjelaskan konsep dari pelayanan prima menjadi model yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang prima merupakan sebuah bentuk pelaksanaan dari adanya strategi yang matang untuk mewujudkan adanya budaya kualitas yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari masih banyaknya aduan yang dilakukan oleh masyarakat selaku pemohon kepada pemerintah selaku pelayan publik terkait tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih belum mencapai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat

**Tabel 1. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2019-2021**

No.	Tahun	Jumlah Aduan
1.	2019	7961 aduan
2.	2020	7146 aduan
3.	2021	7186 aduan

Sumber : [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Berdasarkan data yang diterima oleh Ombudsman RI dari tahun 2019 hingga tahun 2022 menunjukkan bahwa tidak adanya perubahan yang signifikan dari jumlah aduan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sehingga dengan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih belum bisa disebut memuaskan dan pelayanan publik yang dilakukan masih belum sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh masyarakat pada setiap instansi pemerintahan dalam sektor pelayanan publik.

Pemerintah daerah yang baik adalah pemerintah daerah yang memiliki kompetensi dalam menciptakan inovasi baru dalam program layanan publik sebagai bentuk kerja nyata dan juga komitmen dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik hingga berhasil menciptakan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan dari masyarakat. Adanya tuntutan dan juga keharusan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik pada seluruh masyarakat menyebabkan adanya pergeseran dari pendekatan yang sudah ada sebelumnya yakni pendekatan desentralisasi dan juga penerapan otonomi daerah.

Dengan adanya otonomi daerah ini membuka kesempatan bagi pemerintah daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih maksimal dan memuaskan. Namun, perlu diingat kembali bahwa dalam upaya untuk mewujudkan kondisi tersebut adalah pemerintah daerah harus mempunyai komitmen yang tegas dan juga lugas untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Mengutip dari pendapat Ratminto dan Atik (2013) dalam buku yang berjudul manajemen pelayanan, menyatakan bahwa pelaksanaan otonomi daerah akan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, dikarenakan :

1. Memperpendek tingkatan atau jenjang hirarki dalam proses pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilaksanakan secara cepat.

2. Memperbesar kewenangan dari keleluasaan daerah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih tepat dengan kebutuhan daerah beserta dengan tuntutan masyarakat.
3. Memperdekat penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
4. Meningkatkan tingkat akuntabilitas penyelenggara pemerintahan karena masyarakat merasa lebih dekat dan mempunyai akses yang lebih besar untuk mengontrol pelaksanaan pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat dengan (DISPENDUKCAPIL) mempunyai tugas utama untuk menyelenggarakan berbagai macam pelayanan publik terkait pencatatan sipil dan juga kepengurusan terkait dokumen yang berhubungan dengan kependudukan pada wilayah Kabupaten Sidoarjo. Terdapat berbagai macam jenis dokumen yang bisa diurus oleh masyarakat kepada Dispendukcapil misalnya saja akta kelahiran, akta kematian, kartu tanda penduduk (KTP), dokumen untuk pindah kota dan juga dokumen bagi pendatang, kemudian ada juga akta kawin. Melakukan proses pencatatan identitas masyarakat adalah sebuah hal krusial yang harus dilakukan oleh pemerintah.

**Tabel 2. Jenis Pelayanan Kependudukan Via Online**

No.	Jenis Pelayanan Dokumen	Keterangan
1.	Akta Kelahiran	Dokumen yang diterbitkan pada saat terjadi kelahiran.
2.	Akta Kematian	Dokumen yang diterbitkan pada saat terjadi kematian.
3.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Identitas resmi yang diterbitkan pada saat seseorang berusia 17 tahun.
4.	Kartu Identitas Anak (KIA)	Identitas resmi bagi anak yang belum berusia 17 tahun.
5.	Surat Keterangan Pindah	Dokumen yang diterbitkan karena adanya perubahan kartu keluarga.
6.	Surat Keterangan Datang	Dokumen yang diterbitkan karena adanya perubahan

		kartu keluarga bagi pendatang.
7.	Akta Perkawinan	Dokumen yang diterbitkan sebagai bukti resmi dari adanya pernikahan.
8.	Akta Perceraian	Dokumen resmi yang diterbitkan sebagai bukti resmi dari adanya perceraian.

Sumber: [www.plavon.sidoarjo.kab.go.id](http://www.plavon.sidoarjo.kab.go.id)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) menciptakan sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan yang berbasis via online dan diberi nama Program Layanan Via Online (PLAVON), dalam pelaksanaannya berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat kebijakan tersebut untuk menyelenggarakan proses pelayanan bidang administrasi kependudukan melalui jalur online dan bisa diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo dengan memanfaatkan jaringan internet.

Kemudian dalam pelaksanaan program PLAVON tersebut, Pemerintah Daerah Sidoarjo membentuk Garda Petugas Registrasi Kependudukan Kota Delta (GAPURA DELTA) pada tingkat desa/kelurahan. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Sidoarjo No. 188/281/438.1.1.3/2021 Tentang Petugas Registrasi Kependudukan Tingkat Desa/Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo, nantinya masyarakat yang ada di Kabupaten Sidoarjo sudah bisa untuk mengurus dokumen terkait administrasi kependudukan melalui operator yang ada di desa/kelurahan setempat dan akan dibantu oleh Gapura Delta yakni petugas administrasi kependudukan yang disahkan oleh Bupati Kabupaten Sidoarjo dengan tugas pokok untuk memfasilitasi masyarakat desa/kelurahan yang hendak melakukan pengurusan pada dokumen kependudukan. Untuk petugas Gapura Delta sendiri merupakan pelayan administrasi kependudukan pada tingkat desa yang kemudian mengikuti pelatihan dan juga pengesahan sebagai operator PLAVON di desa yang tersebar di Kabupaten Sidoarjo.

