

Penerapan Inovasi “Pasangan Serasi” oleh Disdukcapil Sidoarjo dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Umat Non-Muslim

Nur Hazirah Dahlih¹, Ertien Rining Nawangsari²

^{1,2}UPN “Veteran” Jawa Timur

E-mail: nurhazirahd27@gmail.com¹, ertien.riningnawangsari@yahoo.com²

Article History:

Received: 15 Januari 2026

Revised: 23 Januari 2026

Accepted: 30 Januari 2026

Keywords: Inovasi Pelayanan Publik, Pencatatan Perkawinan Non-Muslim, Inklusivitas Sosial.

Abstract: Pencatatan perkawinan umat non-Muslim masih menghadapi berbagai kendala aksesibilitas, kompleksitas prosedur, dan ketimpangan pelayanan, yang berdampak pada lemahnya perlindungan hak sipil keluarga. Kabupaten Sidoarjo merespons permasalahan tersebut melalui inovasi pelayanan “Pasangan Serasi” (Pencatatan Perkawinan Sah dan Semesta Merestui) yang terintegrasi dalam program Jemput Bola Terpadu oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi Pasangan Serasi dalam pelayanan pencatatan perkawinan umat non-Muslim serta dampaknya terhadap efektivitas layanan dan inklusivitas sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, serta analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Pasangan Serasi mampu meningkatkan kepastian hukum, efisiensi waktu dan biaya, akurasi data kependudukan, serta memperluas akses layanan melalui konsep Seven in One dan mekanisme jemput bola berbasis kolaborasi dengan lembaga keagamaan. Inovasi ini juga memperkuat prinsip non-diskriminasi dan kohesi sosial bagi kelompok minoritas. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan dalam menjamin perlindungan hak sipil seluruh warga negara.

PENDAHULUAN

Pencatatan perkawinan merupakan fungsi fundamental dalam sistem administrasi kependudukan karena berkaitan langsung dengan pengakuan status hukum, perlindungan hak sipil, serta jaminan kesejahteraan keluarga. Di Indonesia, pencatatan perkawinan telah diatur melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, serta Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 sebagai perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23, 2006). Kerangka regulasi tersebut mencerminkan komitmen negara untuk menjamin pencatatan perkawinan yang tertib, sah, dan dapat diakses oleh seluruh warga negara tanpa membedakan latar belakang agama dan kepercayaan. Meskipun secara normatif negara memberikan jaminan kesetaraan, dalam praktiknya pencatatan perkawinan bagi umat non-Muslim masih menghadapi berbagai tantangan implementatif. Secara de jure, pasangan non-Muslim

memiliki hak yang sama untuk mencatatkan perkawinannya di Disdukcapil. Namun secara de facto, terdapat hambatan struktural, prosedural, dan manajerial yang menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, persyaratan administratif kompleks, serta akses layanan terbatas, terutama bagi masyarakat di wilayah terpencil atau kelompok dengan mobilitas rendah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan realitas pelayanan publik di lapangan.

Permasalahan pencatatan perkawinan non-Muslim setidaknya mencakup tiga dimensi utama. Pertama, aspek aksesibilitas layanan. Konsentrasi kantor Disdukcapil di pusat pemerintahan kabupaten atau kota menyebabkan masyarakat di wilayah perdesaan harus menanggung biaya transportasi dan waktu yang tidak sedikit, sehingga menjadi beban tambahan, khususnya bagi kelompok ekonomi lemah. Kedua, kompleksitas prosedur dan persyaratan administratif. Perbedaan dokumen antaragama serta kebutuhan persyaratan tambahan sering kali menimbulkan kebingungan masyarakat dan memperpanjang waktu penyelesaian pelayanan. Ketiga, kualitas dan responsivitas aparatur. Aparatur Disdukcapil dituntut memiliki pemahaman yang memadai mengenai keragaman agama dan regulasi yang berlaku. Keterbatasan pelatihan, pemahaman yang belum merata, maupun bias personal dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan (Marfiati & Reviandani, 2023).

