

Tantangan Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo: Studi Kasus Akta Kelahiran Dewasa

Tania Aulia Zahra¹, Calvin Edo Wahyudi²

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
E-mail: 23041010203@student.upnjatim.ac.id¹

Article History:

Received: 15 Januari 2026

Revised: 23 Januari 2026

Accepted: 30 Januari 2026

Keywords: *Inovasi Pelayanan Publik, Disdukcapil, Akta Kelahiran Dewasa, Digitalisasi.*

Abstract: *Penelitian ini menganalisis tantangan inovasi pelayanan pencatatan sipil di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, khususnya penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa. Dengan metode kualitatif deskriptif dan analisis SWOT, penelitian menemukan bahwa inovasi digital seperti PLAVON Dukcapil dan program jemput bola meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Namun, pelaksanaannya masih terkendala oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kompetensi aparatur, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta risiko kesalahan administrasi. Hasil penelitian menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM, edukasi masyarakat, dan penguatan sistem verifikasi data agar inovasi pelayanan publik lebih inklusif, aman, dan berkelanjutan di era digital.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan warga negara. Pemerintah selaku pelaksana fungsi kenegaraan memikul tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh hak-haknya, termasuk hak administratif berupa identitas hukum. Dalam hal ini, pelayanan administrasi kependudukan memegang peranan yang sangat krusial, karena menyangkut pengakuan status hukum warga negara yang dibuktikan melalui dokumen resmi seperti akta kelahiran, kartu tanda penduduk, dan kartu keluarga.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berwenang menyelenggarakan pencatatan terhadap berbagai peristiwa penting yang dialami masyarakat. Dengan demikian, Disdukcapil berperan sebagai ujung tombak dalam penyediaan layanan administrasi yang sah, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bidang pencatatan sipil masih menghadapi berbagai persoalan. Salah satu isu yang sering muncul adalah kesulitan dan keterlambatan dalam penerbitan akta kelahiran bagi warga negara dewasa yang belum pernah tercatat sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2021) dalam jurnal *Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(2), 101–112)* ditemukan bahwa sejumlah besar masyarakat dewasa belum memiliki akta kelahiran akibat faktor sosial-ekonomi, rendahnya kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan, serta rumitnya prosedur pelayanan yang berlaku.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar bagi instansi

pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk mengadopsi sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam upaya reformasi birokrasi, sebagaimana ditekankan dalam PermenPAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Melalui inovasi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat dengan mengedepankan nilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Penelitian oleh Nurhayati dan Puspitasari (2022) dalam *Jurnal Reformasi Birokrasi*, 5(1), 33–45 menyebutkan bahwa penerapan inovasi berbasis digital di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, seperti penggunaan sistem antrean online dan layanan administrasi berbasis aplikasi, telah meningkatkan kecepatan pelayanan serta mempermudah akses bagi masyarakat. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terkendala oleh faktor kesiapan sumber daya manusia (SDM), keterbatasan sarana teknologi informasi, dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan antara potensi inovasi dalam pelayanan publik dengan pelaksanaannya di lapangan. Tantangan terbesar bagi pemerintah daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, terletak pada upaya memastikan bahwa inovasi yang dijalankan tidak berhenti pada aspek administratif semata, tetapi juga benar-benar memberikan manfaat nyata berupa peningkatan kemudahan dan kecepatan layanan bagi masyarakat khususnya bagi kelompok yang selama ini kurang terjangkau, seperti warga dewasa yang belum memiliki akta kelahiran.

Lebih lanjut, penelitian Rahman (2020) dalam *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(1), 54–68 menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik di era digital tidak dapat dilepaskan dari kemampuan organisasi untuk melakukan transformasi budaya kerja. Aparatur sipil negara perlu memiliki mindset pelayanan modern yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan bukan sekadar kepatuhan terhadap prosedur birokrasi. Inovasi digital memerlukan adaptasi, pelatihan berkelanjutan, serta dukungan kebijakan anggaran agar sistem dapat berjalan secara konsisten.