Pada setiap desa terdapat dua hingga tiga Gapura Delta yang menjadi operator PLAVON dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa. Adapun syarat khusus yang harus dipenuhi oleh operator PLAVON tersebut yakni harus memahami kondisi dari desa setempat dan juga mampu menerapkan penggunaan ilmu teknologi serta

harus bersedia untuk tinggal di desa tersebut selama menjalani masa jabatan. Dalam proses seleksi dan pengangkatannya, setiap warga memiliki kesempatan yang sama untuk mengajukan diri sebagai petugas administrasi kependudukan desa dengan catatan telah melengkapi seluruh persyaratan yang dibutuhkan. Kemudian, kepala desa akan membentuk tim penjangkaran khusus yang akan melakukan seleksi kepada calon petugas dan melaporkan hasilnya kepada kepala desa untuk selanjutnya diangkat dan dilantik menjadi petugas administrasi desa setempat.

Tujuan dari adanya inovasi layanan PLAVON ini adalah untuk bisa meningkatkan pelaksanaan dan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, dinamis, dan memenuhi standar dari teknologi informasi menuju pelayanan yang prima pada tingkat desa atau kelurahan di Kabupaten Sidoarjo. Selain meningkatkan pelaksanaan dan juga pelayanan administrasi, penerapan program PLAVON ini juga akan bisa mencegah terjadinya permasalahan lama yang selalu saja terjadi dan disebabkan oleh oknum calo dengan embel-embel membantu masyarakat, namun masyarakat diminta untuk memberikan pengertian berupa sejumlah uang sebagai tanda terimakasih atas bantuan yang telah diberikan. Tentu saja hal semacam ini bisa mengganggu kenyamanan masyarakat dalam memperoleh hak nya. Kemudian, dengan menggunakan PLAVON ini juga akan bisa lebih efisien dari segi tenaga dan waktu baik untuk petugas administrasi kependudukan, maupun juga bagi masyarakat yang ingin melakukan pengajuan dokumen.

Berdasarkan artikel dengan judul "FISIP Universitas Hang Tuah Bersama Pemerintah Desa Kalanganyar Melakukan Optimalisasi Pelayanan PLAVON Menuju Desa Digital (Arief Budiman, 2022)", menerangkan bahwa Desa Kalanganyar merupakan salah satu desa di Kabupaten Sidoarjo yang gencar melakukan sosialisasi terhadap program PLAVON dan Gapura Delta kepada perangkat desa, pengurus RT/RW, dan juga pada masyarakat sekitar. Bahkan sebagai bentuk konsistennya Pemerintah Desa Kalanganyar bekerja sama dengan FISIP Universitas Hang Tuah dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai bentuk optimalisasi program Gapura Delta PLAVON di desa tersebut. Sedangkan, pada Desa Grabagan tidak menunjukkan terjadinya hal yang serupa dengan keadaan Desa Kalanganyar diatas. Pada desa Grabagan sendiri masih cenderung minim dan jarang ditemui adanya sosialisasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui Gapura Delta dan PLAVON. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan salah satu warga di Desa Grabagan yang memberikan penjelasan bahwa :

“Kalau Pemerintah Desa yang ada disini ya jarang melakukan sosialisasi kepada warga mas kalau tentang pelayanan administrasi kependudukan begitu. Malah untuk program PLAVON sama Gapura Delta saja saya juga belum pernah dengar apa itu.” (wawancara dengan Bapak Sumarlan pada 15 Februari 2023)

Kejadian ini tentu sangat disayangkan karena Desa Grabagan merupakan desa terluas di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah penduduk yang mencapai lebih dari 5 ribu jiwa. Jika melihat hal tersebut tentu Pemerintah Desa Grabagan harusnya lebih gencar lagi dalam melakukan sosialisasi program Gapura Delta dan juga PLAVON kepada masyarakat sekitar agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh hak nya.

Oleh sebab itu, berlandaskan dari pernyataan diatas penulis tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam lagi terkait Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis ini, jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis dengan metode pendekatan kualitatif. Menurut pendapat (Azizah & Prabawati, 2021) Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif menjadi lebih terfokus dan memusatkan perhatian terhadap segala bentuk permasalahan atau fenomena yang terjadi pada saat proses penelitian dan pengambilan data sedang berlangsung sehingga bersifat aktual, kemudian berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selanjutnya akan dilakukan proses penggambaran fakta-fakta terkait permasalahan yang terjadi dengan diiringi adanya sebuah interpretasi dan bukan dilakukan untuk menguji hipotesis yang muncul melainkan untuk mendeskripsikan kejadian di lapangan secara nyata sesuai dengan hasil penelitian.

Berdasarkan pada fokus penelitian ini, maka subjek dalam penelitian ini berasal dari informan. Dalam proses penentuan informan untuk mendapatkan data pada penelitian ini, maka penulis melakukan pertimbangan terhadap latar belakang, pelaku, peristiwa, dan proses perumusan masalah (Moelong, 2010). Karena informasi sejak awal telah ditentukan untuk menerapkan metode (*purposive sampling*) dengan asumsi orang atau informan yang menjadi bagian dari sampel data yang dibutuhkan memiliki informasi yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun yang dijadikan subjek pada penelitian ini adalah Bapak Purnomo selaku Kepala Desa Grabagan, Bapak Yuli Kristanto selaku

Gapura Delta Desa Grabagan, dan masyarakat Desa grabagan.

