PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.2, Februari 2026

Implementasi PLAVON Sebagai Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Dalam Memenuhi Hak Identitas Anak Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

Fahma Sania Anggraini Permata Ningtyas
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur
E-mail: 23041010206@student.upnjatim.ac.id

Article History:
Received: 15 Januari 2026
Revised: 23 Januari 2026
Accepted: 30 Januari 2026

Keywords:
website PLAVON, akta kelahiran, inovasi pelayanan

Abstract: *Penelitian ini menganalisis implementasi PLAVON oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai inovasi pelayanan akta kelahiran untuk memenuhi hak identitas anak. Menggunakan teori inovasi Rogers (1983) dengan atribut (1)relative advantage, (2)compatibility, (3)complexity, (4)triability, dan (5)observability, studi menemukan bahwa website PLAVON meningkatkan efisiensi melalui pengajuan online tanpa kuota harian, meskipun terkendala jaringan dan kelengkapan administrasi. Faktor pendukung mencakup SDM kompeten dan kepemimpinan, sementara upaya penanganan meliputi sosialisasi DSM dan program Jebete Sayang.*

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik dengan sistem *offline* tidaklah efektif, terutama saat Covid-19 melanda. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi lambat bahkan terhenti, masyarakat tidak bisa datang secara langsung dan petugas instansi tidak dapat melayani secara optimal. Digitalisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi solusi atas ketidak efektifan pelayanan secara *offline*. Implementasinya dapat berupa *platform* online, layanan pesan instan, *website*, ataupun aplikasi. Cara ini diyakini dapat meningkatkan efisiensi operasional pelayanan sekaligus memudahkan Masyarakat (Sangaji and Irianto 2025). Pelayanan publik sangatlah beragam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan, setiap warga negara wajib untuk memiliki dan mengurus identitas dirinya di instansi terkait. Pemenuhan hak identitas anak melalui penerbitan akta kelahiran merupakan Langkah pertama bagi anak untuk memperoleh hak nya, mulai dari hak untuk mendapat pendidikan hingga perlindungan hukum. Akta kelahiran bentuk pengakuan hukum yang paling mendasar, seperti dinyatakan pada Pasal 5 dan 27 UU No. 23 Tahun 2002 mengenai Perlindungan Anak, yang menyatakan bahwa setiap anak memiliki hak nama sebagai identitas pribadi dan status kewarganegaraan yang tercantum dalam akta kelahiran(Nurrahim 2022). Akta kelahiran merupakan sebuah dokumen yang dapat menetapkan posisi hukum seseorang, dan bukti paling kuat dihadapan pengadilan serta dapat memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri (Karim 2021). Meskipun dokumen ini sangat penting bagi seorang anak, realitanya masih ada masyarakat yang tidak mendaftarkan anaknya di pencatatan akta kelahiran. Berdasarkan pencapaian RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional yang dilakukan tahun 2019, Di Indonesia terdapat total 81.632.355 anak, namun hanya 74.235.738 anak yang memiliki akta kelahiran. Sementara itu, 7.396.617 anak belum memiliki akta kelahiran. Provinsi Papua, Papua Barat dan

Maluku adalah provinsi yang tercatat belum mengantongi akta kelahiran tertinggi. Masyarakat mengakui tidak memiliki biaya untuk mengurus akta kelahiran, meskipun biayanya gratis jarak kantor Disdukcapil dengan tempat tinggal menjadi kendala bagi masyarakat untuk mengurus akta kelahiran (Hellen Sinombor 2020).

Digitalisasi menciptakan cara yang lebih cepat dan efisien untuk menyimpan, mengolah, pertukaran data, serta memberikan kesempatan untuk menghadirkan layanan baru yang inovatif dan dapat mempermudah kehidupan manusia (Irfan 2023). Inovasi dalam layanan publik berarti mewujudkan cara-cara baru dan lebih ungguh untuk menyediakan layanan, baik dengan menggunakan teknologi baru, memperbaiki sistem lama, maupun mempermudah dengan mengubah aturan, metode, dan cara layanan diselenggarakan. Perubahan-perubahan ini membantu masyarakat mendapatkan layanan yang lebih banyak dan lebih baik, baik dari segi ketersediaan maupun kualitasnya (Prasetijowati et al., 2024). Sebagai wilayah yang ada di Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Sidoarjo mempunyai jumlah penduduk 1.996.825 ditahun 2023 yang menyebar di 18 Kecamatan (Badan Pusat Statistik Kab. Sidoarjo, 2023). Dengan jumlah penduduk yang terus berkembang, Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan pelayanan adminduk secara online sejak 12 April 2021 dan telah meresmikan *website* Pelayanan via Online (PLAVON) sebagai inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan adminduk. Melalui *website* PLAVON, proses layanan menjadi lebih cepat, meminimalkan tatapmuka, juga pemerataan akses. Masyarakat yang jauh dari lokasi bisa langsung mengajukan pelayanan adminduk tanpa harus mengeluarkan biaya transport yang besar.