Dalam konteks Kabupaten Sidoarjo, Disdukcapil telah mengembangkan beberapa inovasi seperti layanan Plavon Dukcapil yaitu Pelayanan Via Online Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pelayanan jemput bola untuk masyarakat yang kesulitan mengakses kantor Disdukcapil, serta Dukcapil Goes To School. Meski demikian, seperti diungkapkan oleh Sari dan Prasetyo (2023) dalam *Jurnal Inovasi Pemerintahan Daerah*, 6(2), 77–90, masih terdapat hambatan teknis dan administratif dalam pelaksanaannya, seperti keterlambatan verifikasi data, kendala jaringan internet, serta perbedaan persepsi antarpegawai dalam memahami prosedur inovasi layanan baru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena inovasi pelayanan pencatatan sipil di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, khususnya dalam penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara utuh dinamika pelayanan publik melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan layanan daring melalui situs Plavon Dukcapil Sidoarjo. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

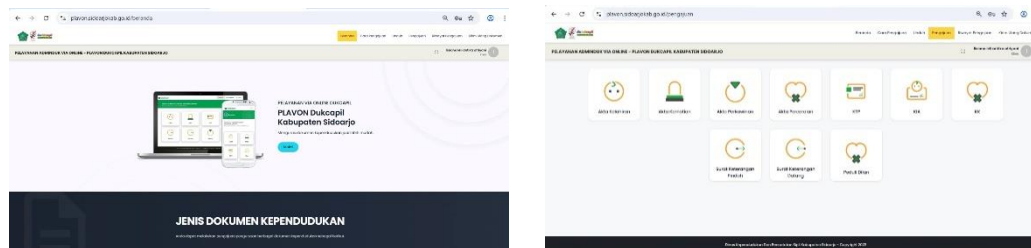
Penelitian ini juga menerapkan analisis *SWOT* (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) sebagai indikator untuk menganalisis strategi inovasi pelayanan. *Strength* (S) merupakan karakteristik positif internal organisasi yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai sasaran strategis, sedangkan *Weakness* (W) adalah kelemahan internal yang menjadi hambatan kinerja organisasi.

.....

Opportunity (O) mengacu pada peluang dari lingkungan eksternal yang berpotensi membantu organisasi mencapai tujuannya, sementara *Threat* (T) menggambarkan ancaman dari faktor eksternal yang dapat menghambat keberhasilan strategi (Irfani et al., 2021). Dengan menggabungkan pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis SWOT, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan serta strategi yang dapat dilakukan Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo telah melaksanakan berbagai bentuk inovasi pelayanan dalam rangka mempercepat dan mempermudah administrasi kependudukan salah satunya yaitu penerbitan akta kelahiran untuk masyarakat dewasa. Inovasi tersebut diwujudkan melalui layanan online “PLAVON Dukcapil”, yang memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran akta kelahiran tanpa perlu hadir langsung ke kantor Disdukcapil. Laman ini memungkinkan masyarakat mengunggah dokumen persyaratan dan melakukan pelacakan status permohonan secara daring. Menurut Dwitama (2025) dalam *Pelayanan Publik Menuju Transformasi Digital dan Penerapan Good Governance*, digitalisasi pelayanan di daerah seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo ini berperan penting dalam mewujudkan efisiensi birokrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan publik.



Gambar 1. Laman PLAVON Dukcapil Sidoarjo

Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pengakuan, jaminan, perlindungan, serta kepastian hukum yang adil dari negara sebagaimana diatur dalam Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan ketentuan tersebut, guna menjamin hak anak atas pengakuan hukum dari negara, orang tua berkewajiban melaporkan kelahiran anaknya. Selanjutnya, Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menegaskan bahwa setiap peristiwa kelahiran wajib dilaporkan kepada instansi pelaksana di wilayah tempat kelahiran paling lambat dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Ketentuan teknis lebih lanjut diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang menguraikan prosedur pelaksanaan pencatatan kelahiran. Layanan administrasi kependudukan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dengan menerapkan sistem verifikasi dan validasi yang menjamin ketepatan serta keabsahan data penduduk. Dalam hal pencatatan kelahiran setiap warga negara Indonesia harus memenuhi beberapa persyaratan, yakni antara lain:

- a. Surat keterangan kelahiran;
- b. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah;
- c. KK;
- d. d.KTP-el

Tantangan utama pelaksanaan inovasi Disdukcapil Sidoarjo adalah adalah rendahnya literasi digital masyarakat, terutama masyarakat dewasa yang baru pertama kali mengajukan akta

kelahiran. Banyak warga belum memahami mekanisme pendaftaran daring, pengunggahan dokumen, atau pelacakan status melalui aplikasi. Akibatnya, petugas sering kali harus melakukan pendampingan intensif yang memperlambat proses pelayanan. Selain itu, kendala jaringan internet dan infrastruktur teknologi juga menjadi hambatan, terutama di wilayah perbatasan Kabupaten Sidoarjo yang belum memiliki jaringan internet stabil. Tantangan-tantangan tersebut merupakan salah satu penyebab utama masih banyaknya penduduk dewasa yang belum memiliki dokumen akta kelahiran. Selain itu, terdapat kendala berupa hilangnya dokumen administrasi yang diperlukan karena telah tersimpan terlalu lama, sehingga proses pemenuhan persyaratan menjadi lebih kompleks. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor penyebab banyak masyarakat yang hingga saat ini masih belum memiliki akta kelahiran meskipun telah berusia dewasa. Pelayanan pencatatan akta kelahiran wajib melengkapi persyaratan, antara lain:

- a. Formulir F2.01 yang telah diisi lengkap. Formulir F2.01 maksudnya adalah formulir pengajuan pelayanan pelaporan pencatatan sipil di dalam wilayah negara kesatuan Republik Indonesia;
- b. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran atau SPTJM (surat pernyataan tanggung jawab mutlak) mengenai kebenaran data kelahiran (formulir F2.03) yang bermaterai;
- c. Buku Nikah/Kutipan Akta Perkawinan orang tua atau SPTJM sebagai pasangan suami istri apabila orang tua dalam KK sudah menunjukkan pasangan suami istri yang bermaterai;
- d. Surat pernyataan jawab mutlak (SPTJM) kebenaran data urutan saudara kandung, mengenai urutan saudara kandung yang sesuai dengan urutan kelahiran SPTJM ini juga harus bermaterai;
- e. KK dimana anak akan didaftarkan sebagai anggota keluarga;
- f. KTP-el orang tua/wali/pelapor.

Secara teoretis, keberhasilan inovasi pelayanan publik dapat dievaluasi berdasarkan empat indikator utama, yaitu efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, dan akuntabilitas (Osborne & Brown, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Disdukcapil Sidoarjo sudah efektif dalam mempercepat proses pembuatan akta kelahiran dewasa dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan. Namun, dari aspek aksesibilitas dan akuntabilitas, masih terdapat kesenjangan terutama bagi masyarakat yang belum melek digital. Hal ini sejalan dengan temuan Siregar (2023) dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, yang menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik harus disertai peningkatan literasi digital dan kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian yang dianalisis melalui beberapa indikator dalam kerangka analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman), hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Kekuatan (Strengths)

Kekuatan utama dalam pelaksanaan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo terletak pada kapasitas sumber daya manusianya serta komitmen lembaga terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Disdukcapil juga didukung oleh struktur organisasi yang tertata dengan baik, dengan pembagian peran yang jelas antara pegawai ASN dan non-ASN dalam pengelolaan administrasi akta kelahiran, pengoperasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), serta penyelenggaraan layanan berbasis daring.

Inovasi seperti layanan online PLAVON (Pelayanan Layanan Online), program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (JEBETE SAYANG), Dukcapil Tanggap Bencana Harapan Timbul Kembali Utuh (DUTA HATIKU), Peduli Disabilitas, Lansia, ODGJ

(DILAN) menjadi instrumen strategis dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat dewasa yang belum memiliki akta kelahiran. Program ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen secara langsung, yang mana sangat relevan bagi kelompok dewasa dengan keterbatasan waktu atau mobilitas. Selain itu, dukungan teknologi informasi seperti pengiriman dokumen melalui email atau nomor telepon pemohon, dan integrasi data antarinstansi memperkuat efektivitas dan transparansi pelayanan publik.

Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo juga menunjukkan komitmen tinggi terhadap pelayanan informatif dan inklusif melalui sosialisasi aktif di media sosial, situs web resmi, dan kegiatan edukatif di lapangan. Kekuatan ini didukung oleh kebijakan pimpinan daerah yang berorientasi pada Smart Governance dan reformasi birokrasi, yang memberikan legitimasi kelembagaan bagi pengembangan inovasi di sektor administrasi kependudukan.

B. Kelemahan (Weaknesses)

Meskipun berbagai inovasi telah diimplementasikan, masih terdapat sejumlah kelemahan yang menjadi tantangan dalam penerbitan akta kelahiran untuk masyarakat dewasa. Keterbatasan kompetensi digital sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama, dimana sebagian pegawai belum sepenuhnya menguasai penggunaan sistem daring, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan input data.

Selain itu, rendahnya literasi administrasi dan digital di kalangan masyarakat dewasa menjadi hambatan yang cukup signifikan. Banyak masyarakat dewasa belum memahami pentingnya akta kelahiran maupun tata cara pengajuan melalui sistem online, sehingga petugas harus melakukan pendampingan tambahan dalam proses pendaftaran. Kondisi ini diperparah dengan hilangnya atau tidak lengkapnya dokumen pendukung, karena sebagian besar masyarakat dewasa baru mengurus akta kelahiran setelah puluhan tahun sejak kelahiran terjadi. Akibatnya, proses verifikasi memerlukan waktu lebih lama karena petugas harus memastikan keabsahan dokumen melalui pemeriksaan lintas instansi.

Keterbatasan infrastruktur digital dan jaringan internet terutama wilayah pedesaan yang juga menjadi kendala teknis dalam penerapan layanan digital. Proses pelayanan daring sering kali terhambat oleh gangguan jaringan dan keterlambatan sinkronisasi data. Kelemahan lainnya mencakup resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan sistem kerja digital serta keterbatasan anggaran daerah yang berpengaruh terhadap optimalisasi program pelatihan pegawai dan pemeliharaan sistem pelayanan berbasis teknologi. Christensen dan Laegreid (2011) menegaskan bahwa keberhasilan inovasi dalam birokrasi publik tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan kepemimpinan dan kesiapan aparatur dalam mengelola perubahan organisasi. Mereka menekankan bahwa tanpa dukungan budaya organisasi yang adaptif dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai, transformasi digital cenderung gagal mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas pemerintah.

C. Peluang (Opportunities)

Peluang pengembangan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran dewasa di Disdukcapil Sidoarjo cukup besar, seiring dengan dukungan kebijakan nasional dalam transformasi digital layanan publik dan penerapan e-Government. Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki peluang untuk memperluas kerja sama strategis dengan instansi lain seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial, serta BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, guna memperkuat integrasi data kependudukan.

Selain itu, kepercayaan publik terhadap layanan Disdukcapil Sidoarjo semakin meningkat, yang dibuktikan dengan capaian penghargaan Juara 1 Inovasi Daerah (Program DUTA HATIKU) dan predikat Zona Hijau tertinggi dari Ombudsman Republik Indonesia

tahun 2024 dengan nilai 96,39. Capaian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap citra kelembagaan dan tingkat kepuasan masyarakat. Dukungan masyarakat terhadap layanan jemput bola dan pelayanan daring membuka peluang bagi pengembangan model pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dewasa yang belum memiliki akta kelahiran.

Menurut Mulgan dan Albury (2003), keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari hasil penerapan teknologi semata, tetapi juga dari sejauh mana inovasi tersebut mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan melalui penyelenggaraan pelayanan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Mereka menekankan bahwa esensi inovasi publik terletak pada perubahan paradigma birokrasi dari yang bersifat tertutup dan prosedural menuju sistem yang lebih terbuka, kolaboratif, serta responsif terhadap aspirasi warga negara. Pandangan ini sejalan dengan implementasi layanan digital seperti PLAVON Dukcapil, yang tidak hanya menghadirkan kemudahan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai sarana memperkuat hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui peningkatan akses informasi, akuntabilitas proses, serta keterlibatan pengguna dalam sistem pelayanan publik yang lebih modern dan inklusif.