Pada penelitian yang dilakukan kali ini telah menggunakan beberapa sumber data yang dapat membantu penulis dalam penelitian ini, yang mana sumber data tersebut diantara lain :

### 1. Data primer

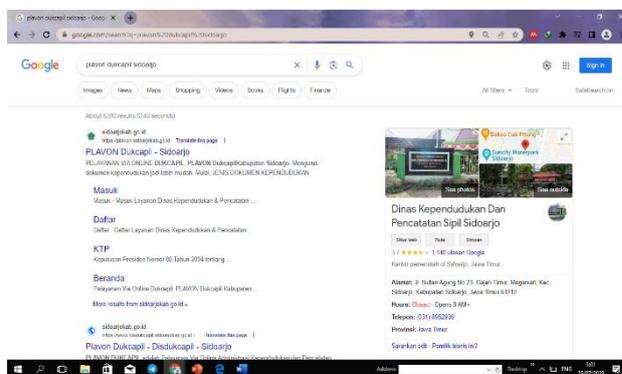
Dalam proses memperoleh data primer ini berhasil didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan melalui panduan wawancara yang telah disusun oleh penulis. Kemudian data yang didapatkan melalui proses wawancara ini akan berasal dari informan yang telah ditentukan seperti diatas.

### 2. Data sekunder

Sedangkan dalam proses memperoleh data sekunder yang digunakan pada penelitian ini, penulis telah menggunakan data pendukung yang berkaitan maupun tidak berkaitan secara langsung dengan objek dari penelitian ini. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka, media massa, dan juga *website* milik pemerintah maupun umum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

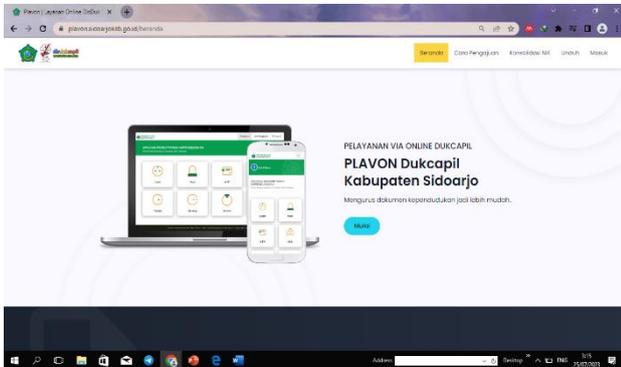
Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mendesain aplikasi PLAVON agar lebih mudah ditemukan dan juga diakses oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat dilihat dari alamat URL dari aplikasi PLAVON tersebut telah dibuat semudah mungkin untuk diingat oleh masyarakat yang hendak mengajukan layanan pada sektor administrasi kependudukan. Berikut ini bentuk tampilan dari alamat URL aplikasi kependudukan PLAVON yang dapat diakses pada kolom pencarian di internet :



Gambar 1. Alamat URL Aplikasi PLAVON

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Selain itu, salah satu bentuk dukungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada sektor administrasi kependudukan yang dimuat dalam aplikasi PLAVON adalah memanfaatkan fitur navigasi pada *website* agar mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Fitur ini sendiri memiliki fungsi untuk membantu adanya transisi dari satu halaman ke halaman yang lain pada saat aplikasi diakses oleh pengguna. Berikut ini adalah bentuk tampilan awal yang terdapat pada aplikasi PLAVON :



**Gambar 2. Tampilan Aplikasi PLAVON**

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023

Desa Grabagan merupakan salah satu desa atau kelurahan yang terdapat di Kabupaten Sidoarjo. Dengan adanya Gapura Delta dan PLAVON ini, tentu diharapkan dapat membantu masyarakat Desa Grabagan untuk menerima pelayanan yang cepat dalam bidang administrasi kependudukan. Desa Grabagan sendiri memiliki tupoksi untuk menyediakan Petugas Gapura Delta selaku operator PLAVON dan juga posko atau kios pelayanan administrasi kependudukan sebagai tempat untuk masyarakat Desa Grabagan mengajukan pelayanan, sehingga dapat membuat masyarakat menjadi lebih nyaman saat melakukan pengajuan layanan kepada Petugas Gapura Delta yang ada di Desa Grabagan. Selain itu, Pemerintah Desa Grabagan juga memiliki peranan untuk mempersiapkan perangkat dengan spesifikasi yang dapat menunjang proses pelayanan adminduk secara daring. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, berikut ini beberapa jenis layanan administrasi kependudukan yang telah diberikan oleh Petugas Gapura Delta Desa Grabagan kepada masyarakat Desa Grabagan.

**Tabel 3. Pelayanan Adminduk Desa Grabagan Tahun 2021**

No.	Jenis Pengajuan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga	31
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	19
3.	Akta Kelahiran	30

No.	Jenis Pengajuan	Jumlah
4.	Akta Perkawinan	22
5.	Akta Kematian	5
6.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	33
<b>Jumlah</b>		<b>140</b>

Sumber : Arsip Desa Grabagan, Tahun 2021

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pengajuan layanan terbanyak adalah pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan layanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat Desa Grabagan adalah akta kematian.