Adapun jenis pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, meliputi : Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP (Kartu Tanda Penduduk), KIA (Kartu Identitas Anak), KK (Kartu Keluarga), SKPWNI (Pengajuan Surat Keterangan Pindah), SKDWNI (Pengajuan Surat Keterangan Datang), Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan Peduli Dilan (Peduli Disabilitas, ODGJ, dan Lansia). Di Disdukcapil, pelayanan kepengurusan akta kelahiran menjadi salah satu pelayanan dengan pemohon terbanyak. Terhitung dari bulan Januari sampai Desember tahun 2025 ada 25.251 pengajuan akta kelahiran. Inovasi pelayanan akta kelahiran untuk memenuhi hak identitas anak melalui *website* PLAVON menjadi cara yang cukup efektif bagi warga Kabupaten Sidoarjo. Peneliti terdahulu (Prasetijowati et al. 2024) memperlihatkan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* PLAVON di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo efektif berdasarkan lima atribut Rogers: keuntungan relatif (3-in-1: akta, KK, KIA), kesesuaian prosedur dengan upload online, kerumitan jaringan KOMINFO, uji coba saat sosialisasi, dan observabilitas via menu riwayat. Faktor pendukung mencakup SDM kompeten, kepemimpinan pengawas, reward organisasi, serta fasilitas memadai, sementara penghambat meliputi administrasi tak lengkap (perlu tatap muka) dan budaya jam kerja kantor. Upaya penanganan meliputi konsultasi validasi data, sosialisasi live Instagram "Dukcapil Sapa Masyarakat", serta program Jebete Sayang di desa/kecamatan.

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan, peneliti berkeinginan untuk penelitian yang berjudul "Implementasi PLAVON sebagai Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dalam Memenuhi Hak Identitas Anak Disdukcapil Kab. Sidoarjo " Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memahami sejauh mana penerapan layanan berbasis website PLAVON dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam pengurusan akta kelahiran, guna menjamin hak identitas anak terwujud dan meminimalisir kemungkinan keterlambatan akta kelahiran, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang memperkuat maupun menghambat pelaksanaan kegiatan.

LANDASAN TEORI

Landasan teori yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada teori difusi inovasi

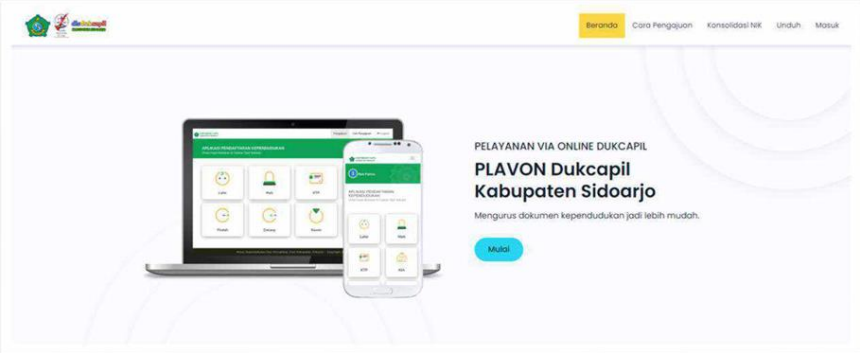
(Rogers, 1983) meliputi : 1. *Relative advantage* atau keuntungan Relatif; 2. *Compability* atau kesesuaian; 3. *Complexity* atau kerumitan; 4. *Triability* atau kemungkinan dilakukan percobaan; dan 5. *Observability* atau kemudahan diamati. Teori ini menjelaskan serangkaian proses penyebaran inovasi melalui lima atribut utama, yang menjadi dasar evaluasi implementasi website PLAVON (Pelayanan Via Online) dalam memenuhi hak identitas anak. Teori difusi inovasi Rogers (1983) mendifinisikan difusi seperti inovasi yang disampaikan melewati bermacam-macam saluran dengan rentang waktu tertentu di sebuah sistem sosial (Aris, 2024).