D. Ancaman (Threats)

Ancaman yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran dewasa antara lain adalah risiko hukum akibat kesalahan administrasi dan manipulasi dokumen. Sebagaimana pernah terjadi dalam kasus penerbitan akta kematian, pemalsuan dokumen oleh pemohon dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi instansi penerbit. Risiko serupa dapat terjadi dalam penerbitan akta kelahiran dewasa apabila proses verifikasi data tidak dilakukan secara cermat. Hal ini menuntut petugas administrasi untuk meningkatkan kehati-hatian dalam tahap verifikasi dan pencatatan, serta memperkuat sistem pengawasan internal.

Selain itu, perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah pusat juga berpotensi menjadi ancaman yang memengaruhi kelancaran inovasi pelayanan. Ketergantungan pada sistem digital menghadirkan risiko lain berupa kerentanan terhadap gangguan jaringan dan ancaman keamanan siber, yang dapat berdampak pada kerahasiaan data kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan sistem keamanan informasi serta pembaruan teknologi secara berkala agar pelayanan publik tetap berjalan efektif, aman, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan inovasi pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa melalui digitalisasi dan strategi pelayanan jemput bola. Kekuatan institusional dan peluang dukungan kebijakan menjadi modal utama untuk memperluas cakupan pelayanan. Namun demikian, keterbatasan SDM, rendahnya literasi masyarakat dewasa, serta risiko hukum dan teknis perlu mendapatkan perhatian khusus melalui peningkatan kapasitas pegawai, sosialisasi berkelanjutan, serta penguatan sistem keamanan dan verifikasi data.

NO	BULAN	PERMOHONAN	
		SELESAI	TIDAK DAPAT DIPROSES
1	JANUARI	1.642	392
2	FEBRUARI	1978	467
3	MARET	1720	273
4	APRIL	1530	298
5	MEI	2416	462
6	JUNI	2077	409
7	JULI	1737	337
8	AGUSTUS	2214	376
9	SEPTEMBER	2083	359
10	OKTOBER	2208	282
11	NOVEMBER	1703	253
JUMLAH		21.308	3908

Gambar 2. Rekapitulasi jumlah permohonan layanan administrasi kependudukan untuk akta kelahiran melalui platform Dukcapil pada tahun 2025

Tidak semua permohonan yang telah diajukan dan diverifikasi oleh petugas dapat langsung diproses untuk pencatatan akta kelahiran. Kondisi ini dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan pengisian formulir oleh pemohon, ketidaklengkapan berkas, atau ketidaksesuaian dokumen dengan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan, terutama untuk kasus akta kelahiran dewasa. Guna menjaga keabsahan data dan mencegah penyalahgunaan dokumen, peraturan diterapkan ketat, dan berkas yang kurang lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Sebagai contoh, Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran wajib dilengkapi dengan materai yang sah; jika tidak, pengajuan akan dibatalkan dan pemohon diwajibkan menyerahkan kembali SPTJM yang telah ditandatangani dan bermaterai sesuai ketentuan, sebagai bentuk upaya memastikan seluruh data yang tercatat memiliki dasar hukum yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan.

