Jurnal INTERAKSI

ANALISIS KENDALA IMPLEMENTASI DAN REKOMENDASI PENGUATAN PROGRAM SAHAJA (SATU HARI JADI) DI KABUPATEN KEDIRI: KAJIAN DOKUMEN

***Oktav Rivinograha Dhitayana[1)]**

[1)]*Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Kadiri, Indonesia*

**Email Korespondensi: oktavrivi@gmail.com*

Kata Kunci: *inovasi pelayanan publik; administrasi kependudukan; Program Sahaja; digitalisasi layanan; Kabupaten Kediri.*

Abstrak

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) menjadi instrumen penting bagi tata kelola pemerintahan daerah yang efisien dan responsif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kediri menjalankan Program Sahaja (Satu Hari Jadi) dengan sejumlah varian untuk mempercepat penerbitan dokumen Adminduk. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kendala implementasi Program Sahaja dan merumuskan rekomendasi penguatannya; efektivitas program tidak diukur. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi dokumen (regulasi, hasil penelitian terdahulu, dan informasi resmi pemerintah daerah) yang dianalisis secara tematik dengan kerangka implementasi kebijakan Edwards III. Berdasarkan analisis dokumen, ditemukan enam kendala: disparitas literasi digital dan keterbatasan jaringan di wilayah pelosok; keterbatasan perangkat keras dan integrasi basis data; kapasitas dan beban kerja petugas; ketidakseragaman pemahaman SOP dan lemahnya sosialisasi; integrasi lintas sektor dengan fasilitas kesehatan yang belum optimal; serta pemantauan dan pengaduan yang belum terpadu. Setiap kendala dijawab satu rekomendasi: jaringan dan pusat layanan digital desa berbasis prioritas, penguatan perangkat dan koordinasi hak akses data, bimbingan teknis dan indikator kinerja petugas, standar pelayanan dan kampanye publik, kemitraan bertahap dengan fasilitas kesehatan, serta dasbor pemantauan dan kanal pengaduan terpadu. Temuan belum diverifikasi di lapangan dan belum membedakan kendala antarvarian secara menyeluruh.

Keywords: *public service innovation; population administration; Sahaja Programme; service*

Abstract

Innovation in population administration services is an important instrument for efficient and responsive local governance. The Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Kediri Regency runs the Sahaja (Satu Hari

digitalisation; Kediri Regency.

Jadi, or One-Day Completion) Programme, in several variants, to speed up the issuance of population documents. This study identifies the implementation constraints of Sahaja and formulates recommendations to strengthen it; programme effectiveness is not measured. It employs a descriptive qualitative approach based on document study (regulations, prior studies, and official local-government information), analysed thematically with Edwards III's policy implementation framework. Based on this document analysis, six constraints are identified: digital literacy disparities and weak networks in remote areas; limited hardware and database integration; staff capacity and workload; inconsistent understanding of standard operating procedures (SOPs) and weak outreach; suboptimal cross-sector integration with health facilities; and monitoring and complaint handling that are not yet integrated. Each constraint is matched with one recommendation: prioritised network and village digital service centres, stronger equipment and data-access coordination, technical training and staff performance indicators, service standards and a public campaign, phased partnerships with health facilities, and a monitoring dashboard with an integrated complaint channel. The findings have not been verified in the field and do not yet distinguish constraints across variants in full.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel merupakan fondasi pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia (Dwiyanto, 2021; Sinambela, 2021). Seiring waktu, tuntutan masyarakat terhadap kemudahan akses layanan dasar semakin meningkat, dan kualitas pelayanan menjadi ukuran utama keberhasilan pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2017). Salah satu urusan wajib yang bersentuhan langsung dengan hak sipil warga adalah administrasi kependudukan (Adminduk). Ketepatan dan kecepatan penerbitan dokumen Adminduk berdampak pada kepastian hukum warga serta akses mereka terhadap layanan sosial, kesehatan, pendidikan, dan ekonomi.