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian, dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Jl. Sultan Agung No.50-38, Gajah Timur, Magersari, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61212. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam buku yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif (Dr. Fattah Nasution, 2023) pengertian metode kualitatif menurut Saryono (2010) ialah pendekatan yang dipakai untuk menganalisis, mendeskripsikan, memperoleh, serta menjelaskan mutu atau karakteristik unik dari pengaruh sosial yang tidak bisa dijabarkan, dihitung atau dideskripsikan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kualitatif umumnya bersifat deskriptif yang mendeskripsikan makna data dan peristiwa yang diamati oleh peneliti (Alissa Salsabella, 2025). Penulis menerapkan beberapa metode pengumpulkan data yaitu, wawancara, observasi, serta dokumentasi. Observasi yang dilakukan ialah mengamati proses pelayanan akta kelahiran di *website* Plavon Kabupaten Sidoarjo dan melakukan dokumentasi. Sumber data tersebut merupakan sumber data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian diperoleh dari arsip dokumen, dokumen resmi, dan data yang tersedia di internet, kemudian dikutip dan diolah oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum *Website* Plavon dan Cara Penggunaannya



Gambar 1. Tampilan Beranda *Website* PLAVON Dukcapil Kabupaten Sidoarjo Sumber: http://plavon.sidoarjokab.go.id

Kehadiran *website* PLAVON (Pelayanan Via Online) dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen adminduk tidak terbatas ruang maupun waktu, *website* ini dapat diakses melalui smartphone ataupun laptop dengan alamat https://plavon.sidoarjokab.go.id/. Bagi pemohon yang ingin mengajukan akta kelahiran harus mematuhi prosedur yang telah dibuat serta menyiapkan dokumen asli yang akan dibutuhkan saat melakukan pengajuan. Berikut merupakan syarat dokumen yang harus dipenuhi oleh pemohon saat membuat pengajuan akta kelahiran secara online melalui *website* PLAVON :

1. Foto formulir akta kelahiran F1.01 (jika anak belum memilik NIK)

2. Foto KTP asli pemohon
3. Foto KTP asli orang tua (Ayah dan Ibu)
4. Foto identitas KTP asli satu orang saksi
5. Foto surat keterangan kelahiran asli dari rumah sakit/badan/penolong kelahiran
6. Foto surat nikah asli lembar 3-4
7. Foto Kartu Keluarga asli
8. Foto SPTJM kebenaran data kelahiran F-2.03 (lampiran ini digunakan dalam hal persyaratan berupa surat keterangan lahir tidak terpenuhi)
9. Foto SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri F-2.04 (lampiran ini digunakan dalam hal perkawinan tidak dapat dibuktikan akta perkawinan atau akta nikah)
10. Foto surat pernyataan saudara kandung (lampiran ini digunakan dalam hal persyaratan jika tidak terdapat daftar saudara kandung di kartu keluarga).
11. Pas Foto bagi anak berusia di atas 5 tahun
12. SKTT (untuk orang asing)
13. Paspor (untuk orang asing)

Jika semua berkas sudah terpenuhi, pemohon dapat melakukan pengajuan dengan cara sebagai berikut :

1. Masukkan NIK dan No KK yang sudah terdaftar untuk login, lalu terdapat sepuluh pilihan layanan adminduk pada menu *website* PLAVON , pemohon bisa mulai klik menu "Akta Kelahiran".
2. Setelah klik menu pengajuan "Akta Kelahiran", terdapat empat opsdi dalam pembuatan akta kelahiran yakni, (1)Baru, (2)Hilang, (3)Rusak, (4)Perubahan/Pembetulan. Dikarenakan peneliti memusatkan pada pengajuan akta kelahiran dengan status baru, jadi selanjutnya klik menu "Baru".
3. Setelah klik menu akta kelahiran dengan status baru, selanjutnya akan muncul dua pertanyaan. Pertanyaan ini berguna agar sistem dapat mengetahui apakah warga sudah memiliki NIK dan KIA.
   - Apakah orang yang akan dibuatkan akta kelahiran berusia dibawah 17 tahun? (jika YA, akan ditambahkan pengajuan baru KIA)
   - Apakah orang yang akan dibuatkan akta kelahiran telah memiliki NIK? (jika TIDAK, akan ditambahkan pengajuan penambahan biodata KK)