Isu pencatatan perkawinan non-Muslim juga berkaitan erat dengan prinsip inklusi sosial dan non-diskriminasi dalam pelayanan publik. Sebagai institusi yang dibiayai negara, Disdukcapil memiliki kewajiban konstitusional untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara bagi seluruh warga negara. Prinsip non-diskriminasi telah diakui secara internasional melalui Universal Declaration of Human Rights (1948) dan dijamin secara nasional dalam Pasal 28D UUD 1945, yang menegaskan hak setiap warga negara atas pengakuan dan perlakuan yang sama di hadapan hukum (Septiawan, 2025). Dalam konteks ini, pelayanan pencatatan perkawinan harus dapat diakses oleh kelompok minoritas agama tanpa hambatan yang tidak proporsional. Selain itu, pencatatan perkawinan memiliki implikasi langsung terhadap perlindungan hak sipil dan status hukum keluarga. Perkawinan yang tidak tercatat mengakibatkan pasangan kehilangan akses terhadap hak waris, hak asuh anak, perlindungan aset keluarga, serta hak pengambilan keputusan medis. Dampak tersebut juga berpotensi memengaruhi status hukum anak, yang dalam kondisi tertentu dapat dianggap sebagai anak luar kawin. Dari sisi tata kelola pemerintahan, isu ini juga berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dalam kerangka reformasi birokrasi. Prosedur yang berbelit dan waktu tunggu yang panjang menciptakan inefisiensi, baik bagi masyarakat maupun aparatur sebagai penyelenggara layanan.

Kabupaten Sidoarjo, sebagai wilayah dengan tingkat urbanisasi tinggi dan populasi non-Muslim yang signifikan, menghadapi tantangan serupa. Untuk merespons kondisi tersebut, Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo mengembangkan berbagai inovasi pelayanan, salah satunya Program Jemput Bola Terpadu (JBT). Program ini merupakan model pelayanan berbasis mobilitas yang membawa layanan administrasi kependudukan langsung ke kelurahan dan sekolah, dengan tujuan mendekatkan akses layanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam konteks pencatatan perkawinan non-Muslim, Disdukcapil Sidoarjo menginisiasi inovasi “Pasangan Serasi” (Pencatatan Perkawinan Sah dan Semesta Merestui) sebagai bagian integral dari JBT, yang dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan inklusif (Salsabella, 2025).

Inovasi “Pasangan Serasi” mengadopsi pendekatan citizen-centric, debirokratisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Dengan mendatangi lokasi-lokasi strategis di masyarakat, inovasi ini secara signifikan mengurangi hambatan geografis dan administratif yang selama ini menjadi kendala utama. Lebih dari sekadar pembaruan prosedural, inovasi ini mencerminkan transformasi paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat non-Muslim sebagai kelompok yang selama ini relatif kurang terakomodasi.

.....

Kajian terhadap inovasi ini menjadi penting karena beberapa alasan. Pertama, inovasi “Pasangan Serasi” mencerminkan implementasi prinsip reformasi birokrasi dan good governance di tingkat lokal. Kedua, inovasi ini memiliki implikasi langsung terhadap pemenuhan hak-hak fundamental warga negara, khususnya kelompok minoritas agama. Ketiga, hasil kajian dapat menjadi referensi strategis bagi daerah lain dalam mengembangkan inovasi pelayanan serupa (Mursyidah et al., 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan relevansi inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Marfiati dan Reviandani menemukan bahwa Program JBT di Sidoarjo tergolong efektif meskipun masih menghadapi kendala sarana, pemahaman aparatur, dan koordinasi antarinstansi (Marfiati & Reviandani, 2023). Sementara itu, Liya dan Hardjati menilai JBT memiliki keuntungan relatif dan kesesuaian yang tinggi, namun masih menghadapi tantangan dalam kompleksitas dan adaptasi implementasi (Liya & Hardjati, 2023). Di sisi lain, Darmayanti menegaskan bahwa meskipun secara yuridis pencatatan perkawinan non-Muslim dimungkinkan, praktik di lapangan masih sering dipersulit oleh perbedaan interpretasi dan hambatan prosedural (Darmayanti, 2009). Berdasarkan telaah tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi “Pasangan Serasi” masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam mengisi celah literatur, sekaligus memberikan pembelajaran praktis bagi pengembangan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, efisien, dan responsif di Indonesia yang plural.