Selanjutnya adalah data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Grabagan pada tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4. Pelayanan Adminduk Desa Grabagan Tahun 2022**

No.	Jenis Pengajuan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga	42
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	23
3.	Akta Kelahiran	19
4.	Akta Perkawinan	9
5.	Akta Kematian	2
6.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	36
<b>Jumlah</b>		<b>131</b>

Sumber : Arsip Desa Grabagan, Tahun 2022

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa terjadi penurunan pada jumlah layanan yang diajukan masyarakat Desa Grabagan pada Tahun 2022. Namun terjadi peningkatan pada jumlah pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai layanan yang paling banyak diajukan. Kemudian layanan yang paling sedikit diajukan oleh masyarakat Desa Grabagan adalah akta kematian.

Kemudian adalah data jenis pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Grabagan pada bulan januari-juni tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 5. Pelayanan Adminduk Desa Grabagan Januari-Juni Tahun 2023**

No.	Jenis Pengajuan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga	12
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	8
3.	Akta Kelahiran	5
4.	Akta Perkawinan	9
5.	Akta Kematian	2
6.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	7
<b>Jumlah</b>		<b>43</b>

Sumber : Arsip Desa Grabagan, Tahun 2023

Berdasarkan data tabel diatas, dapat kita lihat bahwa terjadi angka penurunan dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan yang terjadi di Desa Grabagan. Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan masyarakat setempat menunjukkan bahwa tidak adanya sosialisasi lanjutan tentang program Gapura Delta PLAVON ini membuat penyebaran informasi terkait program tersebut tidak merata di lingkup masyarakat Desa Grabagan. Dengan adanya komunikasi yang kurang baik kepada sasaran kebijakan ini menyebabkan adanya penurunan jumlah pengajuan layanan adminduk yang terjadi di setiap tahunnya

Menurut pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012:21), implementasi merupakan sebuah upaya berupa aksi pendistribusian *output* kebijakan yang telah dibuat sebelumnya (*to deliver policy output*) oleh pihak pembuat kebijakan kepada kelompok sasaran kebijakan sehingga berhasil merealisasikan tujuan dari diciptakannya suatu program. Suatu Kebijakan tidak akan berdampak dan tidak dapat mencapai tujuan dari kebijakan itu sendiri apabila dari kebijakan yang telah dibuat tersebut tidak diimplementasikan kepada permasalahan yang terjadi (Wijayanti & Jannah, 2019). Suatu kebijakan yang membutuhkan tingkat perubahan secara cepat atau instan seringkali mengalami kesulitan pada saat pelaksanaannya sehingga membutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk mencapai hasil maksimal (Shofiyyahtusya'diah & Rahaju, 2022).

Implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang harus dilalui pada tahapan merumuskan kebijakan publik untuk memvalidasi apakah *output* tersebut telah mampu menjawab kebutuhan dan tuntutan masyarakat (Asna, 2010). Hal ini juga selaras dengan pernyataan bahwa implementasi dapat dideskripsikan sebagai tahapan pelaksanaan dalam mengembangkan kebijakan yang bersifat administratif untuk meningkatkan program tertentu (Parapat & Kurniawan, 2021).

Tujuan kebijakan baru dapat dilihat apabila kebijakan yang dibuat dapat disambut, dimengerti, diterapkan, dan dimaksimalkan dengan baik oleh oleh sasaran kebijakan dengan kurun waktu tertentu. Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn (1975) mendefinisikan bahwa implementasi merupakan sebuah aksi yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan guna tercapainya tujuan-tujuan kebijakan.

Sehingga pada penelitian ini, pihak peneliti akan mendeskripsikan dan juga melakukan analisis terhadap Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo dengan

menggunakan teori implementasi kebijakan yang telah dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn (1975). Pada teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn berpendapat bahwa terdapat 6 variabel yang dapat mempengaruhi implementasi suatu kebijakan publik, variabel-variabel tersebut diantara lain :

### 1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Suatu standar dan sasaran kebijakan dapat dideskripsikan sebagai faktor yang paling mendasari dari munculnya sebuah kebijakan. Pada standar dan sasaran kebijakan biasanya akan berisi tentang perencanaan apa saja yang hendak dicapai sehingga melahirkan suatu kebijakan publik. Tingkat kejelasan dari standar dan sasaran kebijakan haruslah dapat diketahui secara rinci sehingga pada saat akhir pelaksanaan sebuah kebijakan, dapat diketahui besarnya tingkat keberhasilan maupun kegagalan dari kebijakan yang telah dibuat tersebut.

Berdasarkan informasi yang telah diterima oleh peneliti dari Kepala Desa Grabagan dan juga Gapura Delta Desa Grabagan, salah satu cara yang digunakan untuk dapat mewujudkan hal tersebut adalah dengan membuat kantor desa menjadi sangat terbuka bagi masyarakat setempat yang membutuhkan bantuan dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat Desa Grabagan dapat mengunjungi kantor desa pada jam kerja yakni pada pukul 07.30 – 15.30 WIB untuk dibantu dengan sepenuh hati oleh petugas Gapura Delta setempat.

Kemudian, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa Desa Grabagan memiliki dua orang petugas Gapura Delta yang siap melayani dan membantu permasalahan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Sebagian kelompok masyarakat Desa Grabagan khususnya yang tergolong kedalam usia muda sudah banyak yang mengetahui tentang Program Gapura Delta PLAVON ini. Sehingga sering kali hampir di setiap harinya terdapat satu atau dua warga yang datang ke Kantor Desa Grabagan untuk meminta bantuan kepada Gapura Delta setempat. Hal tersebut diutarakan oleh Bapak Yuli Kristanto selaku petugas Gapura Delta Desa Grabagan.