   Jika sudah dijawab dilanjutkan dengan klik "Kirim".
4. Selanjutnya akan muncul tampilan format informasi yang harus di isi, mulai dari
   - format informasi bayi/anak yakni dengan melengkapi data seperti nik, nama lengkap, jenis kelamin, tempat kelahiran, penolong kelahiran, tempat dilahirkan, tanggal kelahiran, jam kelahiran, jenis kelahiran, berat lahir, panjang lahir.
   - format ibu dan ayah yakni dengan mengisi nik, nama, tanggal lahir, pekerjaan, alamat, provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, desa/kelurahan, kewarganegaraan, kebangsaan, tanggal pencatatan perkawinan, nomor akta perkawinan. Apila tidak diketahui informasi ayah maka bisa di kosongkan bagian informasi ayah (anak seorang ibu).
   - melengkapi data pelapor yaitu dengan mengisi nik, nama, email, no telepon. Pelapor harus salah satu dari kedua orang tua, apabila kedua nya sudah meninggal dapat diwakilkan oleh kakak/wali yang berada dalam satu Kartu Keluarga dan bisa diri sendiri apabila sudah berusia 17 tahun ke atas (pembuatan akta kelahiran dewasa)
   - informasi saksi dengan mengisi nik, nama, umur, pekerjaan, alamat, provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, desa/kelurahan.
5. Terdapat catatan tambahan jika pemohon ada informasi/pesan yang ingin di sampaikan.

6. Upload semua berkas dalam bentuk PDF ke dalam format yang telah di sediakan, setiap PDF yang diupload tidak boleh melebihi batas yang telah ditentukan yaitu 200KB.
7. Jika formulir dan berkas sudah terisi, silahkan tekan tombol "Kirim".

Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui PLAVON dalam Memenuhi Hak Identitas Anak Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

Berikut adalah hasil penelitian yang telah dilaksanakan mengenai Implementasi *Website* PLAVON sebagai Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dalam Memenuhi Hak Identitas Anak oleh Disdukcapil Kab. Sidoarjo. Analisis yang digunakan adalah teori atribut inovasi dari Rogers (1983), sebagai berikut (Rogers, 1983) :

1. ***Relative advantage* atau keuntungan Relatif**

   Adalah tingkat dimana sebuah inovasi dinilai lebih unggul daripada konsep sebelumnya yang telah digantikan. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran dalam memenuhi hak identitas anak melalui *website* PLAVON di Disdukcapil Kab. Sidoarjo telah sesuai, yakni dapat mempersingkat waktu pelayanan, tidak seperti sebelumnya pemohon melakukan pengajuan via *hotline* melalui *whatsapp* dengan antrean yang panjang dan ada batasan harian. Kehadiran *website* PLAVON menghadirkan keefektifan bagi publik, permohonan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai jam operasional *website* PLAVON, yaitu dari hari Senin hingga Kamis pukul 08.00-15.00 WIB dan pada hari Jumat pukul 08.00-13.00 WIB. Tidak ada batasan harian, pemohon tidak perlu khawatir kalau pengajuan tidak diterima, masyarakat juga dapat memilih pengajuan 3in1 yakni penambahan biodata Kartu Keluarga, akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) dalam satu kali pengajuan.

2. ***Compability* atau kesesuaian**

   Adalah tingkat seberapa cocok suatu inovasi dengan nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan dari calon pengguna. Kesesuaian dapat dilihat apa yang sudah dipercayai, dialami, dan dibutuhkan oleh masyarakat, jika terdapat kesesuaian maka akan lebih mudah diterima dan tidak ragu-ragu. Sebelum menggunakan *website* PLAVON, masyarakat Kab. Sidoarjo mengajukan dokumen adminduk via *hotline* melalui *WhatsApp*. Mengutip dari Suara Surabaya (Perdana, 2021), Reddy Kusuma selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo menyatakan "Jika sebelumnya, terdapat kuota harian, sekarang tidak berlaku lagi. Yang terpenting adalah memastikan semua persyaratannya lengkap dan sesuai," ujarnya. Yang artinya, sebelum menggunakan *website* PLAVON terdapat kuota harian pengajuan, sedangkan *website* PLAVON tidak ada batas harian pengajuan. Dengan kesesuaian, inovasi baru melalui *website* PLAVON dalam seluruh pelaksanaannya tetap serupa dengan sebelumnya begitu juga dengan berkas yang digunakan dalam pengajuan akta kelahiran. Yang membedakan adalah pada media yang digunakan, yakni *website* dimana berkas persyaratan harus difoto atau scan lalu di upload secara online.