METODE PENELITIAN

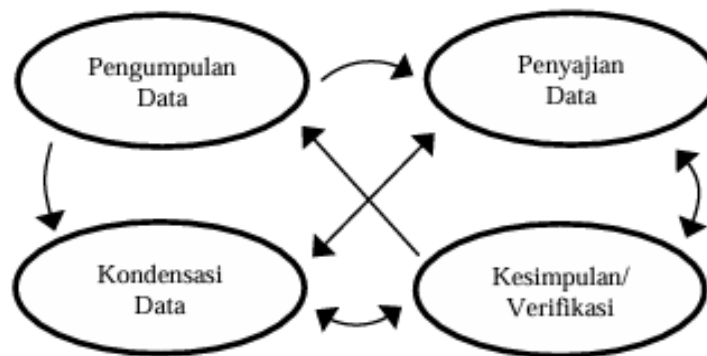
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan secara mendalam dan akurat mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengkaji objek penelitian dalam kondisi alamiah, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi, sementara analisis data bersifat induktif, di mana hasil penelitian lebih menekankan pada pemaknaan terhadap fenomena dibandingkan dengan generalisasi (Sugiyono, 2013). Sejalan dengan pendapat Feny et al. (2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang kemudian dideskripsikan secara menyeluruh dalam bentuk uraian naratif sesuai dengan kondisi faktual di lapangan. (Feny et al., 2022).

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan dokumentasi. Wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan secara tatap muka untuk menggali informasi secara komprehensif mengenai peran para pemangku kepentingan dalam collaborative governance, yang meliputi pemerintah daerah melalui Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo, warga non-Muslim, komunitas keagamaan, serta pihak swasta yang terlibat dalam implementasi inovasi “Pasangan Serasi” pada layanan pencatatan pernikahan. Sementara itu, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk menghimpun data pendukung berupa kebijakan pencatatan pernikahan non-Muslim, laporan inovasi “Pasangan Serasi”, studi terdahulu, serta dokumentasi foto dan video kegiatan, yang berfungsi untuk memperkuat kredibilitas dan memverifikasi temuan hasil wawancara (Sugiyono, 2013).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan induktif, yaitu mengorganisir dan menafsirkan data hasil wawancara serta dokumentasi secara sistematis untuk menemukan pola dan makna penelitian (Nurdewi, 2022). Penelitian ini mengadopsi model analisis data interaktif Miles et al., (2013) yang meliputi tahapan pengumpulan data, kondensasi data melalui seleksi dan pengelompokan informasi penting (Hardani, 2020), penyajian data dalam bentuk naratif atau matriks untuk memudahkan pemahaman hubungan antarfenomena, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Proses analisis ini dilakukan secara berulang dan

.....

berkesinambungan hingga data mencapai titik jenuh, dengan verifikasi melalui triangulasi agar kesimpulan yang dihasilkan tetap kredibel dan relevan dengan fokus penelitian.



Gambar 1. Model Analisis Data Miles dan Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik sangat bergantung pada kekuatan legitimasi hukum yang menaunginya. Inovasi "Pasangan Serasi" di Kabupaten Sidoarjo dibangun di atas fondasi regulasi yang kokoh, menjadikannya bukan sekadar program insidental, melainkan sebuah kebijakan strategis yang berkelanjutan. Dasar hukum utama pelaksanaan program ini adalah Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor: 400.12.5.5/224/438.5.12/2023 tentang Program Pasangan Serasi. Keputusan ini menjadi payung operasional yang memberikan wewenang kepada petugas Disdukcapil untuk melaksanakan pelayanan jemput bola dan integrasi data secara masif.

Secara hierarkis, program ini merupakan manifestasi dari peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Landasan utamanya merujuk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Khususnya pada Bab II Pasal 2 UU No. 23 Tahun 2006, disebutkan secara eksplisit bahwa "Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dalam pemenuhan persyaratan untuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil." Amanat undang-undang ini menegaskan bahwa pencatatan perkawinan bukan sekadar hak, melainkan kewajiban administratif yang mengikat setiap warga negara demi kepastian hukum.