Sehingga kesimpulan yang didapatkan oleh peneliti dari informasi yang ada diatas, dapat dikatakan bahwa pada indikator standar dan sasaran kebijakan telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

## 2. Sumber Daya

Keberadaan sumber daya senantiasa memiliki peranan krusial dalam pelaksanaan kebijakan. Hal ini dikarenakan mau bagaimanapun apabila pelaksana kebijakan tidak mempunyai sumber daya yang mampu menunjang kinerjanya, maka akan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dari suatu implementasi kebijakan. Menurut pendapat dari Van Meter dan Van Horn, sumber daya yang memiliki peranan krusial pada proses implementasi kebijakan adalah sumber daya kebijakan dan juga sumber daya manusia.

Pada indikator sumber daya yang akan dibahas pada penelitian ini adalah terkait Sumber Daya Manusia dan juga Sumber Daya Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Menurut pendapat Widodo, Sumber daya kebijakan (*policy resources*) juga memiliki peranann yang sama besarnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini diwajibkan untuk selalu ada guna memberikan kelancaran selama proses implementasi suatu program. Adapun sumber daya ini disusun atas dana ataupun insentif yang dimiliki oleh suatu instansi untuk memberikan kelancaran selama proses pelaksanaan kebijakan. Hal ini merupakan salah satu faktor dengan peran krusial yang dapat memberikan ancaman tidak berhasil tercapainya tujuan suatu implementasi kebijakan.

### a. Sumber Daya Kebijakan

#### 1) Dana Desa

**Tabel 6. APBDes Desa Grabagan Tahun 2023**

No.	Uraian	Anggaran
1.	Pendapatan Asli Desa	Rp. 160.700.000
	Pendapatan Transfer	Rp. 2.449.104.827
	Dana Desa	Rp. 1.126.354.000
	Bagi Hasil Pajak dan Retribusi	Rp. 366.465.542
	Alokasi Dana Desa	Rp. 553. 923.785

No.	Uraian	Anggaran
	Bantuan Keuangan Kabupaten	Rp. 402. 361.500
		<b>Rp. 2.609.804.827</b>
2.	Bidang Penyelenggaraan Pemerintahan Desa	Rp. 1.497.112.646
	Bidang Pelaksanaan Pembangunan Desa	Rp. 322.665.927
	Bidang Pemberdayaan Masyarakat	Rp. 252. 013.107
	Bidang Penanggulangan Bencana, Darurat, dan Mendesak Desa	Rp. 477.200.000
		<b>Rp. 2.663.591.681</b>
3.	Penerimaan Pembiayaan	Rp. 53. 786.854
	Pembiayaan Netto	Rp. 53. 786.854

Sumber: Arsip Desa Grabagan, Tahun 2023

Berdasarkan data diatas, dapat kita ketahui bahwa jumlah pendapatan sebesar Rp. 160.700.000 dengan penggunaan anggaran terbesar dipergunakan untuk Bidang Penyelenggaraan Pemerintah Desa dengan nominal sebesar Rp. 1.497.112.646.

#### 2) Sumber Daya Sarana dan Prasarana

Sumber daya sarana dan prasarana juga memiliki peranan yang tidak kalah penting dengan sumber daya manusia untuk dapat menentukan apakah sebuah kebijakan dapat dikategorikan sukses atau belum mampu mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam pembuatan suatu kebijakan dapat dipastikan memerlukan sarana dan prasarana pendukung untuk dapat mewujudkan

suatu kebijakan publik yang berkualitas.

Dari segi ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Desa Grabagan, menurut Bapak Yuli Kristanto selaku petugas Gapura Delta Desa Grabagan, menyatakan bahwa ketersediaan komputer, wifi atau jaringan internet, dan juga printer dalam kondisi yang baik akan sangat berpengaruh pada proses melayani masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan. Namun, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Desa Grabagan seperti perangkat komputer yang dimiliki memerlukan waktu pada saat digunakan untuk memproses program yang dijalankan. Adapun juga, terkadang dalam proses melayani masyarakat Desa Gabagan petugas Gapura Delta mengalami kendala untuk mengakses PLAVON dikarenakan gangguan yang terjadi pada wifi kantor desa sehingga tidak bisa melayani masyarakat dengan cepat.

b. Sumber Daya Manusia

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Agustino (2008), sumber daya manusia adalah sumber daya paling penting yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi dari kebijakan publik. Adapun rangkaian proses dari keseluruhan skema pelaksanaan kebijakan mengharuskan seorang individu dengan kompetensi dan kemampuan yang baik selaras dengan bidang pekerjaan yang dibutuhkan dalam proses implementasi kebijakan. Ketika tingkat kompetensi dan kapabilitas yang dimiliki oleh sumber daya manusia dikatakan tidak memenuhi syarat yang dibutuhkan, maka kinerja dari sumber daya manusia tersebut akan menghambat tercapinya tujuan yang diinginkan dalam suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian diatas, dapat dikatakan bahwa Desa Grabagan telah memiliki sumber daya manusia yang mumpuni. Namun, masih terdapat sedikit hambatan yang terjadi yaitu komunikasi kepada sasaran kebijakan masih belum optimal. Hal ini disebabkan masih belum adanya sosialisasi

secara berkala tentang program Gapura Delta dan PLAVON pada masyarakat membuat penyebaran informasi tidak merata. Komunikasi ialah faktor yang sangat penting dan berpengaruh pada keberhasilan program kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, suatu kebijakan dapat dikatakan berhasil salah satu penyebabnya adalah komunikasi antara pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan terjalin dengan baik (Mellinda Clarisa & Megawati, 2022).