3. ***Complexity* atau kerumitan**

   Adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sukar untuk dipahami dan diterapkan. Apila dirasa inovasi yang sedang berjalan rumit, membingungkan, atau bahkan memerlukan banyak usaha untuk mengerti cara kerjanya, maka inovasi tersebut dapat dikatakan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Tidak semua inovasi bersifat rumit, tetapi sering kali kerumitan muncul saat proses menciptakan atau di implementasikan. Kerumitan ini tidak hanya dialami oleh pemohon tetapi juga pada pihak yang mengembangkan inovasi tersebut. Beberapa tantangan yang dialami adalah terkendala jaringan yang dihadapi oleh operator Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo serta pemohon pada saat mengakses pengajuan, pemohon seringkali mengalami kesulitan ketika mengunggah

berkas. Jaringan seringkali error atau proxy saat diakses, karenakan *website* PLAVON menggunakan jaringan terpusat dari KOMINFO (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia), sedangkan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menggunakan jaringan terpusat pada Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Oleh karena itu, apabila jaringan terpusat mengalami masalah atau server down, maka kedua *website* PLAVON dan SIAK juga akan terdampak.

4. *Triability* atau kemungkinan dilakukan percobaan

Adalah tingkat dimana inovasi bisa di uji coba secara terbatas. Artinya bahwa suatu inovasi harus dilakukan percobaan secara terbatas sebelum digunakan sepenuhnya sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* PLAVON untuk memenuhi hak identitas anak sudah sesuai. Hal ini juga diperkuat dari penelitian (Prasetijowati et al., 2024) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* PLAVON sudah dilaksanakan dengan tepat, dimana penyedia inovasi telah melaksanakan pengujian kepada staff sebelum di terapkan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan dilakukan pengujian dengan program sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo yang berkolaborasi dengan kelurahan atau desa setempat.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Adalah sejauh mana suatu hasil dari suatu inovasi dapat dilihat atau dikenali oranglain. Semakin jelas orang lain melihat manfaat dan hasil konkret inovasi tersebut, semakin besar peluang diterima dan mengimplementasikannya. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan akta kelahiran melalui *website* PLAVON dalam memenuhi hak identitas anak sudah sesuai, hal ini terlihat dari adanya menu riwayat pengajuan di *website* PLAVON, menu ini berisikan semua riwayat pengajuan yang pernah dilakukan oleh pe5.mohon, terdapat beberapa filter yakni berdasarkan status, dan jenis pengajuan. Tujuannya agar masyarakat dapat melihat sampai mana pengajuan telah dikerjakan, dan apabila terjadi berkas tidak lengkap atau kekurangan pengajuan tidak dapat diproses, pemohon akan segera mendapat notifikasi dan bisa melakukan penambahan/pengajuan ulang terkait kekurangan berkas yang telah diinformasikan oleh operator *website* PLAVON.

Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui PLAVON di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan suatu kondisi juga sumber daya yang dapat mempercepat pencapaian dan kelancaran suatu kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat 3 yang mendukung inovasi yaitu :

a. Sumber Daya Manusia (SDM), peran SDM menjadi faktor utama penggerak organisasi, ketrampilan dapat terlatih dan dikembangkan baik melalui organisasi maupun bisnis (Andini et al., 2024). Berdasarkan hasil penelitian, seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) dan sesuai bidangnya masing-masing. Sebagai Langkah untuk memperbaiki mutu SDM, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo mengadakan bimbingan teknis (bimtek) untuk meningkatkan kapasitas pengelola layanan administrasi kependudukan, yang berlangsung di kantor Badan Kepegawaian Daerah Pemkab Sidoarjo pada tanggal 16 hingga 19 Juni 2025. Mimik Idayana, sebagai Wakil Bupati Kabupaten Sidoarjo, berharap bahwa melalui pelatihan ini, kualitas integritas dan profesionalisme pegawai akan meningkat. Ia juga menekankan pentingnya bagi

petugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara yang ramah, senyuman, serta menghindari ekspresi wajah yang negatif dan menciptakan kesulitasn bagi Masyarakat (Republik Jatim, 2025).