Di Kabupaten Kediri, yang terdiri atas 26 kecamatan, 343 desa, dan 1 kelurahan, jarak ke kantor dinas, antrean pada kuota harian, dan pengurusan melalui perantara menjadi keluhan pemohon dokumen Adminduk (Setyowati & Meirinawati, 2021). Sebagai respons, Disdukcapil Kabupaten Kediri menjalankan Program Sahaja (Satu Hari Jadi), yaitu inovasi agar dokumen kependudukan

yang persyaratannya lengkap dapat diselesaikan dalam satu hari kerja (Setiono, 2025). Program ini berkembang menjadi beberapa varian (Tabel 1): Sahaja Keliling dengan prinsip jemput bola ke desa (Setyowati & Meirinawati, 2021), Sahaja Online berbasis aplikasi (Pradani & Eprilianto, 2023), Sahaja Prima yang bekerja sama dengan fasilitas kesehatan (Ramadani & Oktariyanda, 2024), Sahaja Lekat di kecamatan, Sabtu Ceria sebagai layanan tambahan hari Sabtu pada titik Sahaja Lekat (Erlambang, 2025; Pradani & Eprilianto, 2023), serta Sahaja Suka di desa (ANTARA, 2025).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, inovasi daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, 2017). Mulgan & Albury (2003) memaknai inovasi sektor publik sebagai gagasan baru yang berhasil diterapkan dan menciptakan nilai, sedangkan Rogers (2003) merinci lima atribut yang memengaruhi penerimaan inovasi: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Sahaja dalam kajian ini dibaca sebagai inovasi daerah; atribut kerumitan dan kesesuaian dipakai untuk menunjukkan titik munculnya kendala, sedangkan kendala itu sendiri dianalisis dengan kerangka implementasi kebijakan Edwards III.

Inovasi pelayanan Adminduk di Kabupaten Kediri telah dikaji per varian. Setyowati & Meirinawati (2021) menilai Sahaja Keliling dengan atribut inovasi Rogers dan mencatat kendala jaringan di wilayah pegunungan serta pembatasan kuota. Pradani & Eprilianto (2023) mengkaji Sahaja Online dengan kerangka faktor sukses inovasi *e-government* dan mencatat belum adanya SOP khusus, sosialisasi yang terbatas, dan dokumen fisik (KTP-el dan Kartu Identitas Anak) yang tidak dapat diselesaikan sepenuhnya secara digital. Ramadani & Oktariyanda (2024) mengkaji Sahaja Prima di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare, dan Erlambang (2025) mengkaji Program Sabtu Ceria. Temuan jaringan serta SOP dan sosialisasi pada kajian-kajian tersebut beririsan dengan temuan artikel ini. Perbedaannya, kajian terdahulu menelaah satu varian dengan satu kerangka, sedangkan artikel ini mensintesis kendala lintas varian, memetakannya ke

dimensi implementasi kebijakan, dan menurunkan rekomendasi yang dipetakan satu-satu ke kendala dengan menimbang kewenangan dan kelayakannya. Wilujeng & Noviyanti (2024) mengkaji kualitas pelayanan Sahaja Lekat di Kecamatan Pare dengan lima dimensi SERVQUAL dan menilai kualitasnya sebagian besar memuaskan, dengan catatan jumlah kursi dan printer yang kurang, hasil cetak yang kurang jelas, serta informasi dan standar pelayanan yang belum tersebar luas karena hanya tersedia di Instagram.

Rumusan masalah penelitian ini adalah (1) apa kendala implementasi Program Sahaja dan (2) rekomendasi apa yang dapat memperkuat keberlanjutannya. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kendala implementasi dan merumuskan rekomendasi penguatan; efektivitas program, termasuk keunggulan efisiensi waktunya, tidak dianalisis karena tidak tersedia indikator dan data capaian yang dapat diverifikasi dalam dokumen yang dikaji. Kontribusi teoretisnya adalah penerapan gabungan atribut inovasi Rogers dan kerangka Edwards III untuk membaca implementasi inovasi layanan lintas varian; kontribusi praktisnya adalah daftar prioritas rekomendasi beserta pelaksana, kewenangan, dan indikatornya bagi Pemerintah Kabupaten Kediri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif Sugiyono (2019) dengan teknik studi dokumen dan studi kepustakaan. Objek kajian adalah Program Sahaja beserta varian Online, Keliling, Prima, Lekat, Sabtu Ceria, dan Suka. Data sekunder meliputi (a) regulasi: Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dan Nomor 61 Tahun 2015, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022, serta Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 13 Tahun 2011; (b) dokumen program, yaitu Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021 tentang Sahaja Online sebagaimana dirujuk dalam Pradani & Eprilianto (2023); (c) artikel jurnal tentang Sahaja; dan (d) pemberitaan kantor berita dan media daerah tentang capaian