Menurut informasi dari wawancara yang didapatkan peneliti, bentuk komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Desa Grabagan menurut Bapak Purnomo selaku Kepala Desa Grabagan, hanya dilakukan melalui perangkat RT atau RW pada saat pengambilan insentif saja atau pada saat ada informasi terbaru dari pihak Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Hal ini juga dikuatkan oleh pernyataan Bapak Yuli Kristanto selaku Petugas Gapura Delta Desa Grabagan, yang menyatakan bahwa perlu adanya strategi baru guna meningkatkan dan memperbaiki cara melakukan komunikasi kepada masyarakat agar program atau kebijakan yang dibuat dapat lebih dipahami dan juga diterima oleh masyarakat.

**3. Komunikasi Antar Organisasi**

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang juga memiliki peranan penting dalam proses imlementasi suatu kebijakan publik. Menurut pendapat dari Van Meter dan Van Horn, komunikasi antar organisasi adalah sebuah metode yang terbukti baik untuk proses pelaksanaan kebijakan publik. Tingkat koordinasi yang baik dan juga komunikasi antara pihak-pihak yang berhubungan dalam pelaksanaan kebijakan, dapat dipastikan peluang terjadinya kesalahan-kesalahan menjadi lebih dapat diminimalisir. Adapun konsep tersebut berlaku untuk kondisi sebaliknya. Dalam komunikasi antar organisasi merujuk kepada suatu mekanisme yang disusun dalam bentuk prosedur untuk dapat mencapai sasaran dan juga tujuan kebijakan publik. Komunikasi antar organisasi ini juga merujuk kepada bentuk dukungan antar pihak yang memiliki saling terhubung sehingga kelompok sasaran kebijakan dapat memahami dan bertanggung jawab atas kebijakan yang tengah dilaksanakan.

Pada indikator komunikasi antar organisasi pada penelitian ini membahas terkait bentuk pertukaran informasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan. Menurut pendapat Widodo (2008) Standar dan tujuan implementasi kebijakan harus dikomunikasikan dengan baik kepada para agen pelaksana. Setiap pelaksana kebijakan harus memiliki pemahaman atas tujuan dari kebijakan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bentuk komunikasi antar organisasi yang dilakukan oleh pelaku kebijakan yaitu operator PLAVON Desa Grabagan dengan operator dari desa lainnya beserta dengan operator dari Kecamatan selaku penanggung jawab telah berjalan dengan baik. Hal ini didukung dengan penyampaian dari Bapak Yuli Kristanto selaku Gapura Delta Desa Grabagan yang mengatakan bahwa untuk memudahkan dalam pelaksanaan komunikasi dan koordinasi antar pelaksana, maka digunakanlah fitur grup yang terdapat dalam aplikasi *whatsapp* agar mempercepat proses komunikasi. Sehingga dapat disimpulkan pada indikator komunikasi antar organisasi telah berhasil tercapai dan telah berjalan dengan optimal.

#### 4. Karakteristik Agen Pelaksana

Tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan suatu kebijakan juga bisa mendapatkan pengaruh dari karakteristik yang ditampilkan oleh pihak pelaksana kebijakan publik. Karakteristik agen pelaksana tersebut akan menjadi penentu tentang bagaimana berjalannya suatu kebijakan publik. Karakteristik agen pelaksana memiliki keterkaitan dengan tugas dan spesialisasinya terhadap proses implementasi kebijakan dan luas wilayah cakupan agen pelaksana. Spesialisasi dan tugas yang dimakud perlu diuraikan kembali untuk menunjukkan seperti apakah karakteristik dari agen pelaksana dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik.

Pada proses implementasi kebijakan Gapura Delta PLAVON di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo melibatkan beberapa agen pelaksana baik itu pihak internal yakni Pemerintah Desa Grabagan dan Gapura Delta Desa Grabagan maupun kelompok eksternal yang terdiri dari kelompok masyarakat setempat. Peran dari Pemerintah Desa Grabagan adalah sebagai fasilitator yang menjembatani penyebaran informasi terkait suatu kebijakan dengan pihak eksternal yang memiliki keterlibatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Koordinasi yang baik dengan pihak eksternal tentu akan memberikan pengaruh positif dalam proses implementasi kebijakan sehingga penyebaran informasi akan berjalan secara merata di masyarakat. Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara yang dilakukan oleh peneliti luas wilayah Desa Grabagan sebesar 230,87 Ha dengan jumlah penduduk mencapai 8357 jiwa. Menurut pernyataan dari Bapak Purnomo selaku Kepala Desa Grabagan, luasnya cakupan wilayah dan banyaknya jumlah penduduk Desa Grabagan menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Desa Grabagan untuk dapat melayani dengan sebaik mungkin kepada masyarakat. Bapak Purnomo menambahkan bahwa petugas yang ada di Kantor Desa Grabagan tetaplah harus senantiasa bersikap ramah dan tetap menjaga sopan santun supaya bisa memunculkan kesan memuaskan pada pelayanan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada indikator karakteristik

agen pelaksana telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

#### 5. Kondisi Sosial, Politik, dan Ekonomi

Dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan tentu saja tidak akan bisa terlepas dari kondisi lingkungan sekitar mencakup aspek sosial, politik, dan ekonomi masyarakat setempat. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi akan menjadi gambaran dari keadaan suatu wilayah yang menjadi tempat pelaksanaan kebijakan untuk dapat menunjang pelaksanaan kebijakan yang baik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada model implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn, menyatakan bahwa kondisi sosial, politik, dan ekonomi pada suatu wilayah memiliki potensi untuk menjadi sumber hambatan yang dapat menyebabkan kegagalan kinerja dari proses implementasi kebijakan publik.