Selain itu, inovasi ini juga berpijak pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009, yang mewajibkan negara memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Hal ini selaras dengan nilai-nilai konstitusional dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengenai keadilan dan kesetaraan akses terhadap pelayanan publik tanpa diskriminasi. Dalam konteks ini, Pasangan Serasi hadir sebagai instrumen negara untuk menghapus disparitas layanan antara kelompok mayoritas dan minoritas, memastikan bahwa warga negara non-muslim mendapatkan kemudahan akses yang setara dalam pencatatan sipil.

Urgensi hadirnya inovasi ini dipicu oleh kesenjangan data (data gap) yang signifikan di Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan data demografi, Kabupaten Sidoarjo memiliki penduduk sebanyak 1.996.537 jiwa dengan komposisi agama yang beragam. Mayoritas penduduk beragama Islam (95,83%), sedangkan kelompok non-muslim terdiri dari Kristen (2,67%), Katolik (1,16%), Hindu (0,14%), Buddha (0,19%), Konghucu (0,01%), dan aliran kepercayaan (0,01%). Dari total populasi tersebut, terdapat sekitar 83.351 jiwa atau 4,18% masyarakat non-muslim yang menjadi target potensial pencatatan perkawinan di Disdukcapil.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan ketimpangan yang memprihatinkan. Meskipun

4,18% penduduk adalah non-muslim, data administrasi kependudukan mencatat hanya 0,75% atau 5.035 jiwa yang memiliki status "Kawin Tercatat" dalam Kartu Keluarga (KK). Kesenjangan antara potensi 4,18% dengan realisasi 0,75% ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat non-muslim di Sidoarjo hanya melakukan pernikahan secara agama tanpa melanjutkannya ke pencatatan sipil negara. Fenomena ini menciptakan masalah "perkawinan siri" dalam konteks non-muslim, di mana pernikahan tersebut sah secara agama namun tidak diakui oleh negara.

Implikasi dari ketidatertiban administrasi ini sangat serius, terutama bagi status keperdataan perempuan dan anak. Tanpa akta perkawinan yang sah, anak yang lahir dari pasangan tersebut secara hukum administrasi akan tercatat sebagai "Anak Seorang Ibu" atau anak dari ayah dan ibu dengan frasa "perkawinan belum tercatat" dalam akta kelahirannya. Status ini berpotensi menghambat akses anak terhadap hak-hak dasar seperti pendidikan, layanan kesehatan, hingga hak waris di kemudian hari. Oleh karena itu, Pasangan Serasi bukan hanya solusi administratif, tetapi juga solusi kemanusiaan untuk melindungi hak-hak sipil warga negara.

Salah satu terobosan fundamental dalam inovasi Pasangan Serasi adalah restrukturisasi Business Process (proses bisnis) pelayanan. Jika sebelumnya masyarakat harus mengurus berbagai dokumen secara terpisah dan bertahap mulai dari akta perkawinan, lalu mengurus KK baru, hingga perubahan KTP, inovasi ini memangkas birokrasi tersebut melalui konsep layanan terintegrasi "*Seven in One*". Konsep *Seven in One* merupakan wujud nyata dari efisiensi birokrasi. Dalam satu kali proses pelayanan, pasangan pengantin akan langsung mendapatkan tujuh dokumen sekaligus, yaitu:

1. Kutipan Akta Perkawinan Suami: Sebagai bukti sah pernikahan yang dipegang oleh pihak suami.
2. Kutipan Akta Perkawinan Istri: Sebagai bukti sah pernikahan yang dipegang oleh pihak istri.
3. KTP-el Suami dengan status baru: KTP dengan status perkawinan yang telah diperbarui menjadi "Kawin Tercatat".
4. KTP-el Istri dengan status baru: KTP dengan status perkawinan yang telah diperbarui menjadi "Kawin Tercatat".
5. Kartu Keluarga (KK) Pasangan Baru: KK yang memisahkan pasangan dari orang tua mereka dan membentuk kepala keluarga baru.
6. KK Orang Tua Suami: KK asal suami yang telah diperbarui (mengeluarkan nama suami).
7. KK Orang Tua Istri: KK asal istri yang telah diperbarui (mengeluarkan nama istri).
8. Jika pasangan pindah domisili keluar kabupaten, layanan ini juga mencakup Surat Pindah.
9. Jika pasangan sudah memiliki anak, maka akan mencakup Pengesahan Anak.