program. Kriteria inklusi: dokumen yang membahas Sahaja atau pelayanan Adminduk di Kabupaten Kediri, terbit 2019–2025. Dokumen yang dianalisis berjumlah 15, terdiri atas enam regulasi, satu keputusan kepala dinas, lima artikel jurnal, dan tiga pemberitaan media.

Analisis dilakukan secara tematik mengikuti enam tahap Braun & Clarke (2006); membaca dokumen berulang kali, memberi kode awal, mengelompokkan kode ke calon tema, menelaah tema, mendefinisikan tema, lalu menyusun laporan. Kerangka kode memakai empat dimensi implementasi kebijakan Edwards III (1980), yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi; kode yang muncul dari dokumen dipakai untuk merinci sub-tema dan menguji persoalan yang tidak tertampung. Dari proses ini terbentuk enam kendala (Tabel 2) yang berasal dari dokumen-dokumen yang disebut di atas. Rekomendasi diturunkan satu-satu dari setiap kendala dengan tiga langkah: menentukan penyebab menurut dokumen, mencocokkan dengan pihak yang berwenang, dan memeriksa kelayakannya terhadap regulasi.

Penelitian ini tidak mengumpulkan data primer. Temuan karena itu merupakan analisis kebijakan atas dokumen, belum merupakan kondisi lapangan yang terverifikasi, dan belum membedakan kendala antarvarian kecuali bila dokumen menyebutnya secara eksplisit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Program Sahaja Berdasarkan Dokumen

Sahaja berkembang dari layanan jemput bola yang telah berjalan sekitar tiga tahun pada 2021 (Setyowati & Meirinawati, 2021), menjadi keluarga layanan yang ringkas pada Tabel 1. Sahaja Online memiliki dasar Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 470/1919/418.23/2021 (ditetapkan 28 Agustus 2021) dan merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Adminduk secara daring; pada 2023 terdapat belasan hingga dua puluh ribuan akun terdaftar (Pradani & Eprilianto, 2023). Sahaja Suka dilaporkan menjangkau 326 desa (95%) dan menerbitkan 9.501 dokumen sejak diluncurkan

awal 2025 (Jatim, 2025). Dokumen yang dikaji tidak memuat data sebelum-sesudah (waktu penyelesaian, proporsi dokumen selesai dalam satu hari, kepuasan pemohon), sehingga klaim bahwa Sahaja memotong rantai birokrasi baru berupa target dan pernyataan pejabat, bukan hasil terukur.

Tabel 1. Varian Program Sahaja

Varian	Bentuk layanan	Sumber
Sahaja Keliling	Jemput bola ke desa; enam jenis dokumen (akta kelahiran, Kartu Keluarga, akta kematian, surat pindah, Kartu Identitas Anak, KTP-el)	(Setyowati & Meirinawati, 2021)
Sahaja Lekat	Layanan di kecamatan setiap hari kerja	(Pradani & Eprilianto, 2023)
Sabtu Ceria	Layanan tambahan hari Sabtu pada titik Sahaja Lekat	(Erlambang, 2025; Pradani & Eprilianto, 2023)
Sahaja Online	Aplikasi Android; diluncurkan Agustus 2021	(Pradani & Eprilianto, 2023)
Sahaja Prima	Penerbitan dokumen melalui kerja sama dengan fasilitas kesehatan	(Pradani & Eprilianto, 2023; Ramadani & Oktariyanda, 2024)
Sahaja Suka	Layanan di desa; 326 desa (95%) dan 9.501 dokumen sejak awal 2025	(ANTARA, 2025)

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Kendala Implementasi

Enam kendala berikut diuraikan dengan dokumen sumbernya dan diringkas pada Tabel 2 (baris yang bernomor sama). Pernyataan tanpa sumber dalam dokumen yang dikaji diberi tanda untuk dilengkapi.