Pada indikator kondisi lingkungan sosial, politik, dan ekonomi yang akan dibahas pada penelitian ini adalah kondisi eksternal dari agek pelaksana yang terdapat di Desa Grabagan. Menurut pendapat Kurniawan (2020) suasana dari lingkungan luar yang tidak bersahabat bisa menjadi alasan yang mendasar tidak suksesnya pelaksanaan kebijakan. Sehingga dibutuhkan adanya usaha tertentu untuk mengkondisikan lingkungan sekitar dengan tujuan memperlancar pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, secara kondisi geografis wilayah yang dimiliki oleh Desa Grabagan memiliki lingkungan berupa dataran rendah dengan dikelilingi oleh ladang perkebunan dan juga persawahan yang dimiliki oleh masyarakat sekitar dengan hubungan kekeluargaan dan kerukunan yang baik antararganya. Lingkungan sosial secara tidak langsung akan mempengaruhi implementasi kebijakan karena keberadaan masyarakat setempat dapat menjadi sebuah bentuk dukungan atau bahkan penolakan terhadap suatu kebijakan publik. Menurut hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti, keadaan sosial masyarakat Desa Grabagan merespon dengan baik dan mendukung adanya program Gapura Delta PLAVON ini. Kebijakan tersebut disambut dengan positif oleh masyarakat Desa Grabagan karena dianggap menghemat waktu serta memudahkan masyarakat Desa Grabagan dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kondisi geografis juga memiliki peranan yang penting dalam memberikan pengaruh terhadap mata pencaharian dan ekonomi masyarakat. Dengan kondisi geografis Desa Grabagan yang berupa dataran rendah dengan dikelilingi oleh sawah dan perkebunan membuat banyak masyarakat yang menjadikan petani sebagai mata pencahariannya. Kemudian, Desa Grabagan juga dekat dengan beberapa industri pabrik sehingga sebagian masyarakat Desa Grabagan menjadikan karyawan swasta sebagai profesi pekerjaan demi memenuhi kebutuhan keluarganya. Selain itu, Desa Grabagan juga memiliki

daerah perumahan yang ramai sehingga menjadi peluang bagi masyarakat Desa Grabagan untuk berjualan dan memutuskan untuk menjadi pedagang.

Selanjutnya, adalah lingkungan politik yang juga memiliki pengaruh dalam proses pelaksanaan kebijakan Program Gapura Delta PLAVON. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari peranan Pemerintah Desa dalam merangkul seluruh elemen masyarakat yang ada di Desa Grabagan. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Purnomo selaku Kepala Desa Grabagan, didapatkan informasi bahwa Badan Permusyawaratan Desa (BPD) milik Desa Grabagan memberikan dukungan penuh pada program Gapura Delta PLAVON ini. Sehingga tidak ditemukan adanya kasus penolakan dari masyarakat yang menjadi penghambat dalam proses implementasi kebijakan Program Gapura Delta PLAVON di Desa Grabagan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada indikator lingkungan sosial, politik, dan ekonomi berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

## **6. Disposisi Implementor**

Berdasarkan model implementasi kebijakan yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn, salah satu indikator yang dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah disposisi implementor. Sikap dari agen pelaksana kebijakan dalam menjalankan tupoksinya merupakan variabel yang akan berisi pembahasan tentang sikap dari agen pelaksana kebijakan dalam menjalankan amanat yang diberikan kepadanya. Sikap yang dimaksudkan disini adalah tentang respon/tanggapan yang ditunjukkan oleh agen pelaksana baik itu berupa dukungan atau penolakan bahkan hal-hal yang tidak membuat nyaman agen pelaksana dalam implementasi kebijakan publik.

Walaupun dalam suatu lembaga Pemerintahan Desa telah memiliki pembagian tugas dan tupoksi yang jelas, akan tetapi tetap saja tidak dapat dipungkiri peluang akan terjadinya patologi (penyakit) yang dapat mengganggu kinerja lembaga Pemerintah Desa menjadi tidak sehat. Akan ada kemungkinan bahwa agen pelaksana tidak menjalankan tugasnya dengan sebagaimana mestinya dan hanya melakukannya setengah hati atau tidak memiliki komitmen dan juga keseriusan terhadap pekerjaan.

Pada indikator disposisi implementor yang akan dibahas pada penelitian ini adalah terkait dengan sikap yang ditunjukkan oleh agen pelaksana yang ada di Desa Grabagan. Menurut Agustinus (2006) sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui

bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan.