Implementasi mekanisme ini didukung oleh transformasi metode pelayanan dari pasif menjadi aktif. Sebelumnya, pelayanan bersifat menunggu (*passive service*) di mana warga harus datang ke kantor Disdukcapil pada hari dan jam kerja. Hal ini seringkali menjadi kendala bagi pasangan yang bekerja atau terkendala jarak. Melalui Pasangan Serasi, Disdukcapil menerapkan metode Jemput Bola (*proactive service*). Petugas Disdukcapil hadir langsung di tempat-tempat ibadah (Gereja, Pura, Vihara, Klenteng) saat pemberkatan atau upacara pernikahan berlangsung untuk melakukan pencatatan dan penyerahan dokumen.

Perubahan metode ini juga melibatkan integrasi teknologi digital. Pelaporan peristiwa perkawinan kini tidak lagi manual, melainkan memanfaatkan aplikasi Plavon Dukcapil yang memungkinkan pemuka agama atau pengurus tempat ibadah mengunggah data calon pengantin secara daring sebelum hari pelaksanaan. Hal ini memungkinkan petugas untuk melakukan verifikasi dan validasi data lebih awal, sehingga pada hari pelaksanaan (hari H), dokumen fisik sudah siap dicetak dan diserahkan. Pembaruan mekanisme ini juga diperkuat dengan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat untuk menjamin kepastian layanan. SOP ini

mengatur alur kerja yang terstandarisasi, mulai dari persyaratan dokumen, batasan waktu penyelesaian, hingga mekanisme penyerahan dokumen. Dengan adanya SOP, potensi pungutan liar (pungli) dan ketidakpastian waktu layanan dapat diminimalisir, menciptakan layanan yang transparan dan akuntabel sesuai asas-asas pemerintahan yang baik (Good Governance).

Keberhasilan Pasangan Serasi tidak terlepas dari perencanaan dan eksekusi tahapan yang sistematis. Disdukcapil Sidoarjo membagi pelaksanaan inovasi ini ke dalam beberapa fase krusial untuk memastikan keberlanjutan program.

A. Tahap Persiapan dan Penguatan Kerjasama Kelembagaan

Fase ini adalah fondasi dari seluruh rangkaian inovasi. Disdukcapil menyadari bahwa menjangkau masyarakat non-muslim tidak bisa dilakukan secara parsial oleh pemerintah saja. Oleh karena itu, langkah pertama yang dilakukan adalah membangun kemitraan strategis dengan lembaga-lembaga keagamaan non-muslim (seperti Bamag, Paroki, Walubi, PHDI, dll). Koordinasi intensif dilakukan untuk menyamakan persepsi mengenai pentingnya pencatatan sipil. Puncak dari tahap ini adalah penandatanganan Nota Kesepahaman (MoU) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS). Dokumen kerja sama ini bukan sekadar formalitas, melainkan ikatan hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak, di mana lembaga keagamaan berkewajiban melaporkan jemaatnya yang akan menikah, dan Disdukcapil berkewajiban memfasilitasi pencatatannya.

B. Tahap Sosialisasi dan Edukasi Publik

Tantangan budaya dan kurangnya literasi administrasi diatasi melalui sosialisasi masif. Disdukcapil menggunakan pendekatan hybrid, menggabungkan metode daring dan luring. Secara daring, informasi disebarkan melalui media sosial resmi dan portal web. Secara luring, sosialisasi dilakukan dengan "masuk" ke komunitas-komunitas keagamaan. Petugas memberikan penyuluhan langsung kepada tokoh agama dan calon pengantin. Materi sosialisasi ditekankan pada konsekuensi hukum jika pernikahan tidak tercatat, terutama dampaknya terhadap anak. Edukasi ini bertujuan mengubah mindset masyarakat bahwa dokumen negara sama pentingnya dengan sahnya pernikahan secara agama.