1. Disparitas Literasi Digital dan Keterbatasan Jaringan di Wilayah Pelosok

Pada Sahaja Keliling, kendala jaringan muncul di wilayah pegunungan: sinyal operator yang dipakai petugas tidak menjangkau lokasi sehingga petugas beralih ke data seluler yang memperlambat pelayanan (Setyowati & Meirinawati, 2021). Pejabat Disdukcapil menyatakan dokumen dapat selesai sekitar 15 menit bila data lengkap dan jaringan tersedia (Setyowati & Meirinawati, 2021), yang menunjukkan bahwa janji satu hari bergantung pada jaringan. Pada Sahaja Online, pengajuan menuntut pemahaman aplikasi, sementara sosialisasi dinilai terbatas dan praktik perantara belum tuntas ditangani (Pradani & Eprilianto,

2023). Dokumen yang dikaji tidak memuat proporsi permohonan yang tertunda dan penyebab teknisnya.

2. Keterbatasan Perangkat Keras dan Integrasi Basis Data

Sebagian dokumen tidak dapat diselesaikan penuh secara digital. KTP-el dan Kartu Identitas Anak dicetak pada blangko khusus sehingga pemohon Sahaja Online harus mengambil dokumen ke tempat layanan karena belum ada layanan pengantaran; akibatnya sebagian pemohon mengajukan ulang di kecamatan dan blangko tercetak dua kali (Pradani & Eprilianto, 2023). Data kependudukan dikelola dalam sistem nasional dan pemanfaatannya oleh daerah mengikuti ketentuan hak akses (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, Dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan, Dan KTP-El, 2015), sehingga gangguan integrasi bergantung pada pihak di luar kewenangan daerah.

3. Kapasitas dan Beban Kerja Petugas

Keterbatasan sumber daya manusia diakui pejabat Disdukcapil dalam menjadwalkan Sahaja Keliling ke 343 desa dengan kondisi geografis yang beragam (Setyowati & Meirinawati, 2021). Pegawai Sahaja Online mendapat pelatihan sebelum melayani dan apresiasi bulanan (Pradani & Eprilianto, 2023), tetapi insentif atau pelatihan bagi operator desa dan kecamatan tidak terdokumentasi dalam sumber yang dikaji. Beban kerja yang tinggi berisiko menurunkan mutu pelayanan, namun hubungan itu belum ditunjukkan datanya.

4. Ketidakseragaman Pemahaman SOP dan Lemahnya Sosialisasi

Sahaja Online belum memiliki SOP khusus dan memakai SOP umum Disdukcapil, dan sosialisasinya dilakukan lewat tatap muka, baliho, dan media sosial yang dinilai belum menjangkau warga yang tidak berurusan dengan dinas (Pradani & Eprilianto, 2023). Pada Sahaja Keliling, pemohon masih banyak yang belum memahami persyaratan meskipun sosialisasi dilakukan (Setyowati & Meirinawati, 2021). Dokumen yang dikaji tidak memuat bukti bahwa petugas desa meminta berkas tambahan di luar SOP; yang terdokumentasi adalah

ketidakpahaman pemohon. Persyaratan Adminduk ditetapkan secara nasional (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018), sehingga standar pelayanan yang jelas dan dipublikasikan (Ratminto & Atik, 2020) perlu mengacu pada ketentuan tersebut.

5. Integrasi Lintas Sektor dengan Fasilitas Kesehatan yang Belum Optimal

Sahaja Prima menuntut koordinasi antarinstansi karena dokumen diterbitkan melalui rumah sakit dan berbasis perjanjian kerja sama (Erlambang, 2025). Kajian yang tersedia dilakukan di satu rumah sakit (Ramadani & Oktariyanda, 2024), sehingga kondisi fasilitas kesehatan lain belum terdokumentasi. Kajian di rumah sakit tersebut menyimpulkan bahwa Sahaja Prima berjalan baik dan membuat penerbitan dokumen lebih cepat dan praktis bagi ibu yang baru melahirkan (Ramadani & Oktariyanda, 2024). Bila kendala ini tidak ditangani, keunggulan Sahaja Prima berisiko tidak meluas; klaim bahwa inovasi metode Adminduk meningkatkan efisiensi birokrasi daerah tidak dapat dibuktikan dari sumber yang tersedia dan dibahas sebagai hipotesis pada bagian Pembahasan.