Berdasarkan hasil observasi dan juga wawancara pada agen pelaksana kebijakan Program Gapura Delta PLAVON yang ada di Desa Grabagan ini menunjukkan sikap dan komitmen yang baik berupa dukungan secara positif dengan berpegang kepada tingkat kepuasan serta kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Purnomo selaku Kepala Desa Grabagan yang menyatakan sikap Pemerintah Desa Grabagan mendukung penuh adanya Program Gapura Delta PLAVON ini dengan memastikan petugas setempat akan memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan juga nyaman. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada indikator disposisi implementor telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, menurut Van Meter dan Van Horn terdapat enam indikator yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator standar dan sasaran kebijakan tidak terdapat masalah yang menghambat proses implementasi kebijakan, sehingga standar dan sasaran kebijakan telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator sumber daya masih belum tercapai dan belum berjalan dengan optimal. Hal ini disebabkan karena adanya hambatan berupa tidak primanya kondisi perangkat pendukung seperti jaringan internet dan juga komputer. Selain itu juga terdapat hambatan pada sumber daya manusianya, yaitu komunikasi yang kurang baik kepada sasaran kebijakan menyebabkan tidak meratanya penyebaran informasi tentang program Gapura Delta PLAVON di Desa Grabagan.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator komunikasi antar tidak ditemukan permasalahan yang terjadi, sehingga komunikasi antar organisasi berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator karakteristik agen pelaksana telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal. Namun terdapat sedikit hambatan yaitu manajemen pekerjaan yang masih belum rapi dari Gapura Delta Desa Grabagan.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator lingkungan sosial, ekonomi, dan politik tidak terdapat masalah yang menghambat proses implementasi kebijakan, sehingga lingkungan sosial, politik, dan ekonomi telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

Dapat disimpulkan bahwa pada indikator disposisi implementor tidak terdapat masalah yang menghambat proses implementasi kebijakan, sehingga disposisi implementor telah berhasil tercapai dan dapat berjalan dengan optimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui metode wawancara, observasi, dan juga dokumentasi untuk menganalisis Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo, terdapat beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti untuk menyikapi kendala dalam proses implementasi kebijakan tersebut, diantara lain :

1. Pada indikator sumber daya dari Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo ini dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Berikut ini beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan sumber daya Desa Grabagan agar menjadi lebih baik lagi :
  - a. Melakukan penganggaran untuk pembaharuan para sarana dan prasarana yang telah berusia diatas 5 tahun penggunaan untuk mendukung proses pelayanan adminduk secara daring terutama pada perangkat keras yang dimiliki oleh desa untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal.
  - b. Pemerintah Desa Grabagan dapat melakukan sosialisasi program Gapura Delta PLAVON secara rutin dalam jangka waktu tertentu untuk menciptakan pemerataan informasi tentang program tersebut.
  - c. Untuk menghemat anggaran dalam pelaksanaan sosialisasi, Pemerintah Desa Grabagan bisa menjalin kerjasama dengan pihak eksternal guna mewujudkan implementasi program Gapura Delta PLAVON sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
2. Pada indikator karakteristik agen pelaksana dari Implementasi Program Gapura Delta Pelayanan Kependudukan Via Online (PLAVON) Di Desa Grabagan Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo ini memiliki sedikit hambatan berupa belum optimalnya manajemen pekerjaan yang dilakukan oleh Petugas Gapura Delta, sehingga Pemerintah Desa Grabagan bisa memberikan insentif tambahan kepada Petugas Gapura Delta agar termotivasi dalam memperbaiki cara manajemen pekerjaan.

### Ucapan Terima Kasih

Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan juga dukungan dalam penulisan artikel ini, karena tanpa adanya bantuan dan dukungan tersebut penulis tidak akan mampu menyelesaikan penulisan artikel ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada Ibu Dr Suci Megawati, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing, kemudian kepada Ibu Indah Prabawati S.Sos., M.Si dan Ibu Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan juga masukan dalam penulisan artikel ini. Kemudian, penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada Ferly Dwi Ilmiarani, Arya Bagus Pramudyansyah, dan Qays Atsilla Zharfan karena telah memberikan dukungan dan juga motivasi kepada penulis selama proses penulisan artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Yogyakarta : Gava Media
- Agustinus, Leo. (2006). Politik dan Kebijakan publik. Bandung: AIPI.
- Agustino, Leo. (2008). Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Bandung: Alfabeta
- Asna, A. (2010). Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2Kp) Di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(1), 54–65.
- Atik, & Ratminto. (2013). Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Carl Van Horn, & Donal Van Meter. (1975), Model-model dalam Kebijakan Implementasi, yongyakarta
- Dedy Setyawan, Zhafrul, & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai di Badan Kepegawaian Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 159–170.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html%0Ahttps://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23.

- <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kurniawan, W. (2020). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mellinda Clarisa, Z., & Megawati. (2022). Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi dekat) Dalam Pembuatan KTP-el di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban Zana Malinda Clarissa Suci Megawati. *Publika*, 10(135–148), 14.
- Parapat, J. D., & Kurniawan, B. (2021). Implementasi Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Sebagai Upaya Percepatan Pendaftaran Tanah Di Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 9(4), 539–554. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/40542>
- Sedarmayanti, 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Shofiyah, M., & Rahaju, T. (2022). Implementasi Program Pemberdayaan Perempuan Melalui Sekolah Perempuan (Sekoper) Di Desa Kramatinggil Kabupaten Gresik. *Publika*, 10(1), 711–724. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45959>
- Wijayanti, P., & Jannah, L. M. (2019). Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 20. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p20-29>
- Setyawan, & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Berbasis Inovasi ..... IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS INOVASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN SISTEM ( STUDI PADA APLIKASI LAYANAN PENSUN PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR ) Zafrul Dedy Setyawan Indah Prabawati. 159–170.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Kependudukan Secara Daring.
- SK Bupati Sidoarjo No. 188/281/438.1.1.3/2021 Tentang Petugas Registrasi Kependudukan Tingkat Desa/Kelurahan di Kabupaten Sidoarjo.
- UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 28 Tahun 1999.