Jika Akta nikah dari orang tua pemohon sudah hilang karena sudah terlalu lama, pemohon bisa menggunakan SPTJM Kebenaran Data Sepasang Suami Istri. Dalam artian, untuk mengajukan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa sebenarnya hanya diperlukan data mengenai nama orang tua dari pemohon. Namun demikian, keabsahan dokumen pendukung tetap menjadi aspek penting yang harus diverifikasi secara menyeluruh guna memastikan kebenaran identitas dan mencegah terjadinya kesalahan administratif dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Selanjutnya, apabila pemohon tidak dapat melampirkan Kartu Keluarga (KK) milik saudara kandung, maka pemohon diwajibkan untuk menyertakan Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Urutan Saudara Kandung sebagai dokumen pengganti. Adapun dokumen pendukung lainnya meliputi foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon, orang tua, serta saksi. Jika KTP orang tua sudah tidak tersedia, pemohon dapat melampirkan Kartu Keluarga (KK) yang masih tercantum nama orang tua, atau Surat Keterangan Kematian apabila orang tua telah meninggal dunia, sebagai bukti identitas dan hubungan keluarga yang sah.

Sesuai dengan hasil analisis, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo diharapkan mampu mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan berorientasi pada peningkatan kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran bagi warga dewasa yang belum tercatat secara administratif. Inovasi yang dilakukan hendaknya tidak hanya menitikberatkan pada percepatan dan efisiensi proses, tetapi juga pada aspek inklusivitas, transparansi, dan pemerataan akses bagi seluruh lapisan masyarakat. Sejalan dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2015), pelayanan publik modern seharusnya berorientasi pada warga negara sebagai *citizen*, bukan sekadar *customer*, sehingga digitalisasi layanan yang diterapkan Disdukcapil Sidoarjo dapat memperkuat nilai humanis, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta mewujudkan pelayanan kependudukan yang adil dan berkelanjutan di

era transformasi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, khususnya dalam penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat dewasa, dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Melalui implementasi layanan PLAVON Dukcapil (Pelayanan Via Online) dan program jemput bola seperti JEBETE SAYANG, DUTA HATIKU, dan DILAN, Disdukcapil berhasil memperluas akses pelayanan bagi masyarakat dewasa yang sebelumnya belum memiliki akta kelahiran. Penerapan teknologi digital dalam proses administrasi terbukti mampu mempersingkat waktu pelayanan dan meningkatkan transparansi birokrasi. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi ini masih menghadapi tantangan signifikan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kompetensi aparatur, kendala jaringan dan infrastruktur teknologi, serta risiko hukum yang timbul akibat potensi kesalahan verifikasi dan manipulasi dokumen. Dengan demikian, refleksi teoritis dari penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara kebijakan inovasi publik, penguatan kapasitas digital aparatur, serta pendidikan administrasi bagi masyarakat sebagai bagian dari strategi keberlanjutan inovasi pelayanan publik.

Sebagai rekomendasi praktis, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dapat meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan intensif dalam pengelolaan sistem digital dan validasi dokumen kependudukan, memperluas kegiatan sosialisasi dan pendampingan bagi masyarakat dewasa dalam penggunaan layanan daring, memperkuat sistem keamanan data dan mekanisme verifikasi lintas instansi untuk mencegah penyalahgunaan dokumen, serta memastikan adanya dukungan kebijakan dan alokasi anggaran yang memadai guna menjamin keberlanjutan inovasi pelayanan.

Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas fokus kajian pada aspek evaluasi kepuasan masyarakat dan efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan. Penelitian mendatang juga dapat meninjau dampak sosial-ekonomi dari kepemilikan akta kelahiran dewasa, serta mengkaji kolaborasi antarinstansi dalam pengelolaan data kependudukan sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Dewi, R. (2021). *Inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 101–112. <https://doi.org/10.31506/jiap.v9i2.1247>
- Mawardani, S., & Lukman Arif. (2023). PROGRAM PENGURANGAN PENGGUNAAN KANTONG PLASTIK DI PASAR PUCANG ANOM KOTA SURABAYA DALAM PANDANGAN TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN. *Journal Publicuho*, 6(2), 560–567. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.158>
- Tasman, R., & Tukiman. (2025). Analisis Tantangan Dalam Inovasi Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo: Studi Kasus Penerbitan Akta Kematian. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(1), 417–427. <https://doi.org/10.61579/future.v3i1.388>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai inovasi pelayanan publik*. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206–214. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.330010>
-

- Pemerintah Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 185.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1725.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office, London.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2011). *The Ashgate Research Companion to New Public Management*. Ashgate Publishing.
-