6. Pemantauan dan Pengaduan yang Belum Terpadu

Pemantauan yang terdokumentasi berupa laporan rutin pegawai pada Sahaja Online, dan aduan ditangani melalui WhatsApp, Instagram resmi, dan aplikasi Halo MasBup oleh pegawai khusus; aplikasi juga tidak dapat mendeteksi pengajuan ganda yang memicu pencetakan ganda (Pradani & Eprilianto, 2023). Dokumen tidak menunjukkan adanya pemantauan waktu proses yang menyatukan seluruh varian, sehingga titik kelambatan lintas varian sulit diketahui.

Tabel 2. Matriks Temuan Kendala Program Sahaja

Kendala	Dimensi Edwards III	Dokumen sumber	Temuan	Implikasi
1. Literasi digital dan jaringan pelosok	Sumber daya (infrastruktur) dan kelompok sasaran	(Pradani & Eprilianto, 2023; Setyowati & Meirinawati, 2021)	Sinyal tidak menjangkau wilayah pegunungan; sosialisasi aplikasi terbatas	Janji satu hari berisiko tertunda di wilayah tanpa sinyal
2. Perangkat keras dan integrasi data	Sumber daya (fisik dan data)	(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, Dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan, Dan KTP-El, 2015; Pradani & Eprilianto, 2023)	KTP-el dan KIA memerlukan blangko khusus tanpa pengantaran; pengajuan ganda mencetak blangko dua kali	Pemborosan dan keterlambatan; bergantung hak akses data
3. Kapasitas dan beban kerja petugas	Sumber daya manusia dan disposisi	(Pradani & Eprilianto, 2023; Setyowati & Meirinawati, 2021)	SDM terbatas untuk 343 desa; pelatihan dan apresiasi ada bagi pegawai dinas	Insentif operator desa dan kecamatan belum terdokumentasi
4. SOP dan sosialisasi	Komunikasi dan struktur birokrasi	(Pradani & Eprilianto, 2023; Setyowati & Meirinawati, 2021)	Belum ada SOP khusus Sahaja Online; pemohon belum paham persyaratan	Berkas ditolak dan persepsi layanan tidak merata
5. Integrasi fasilitas kesehatan	Struktur birokrasi (koordinasi antarorganisasi)	(Erlambang, 2025; Ramadani & Oktariyanda, 2024)	Sahaja Prima berbasis perjanjian kerja sama; dikaji di satu rumah sakit	Cakupan fasilitas kesehatan lain belum terdokumentasi
6. Pemantauan dan pengaduan	Struktur birokrasi (pengawasan)	(Pradani & Eprilianto, 2023)	Pemantauan berupa laporan rutin; aduan lewat beberapa kanal; pengajuan ganda tidak terdeteksi	Kelambatan lintas varian tidak terpantau terpadu

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

Pembahasan

Kendala jaringan dan kendala SOP serta sosialisasi pada artikel ini konsisten dengan kajian per varian (Pradani & Eprilianto, 2023; Setyowati & Meirinawati, 2021). Namun kajian-kajian itu, yang memakai atribut Rogers dan faktor sukses e-government, menyimpulkan inovasinya cukup berhasil dengan

kendala yang dinilai kecil. Sintesis lintas varian pada artikel ini menunjukkan bahwa kendala itu saling menumpuk pada sisi sumber daya dan struktur birokrasi: janji satu hari bergantung pada jaringan, blangko, hak akses data, SDM, dan koordinasi dengan pihak luar. Dalam bahasa Rogers, atribut kerumitan dan kesesuaian terkait kondisi jaringan, literasi, dan dokumen fisik menahan manfaat keuntungan relatif Sahaja.

Klaim bahwa inovasi metode layanan Adminduk meningkatkan efisiensi birokrasi dalam literatur dipahami di sini sebagai hipotesis yang perlu diuji, bukan sebagai temuan yang terbukti: dokumen tentang Sahaja yang dikaji memuat pernyataan dan target waktu, tetapi bukan pengukuran sebelum-sesudah. Karena itu pembahasan ini tidak menarik kesimpulan tentang efektivitas, dan rekomendasi berikut ditujukan untuk memperkuat keberlanjutan, bukan untuk membuktikan keberhasilan.