b. Faktor Kepemimpinan, berdasakan hasil penelitian, kepemimpinan berperan sangat penting untuk mengelola, mengawasi, berkoordinasi dan berkomunikasi dengan semua anggota staff Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini dapat berpengaruh positif bagi perkembangan inovasi yang sedang di implementasikan.
c. Lingkungan Organisasi, berdasarkan hasil penelitian, lingkungan organisasi di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah memberikan fasilitas sarana prasarana guna menunjang keberhasilan inovasi seperti komputer, printer, serta ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri). Pegawai di Disdukcapil juga terlatih untuk disiplin dan menjalankan tugas sesuai SOP.

2. Faktor Penghambat

Setelah dilakukan penelitian, penulis menemukan beberapa faktor penghambat dalam implementasi *website* PLAVON yaitu sebagai berikut :

a. Kendala Jaringan, dalam implementasinya pelayanan akta kelahiran dalam memenuhi hak identitas anak melalui *website* PLAVON masih sering terkendala oleh jaringan yang mengakibatkan *website* PLAVON menjadi lambat dan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) mengalami proxy. Apabila salah satu *website* tersebut mengalami kendala, operator tidak dapat memproses pengajuan akta kelahiran, akibatnya pengajuan akan menumpuk dan proses penyelesaian akan berjalan lama.
b. Kendala administrasi, pengajuan dari masyarakat seringkali mengalami kekeliruan, seperti keliru di pencatatan jenis kelamin, tempat kelahiran, tanggal kelahiran dan masih banyak lagi. Dalam kasus seperti ini, masyarakat harus menghubungi *hotline* melalui *whatsapp* untuk melakukan pengaduan bahwa akta kelahiran yang tercetak mengalami kekeliruan. Hal ini menjadikan proses administrasi yang seharusnya sudah selesai menjadi lebih panjang dan rumit. Kendala lain yang dialami masyarakat, yakni terkait kelengkapan berkas. Masih banyak pemohon yang tidak mengupload berkas sesuai dengan syarat pengajuan akta kelahiran, seperti kekurangan formulir F1.01, foto yang diupload fotocopy, file yang diupload keliru, salah input data dan masih banyak kasus lainnya. Apabila terjadi ketidaklengkapan, operator *website* PLAVON juga tidak dapat di proses, pengajuan akan di klik status 'Berkas Tidak Lengkap' ataupun 'Tidak Dapat Diproses'.

Upaya dalam Mengatasi Hambatan Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui PLAVON di Disdukcapil Sidoarjo

Dalam upaya inovasi pelayanan akta kelahiran dalam memenuhi hak identitas anak melalui *website* PLAVON, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo telah melakukan berbagai upaya strategis untuk mengatasi hambatan yang muncul, berikut diantaranya :

a. Setting ulang *website* PLAVON dan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), jika terjadi kendala jaringan, pegawai internal Disdukcapil Kan akan mencoba setting ulang agar *website* digunakan kembali.
b. Konsultasi masyarakat via *hotline whatsapp*, masyarakat yang mengalami kekeliruan/ kendala lainnya dapat melakukan konsultasi dan pengaduan terkait masalah yang dialami. Setelah itu, admin *hotline* Disdukcapil Kab. Sidoarjo akan menghubungi operator yang mengerjakan berkas tersebut. Operator akan membetulkan kesalahan pada berkas akta

kelahiran. Pada saat evaluasi, pihak Disdukcapil juga akan mengingatkan operator *website* PLAVON agar mengerjakan dengan cermat dan minim melakukan kesalahan input data.

c. Program DSM (Dukcapil Sapa Masyarakat), setidaknya satu bulan sekali Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo mengadakan sosialisasi live dimedia sosial seperti instagram @disdukcapilsidoarjo. Melalui program DSM, masyarakat yang masih kebingungan alur dan berkas apa saja yang dibutuhkan dapat mengajukan pertanyaan secara langsung melalui live terkait pengajuan adminduk seperti akta kelahiran. Sehingga memperkecil kemungkinan masyarakat salah mengupload berkas ataupun ketidaklengkapan saat melakukan pengajuan.
d. Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo yang Gemilang (Jebete Sayang), program ini diagendakan secara rutin oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo di setiap desa/kelurahan terutama lokasi yang jauh dari Disdukcapil ataupun MPP (Mal Pelayanan Publik), program ini menjadi bukti nyata untuk membantu menyelesaikan kendala yang dialami pemohon. Dalam program ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan secara langsung, dimana program ini menerapkan "one day service" yang artinya dokumen langsung jadi di hari yang sama. Jika bertepatan Desa/Kelurahan tersebut dipilih sebagai lokasi Jebete Sayang, program ini dapat menjadi opsi bagi masyarakat yang masih kebingungan dan jauh dari lokasi pengambilan berkas adminduk.