Rekomendasi Kebijakan

Pertama, jaringan dan pusat layanan digital desa berbasis prioritas (menjawab kendala 1). Layanan Adminduk di desa melalui Sahaja Suka telah menjangkau 326 desa (ANTARA, 2025), sehingga pusat layanan digital sebaiknya dibangun di atas fasilitas itu dan di kecamatan atau mal pelayanan publik yang ada, bukan di setiap balai desa sekaligus. Prioritas ditentukan dari data wilayah tanpa sinyal dan volume permohonan, dengan pendanaan dari APBD, Dana Desa, atau program jaringan pemerintah pusat. Relawan literasi digital yang membantu warga mengurus NIK dan Kartu Keluarga menangani data pribadi, sehingga memerlukan aturan, pelatihan, dan perlindungan data sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 (Indonesia, 2022). Dampaknya terhadap ketergantungan pada perantara perlu diuji, bukan diasumsikan.

Kedua, penguatan perangkat keras dan koordinasi hak akses data (menjawab kendala 2). Disdukcapil perlu memetakan kebutuhan perangkat cetak dan blangko menurut volume permohonan per kanal, mengurangi pencetakan ganda dengan memberi tahu pemohon tempat pengambilan sejak pengajuan,

dan menjajaki kerja sama pengantaran dokumen dengan Pos Indonesia sebagaimana dilakukan dinas lain (Pradani & Eprilianto, 2023). Integrasi dengan sistem nasional bergantung pada hak akses dan kerja sama dengan Direktorat Jenderal Dukcapil (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, Dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan, Dan KTP-El, 2015).

Ketiga, bimbingan teknis dan indikator kinerja petugas (menjawab kendala 3). Disdukcapil menggelar bimbingan teknis (bimtek) berkala bagi operator desa dan kecamatan tentang pemutakhiran SOP dan pemecahan masalah aplikasi kependudukan. Operator desa dan kecamatan berada di bawah pemerintah desa dan kecamatan, bukan Disdukcapil, sehingga *Key Performance Indicator* (KPI) dan insentif memerlukan dasar hukum, yaitu APBD atau APBDes, dan koordinasi lintas perangkat. Contoh indikator: persentase dokumen selesai dalam satu hari kerja, tingkat berkas yang ditolak karena kelengkapan, dan waktu respons aduan.

Keempat, standar pelayanan dan kampanye publik (menjawab kendala 4). Persyaratan Adminduk ditetapkan secara nasional (Presiden Republik Indonesia, 2018), sehingga peraturan atau keputusan bupati tidak menambah atau mengurangi persyaratan. Yang realistis diatur adalah standar pelayanan dan SOP Sahaja untuk semua varian, larangan meminta berkas tambahan, serta mekanisme pengawasan dan sanksi. Di tingkat daerah, konsiderans Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 13 Tahun 2011 merujuk Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sedangkan Perda Nomor 13 Tahun 2011 sendiri hanya mengatur retribusi penggantian biaya cetak dan tidak memuat standar pelayanan maupun mekanisme pengaduan (Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil, 2011). Dokumen yang dikaji juga tidak menunjukkan regulasi yang menjadi dasar Sahaja lintas varian; dasar yang teridentifikasi hanya Keputusan Kepala Disdukcapil Tahun 2021 untuk

Sahaja Online. Informasi SOP, persyaratan, dan estimasi waktu dipublikasikan melalui papan informasi desa, media sosial, dan siaran radio lokal.

Kelima, kemitraan bertahap dengan fasilitas kesehatan (menjawab kendala 5). Perluasan MoU tidak realistis dilakukan sekaligus untuk seluruh klinik, puskesmas, dan rumah sakit swasta; prioritasnya fasilitas dengan volume persalinan tertinggi. Penerbitan NIK, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran memerlukan verifikasi dokumen orang tua dan terhubung ke sistem kependudukan nasional, sehingga target dokumen terbit sebelum pasien pulang bersifat target yang bergantung pada hak akses dan kerja sama dengan Direktorat Jenderal Dukcapil serta perlindungan data pribadi (Indonesia, 2022). Praktik serupa dilaporkan di Kabupaten Jombang: sejak Agustus 2025 RSNU Jombang bekerja sama dengan Disdukcapil melalui MoU sehingga petugas rumah sakit mengurus akta kelahiran dan Kartu Keluarga pasien yang melahirkan tanpa biaya, tetapi baru bagi penduduk Kabupaten Jombang dan dengan syarat nama bayi sudah ditentukan (Jombang, 2025).

Keenam, dasbor pemantauan dan kanal pengaduan terpadu (menjawab kendala 6). Aduan diintegrasikan dengan kanal yang sudah ada (WhatsApp, Instagram, Halo MasBup, dan SP4N-LAPOR!) agar tidak menambah kanal paralel, dengan penanggung jawab yang jelas dan kesiapan SDM untuk merespons maksimal 1x24 jam sebagai target. Dasbor waktu proses bersumber dari aplikasi Sahaja dan sistem kependudukan, memantau indikator seperti waktu penyelesaian per varian dan pengajuan ganda, dan biaya pengembangannya perlu dihitung.

Tabel 3. Rekomendasi, Pelaksana, dan Indikator

Rekomendasi (kendala)	Pelaksana dan dasar kewenangan	Prioritas dan jangka waktu	Indikator (target)	Pendanaan dan risiko
1. Jaringan dan pusat layanan digital desa (kendala 1)	Pemerintah Kabupaten, Diskominfo, Disdukcapil, pemerintah desa; APBD, APBDes	Prioritas 2; 12–24 bulan	Jumlah wilayah tanpa sinyal tertangani; permohonan tertunda karena jaringan menurun (target)	APBD, Dana Desa, program pusat; risiko pemeliharaan dan data pribadi

Rekomendasi (kendala)	Pelaksana dan dasar kewenangan	Prioritas dan jangka waktu	Indikator (target)	Pendanaan dan risiko
2. Perangkat dan hak akses data (kendala 2)	Disdukcapil; Ditjen Dukcapil untuk hak akses	Prioritas 2; 12–24 bulan	Pencetakan ganda menurun; layanan pengantaran dokumen tersedia (target)	APBD; risiko ketergantungan pada sistem pusat
3. Bimtek dan KPI petugas (kendala 3)	Disdukcapil bersama pemerintah desa dan kecamatan; APBD dan APBDes	Prioritas 1 (bimtek) dan 2 (insentif)	Dokumen selesai dalam satu hari kerja; berkas ditolak; kepuasan pemohon (target)	APBD dan APBDes; risiko dasar hukum insentif
4. Standar pelayanan dan kampanye (kendala 4)	Bupati dan Disdukcapil; peraturan atau keputusan bupati tentang standar pelayanan	Prioritas 1; 0–12 bulan	SOP terbit dan dipublikasikan; aduan berkas tambahan menurun (target)	Biaya rendah; risiko kepatuhan petugas
5. Kemitraan fasilitas kesehatan (kendala 5)	Disdukcapil, fasilitas kesehatan, Ditjen Dukcapil	Prioritas 3; lebih dari 24 bulan	Proporsi akta kelahiran terbit sebelum pasien pulang pada fasilitas mitra (target)	Biaya integrasi perlu dihitung; risiko data pribadi dan hak akses
6. Dasbor dan pengaduan terpadu (kendala 6)	Disdukcapil dan Diskominfo; integrasi SP4N-LAPOR!	Prioritas 1 (pemantauan sederhana) dan 2	Waktu respons aduan 1x24 jam (target); waktu proses per varian terpantau	Biaya pengembangan perlu dihitung; risiko beban kerja

Sumber Tabel: Diolah penulis (2026)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Program Sahaja (Satu Hari Jadi) merupakan inovasi pelayanan Adminduk yang mendekatkan layanan kepada masyarakat Kabupaten Kediri. Berdasarkan analisis dokumen, jawaban atas pertanyaan pertama adalah enam kendala: disparitas literasi digital dan keterbatasan jaringan di wilayah pelosok; keterbatasan perangkat keras dan integrasi basis data; kapasitas dan beban kerja petugas; ketidakseragaman pemahaman SOP dan lemahnya sosialisasi; integrasi lintas sektor dengan fasilitas kesehatan yang belum optimal; serta pemantauan dan pengaduan yang belum terpadu. Jawaban atas pertanyaan kedua adalah enam rekomendasi yang dipetakan satu-satu ke kendala tersebut

dan diprioritaskan bertahap (Tabel 3). Efektivitas program tidak dianalisis dalam kajian ini.