KESIMPULAN

Website PLAVON yang diimplementasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi pelayanan akta kelahiran yang efektif untuk memenuhi hak identitas anak, dengan peningkatan efisiensi melalui pengajuan online tanpa kuota harian, opsi 3-in-1 (akta kelahiran, KK, KIA), serta akses fleksibel kapan saja selama jam kerja, sesuai analisis teori Rogers (1983) yang menunjukkan kesesuaian penuh pada atribut *relative advantage*, *compatibility*, *complexity* (terbatas pada jaringan), *triability* via sosialisasi, dan *observability* melalui menu riwayat. Didukung SDM kompeten pasca-bimtek, kepemimpinan pengawas, serta fasilitas seperti ADM, meski terkendala gangguan jaringan KOMINFO/Kemendagri dan ketidaklengkapan berkas yang menyebabkan pengajuan menumpuk, Disdukcapil mengatasinya melalui setting ulang sistem, konsultasi hotline WhatsApp, sosialisasi live Instagram "Dukcapil Sapa Masyarakat" (DSM), serta program "Jebete Sayang" one day service di desa/kelurahan terpencil untuk pemerataan akses.

DAFTAR REFERENSI

Alissa Salsabella, Yasmin. 2025. "Implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang(JEBETE Sayang) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 5(1).

Andini, Aputri, Ilham tahier, Mutai nurfadilah aris, Tia juliawati, and Ririn anita. 2024. "PENGERTIAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENGEMBANGAN MENURU 7 ORANG PAKAR." *RESEARCH FAIR UNISRI* 8(1).

Badan Pusat Statistik Kab. Sidoarjo. 2023. "Penduduk Menurut Kecamatan Dan Jenis Kelamin (Jiwa), 2023."

Dr. Fattah Nasution, Abdul. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative.

Hellen Sinombor, Sonya. 2020. "Tujuh Juta Anak Tanpa Akta Kelahiran. Hak-Hak Mereka Terabaikan." https://www.kompas.id/artikel/tujuh-juta-anak-indonesia-tak-berakta-kelahiran.

Irfan. 2023. "PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES: LITERATURE REVIEW." *Indonesian Journal of Intellectual*

Publication 4(1):23–31.

Karim, Asma. 2021. "PENYULUHAN HUKUM TENTANG PENTINGNYA AKTA KELAHIRAN BAGI ANAK SEBAGAI WARGA NEGARA." *Jurnal Ilmiah Padma Sri Kreshna* 3.

Nurrahim, Titania. 2022. "Penuhi Hak Identitas Anak Dengan Akta Kelahiran." https://indonesiabaik.id/infografis/penuhi-hak-identitas-anak-dengan-akta-kelahiran.

Perdana, Denza. 2021. "Kadispendukcapil Sidoarjo: Dua Hari Sebelum Pindah Ke Aplikasi Sudah Sosialisasi." https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2021/kadispendukcapil-sidoarjo-dua-hari-sebelum-pindah-ke-aplikasi-sudah-sosialisasi/.

Prasetijowati, Tri, Bagus Ananda Kurniawan, and Amara Nasya Damayanti. 2024. "INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE DUKCAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO." *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)* 8(1). http://plavon.sidoarjokab.go.id/.

Republik Jatim. 2025. "Agar Layanan Adminduk Di Sidoarjo Lebih Optimal, Petugas Diberi Pelatihan Peningkatan SDM." https://republikjatim.com/news-12657-agar-layanan-adminduk-di-sidoarjo-lebih-optimal-petugas-diberi-pelatihan-peningkatan-sdm.

Rogers, Everett M. .. 1983. *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.

Sangaji, Muhammad Salman Jabbar, and Jusuf Irianto. 2025. "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital." *Jejaring Administrasi Publik* 17(1):54–70. doi:10.20473/jap.v17i1.72708.