Secara teoretis, kajian ini menunjukkan bahwa atribut inovasi Rogers dan kerangka Edwards III bersama-sama berguna untuk membaca implementasi inovasi layanan lintas varian, terutama pada sisi sumber daya dan struktur birokrasi. Secara praktis, urutan prioritas, pelaksana, kewenangan, dan indikator pada Tabel 3 dapat menjadi acuan penyusunan standar pelayanan dan perencanaan anggaran. Keterbatasan kajian ini adalah penggunaan data sekunder tanpa verifikasi lapangan, tidak adanya data sebelum-sesudah, dan analisis yang belum membedakan kendala antarvarian secara menyeluruh.

Saran

Pemerintah Kabupaten Kediri melalui Disdukcapil disarankan menerapkan keenam rekomendasi secara bertahap: tahap awal berupa standar pelayanan dan SOP, bimbingan teknis, serta pemantauan dan pengaduan terpadu yang biayanya relatif rendah dan berada dalam kewenangan daerah; tahap berikutnya penguatan jaringan dan perangkat pada desa prioritas; dan tahap lanjut kemitraan fasilitas kesehatan sesuai kesiapan hak akses data. Penelitian selanjutnya disarankan memakai data primer, seperti survei kepuasan pemohon dan wawancara dengan petugas desa, kecamatan, dan fasilitas kesehatan mitra, serta mengukur waktu penyelesaian dokumen pada tiap varian Sahaja dan menguji efektivitas dengan indikator yang jelas.

REFERENSI

ANTARA. (2025). Pemkab Kediri fasilitasi 85 jenis pelayanan di MPP. In *ANTARA News Jawa Timur*. https://jatim.antaranews.com/berita/979596/pemkab-kediri-fasilitasi-85-jenis-pelayanan-di-mpp

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.

Erlambang, N. (2025). Efektifitas Program Sabtu Ceria pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *15*(1).

Hardiyansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. NoerFikri Offset.

Indonesia, K. K. R. (2022). *Hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022)*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

Jatim, A. (2025). *Pemkab Kediri maksimalkan layanan publik di MPP*. https://jatim.antaranews.com/berita/1037998/pemkab-kediri-maksimalkan-layanan-publik-di-mpp

Jombang, N. U. O. (2025). *Gratis, RSNU Jombang fasilitasi pengurusan akta kelahiran dan KK bagi pasien melahirkan*. https://www.nu.or.id/jombang/gratis-rsnu-jombang-fasilitasi-pengurusan-akta-kelahiran-dan-kk-bagi-pasien-melahirkan-WMa3Z

Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.

Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil (2011).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup, Dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan, Dan KTP-El (2015).

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (2017).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182 (2018).

Pradani, F. K., & Eprilianto, D. F. (2023). Inovasi aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, *11*(4), 2533–2546.

Ramadani, E. P., & Oktariyanda, T. A. (2024). Inovasi pelayanan Sahaja Prima Dispendukcapil Kabupaten Kediri (Studi di Rumah Sakit Toeloengredjo Pare). *Publika*, *12*(1).

Ratminto, & Atik, A. S. (2020). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Setiono, E. A. (2025). Mbak Wali beri motivasi anak putus sekolah, ajak kembali sekolah raih cita-cita. In *Jatim TIMES*. https://jatimtimes.com/baca/345405/20250909/152500/mbak-wali-beri-motivasi-anak-putus-sekolah-ajak-kembali-sekolah-raih-cita-cita

Setyowati, S., & Meirinawati. (2021). Inovasi Program Sahaja (Satu Hari Jadi) Keliling dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. *Publika*, *9*(3), 267–

282.
Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
Wilujeng, V., & Noviyanti. (2024). Analisis kualitas pelayanan adminduk melalui layanan Sahaja Lekat: Studi pada Kecamatan Pare Kabupaten Kediri. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, *2*(1).