C. Tahap Pengumpulan dan Pelaporan Data (Interoperabilitas)

Pada tahap operasional, peran lembaga keagamaan menjadi sentral. Mereka bertindak sebagai perpanjangan tangan pemerintah dalam mengumpulkan berkas persyaratan. Data yang terkumpul dilaporkan melalui dua kanal: pelaporan langsung ke petugas atau input mandiri melalui sistem digital. Fleksibilitas ini penting untuk mengakomodasi lembaga keagamaan yang mungkin memiliki keterbatasan literasi digital atau infrastruktur. Data yang masuk kemudian diintegrasikan dengan database kependudukan pusat (SIAK Terpusat) untuk memastikan Single Identity Number (NIK) yang valid.

D. Tahap Verifikasi, Validasi, dan Eksekusi Dokumen

Kualitas data menjadi prioritas pada tahap ini. Petugas verifikator Disdukcapil melakukan pengecekan silang (cross-check) terhadap dokumen yang diunggah untuk menghindari duplikasi data atau pemalsuan identitas. Setelah data dinyatakan "Clean and Clear", dokumen Seven in One diterbitkan. Kecepatan menjadi indikator kinerja utama di sini; dokumen harus siap diserahkan tepat pada saat momen pemberkatan nikah selesai, menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

E. Tahap Monitoring, Evaluasi, dan Replikasi

Siklus inovasi ditutup dengan evaluasi berkala. Disdukcapil mengukur efektivitas program melalui indikator kuantitatif (jumlah akta terbit) dan kualitatif (indeks kepuasan masyarakat). Temuan-temuan kendala di lapangan, seperti gangguan jaringan saat jemput bola atau ketidaklengkapan berkas, dijadikan bahan perbaikan SOP. Keberhasilan model ini kemudian

direplikasi dan diperluas cakupannya ke seluruh wilayah kecamatan di Sidoarjo, memastikan pemerataan layanan.



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Pasangan Serasi

Implementasi Pasangan Serasi memberikan dampak multidimensi, baik bagi internal birokrasi maupun eksternal masyarakat, yang merefleksikan keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah. Bagi Disdukcapil Sidoarjo, inovasi ini telah meningkatkan akurasi database kependudukan secara drastis. Sebelum adanya program ini, data status perkawinan seringkali tidak update (real-time). Warga yang sudah menikah bertahun-tahun masih tercatat "Belum Kawin" di database. Dengan Pasangan Serasi, updating data terjadi seketika (real-time update). Hal ini sangat krusial bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan publik lainnya. Data kependudukan yang valid adalah basis bagi perencanaan pembangunan, penyaluran bantuan sosial, dan pelayanan kesehatan. Selain itu, program ini meningkatkan indeks kinerja utama (IKU) dinas dalam cakupan kepemilikan akta perkawinan, yang merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan administrasi kependudukan nasional.

Secara budaya organisasi, Pasangan Serasi berhasil menanamkan nilai-nilai PRIMA (Profesional, Responsif, Inovatif, Melayani, dan Akuntabel) pada aparatur sipil negara. Pola pikir birokrat yang kaku dan menunggu di balik meja perlahan terkikis, digantikan dengan etos kerja yang proaktif dan melayani. Kolaborasi lintas sektor dengan tokoh agama juga memperluas jejaring sosial (social capital) pemerintah daerah, memudahkan koordinasi untuk program-program pemerintah lainnya di masa depan. Selain itu, kualitas dan dampak inovasi Pasangan Serasi telah memperoleh pengakuan formal dengan diraihnya Juara III dalam Kompetisi Inovasi Sidoarjo (KISI) Tahun 2025, yang menegaskan relevansi dan keberhasilannya sebagai praktik inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.



Gambar 3. Awarding Inovasi Pasangan Serasi di KISI 2025

Analisis dampak eksternal menunjukkan bahwa inovasi layanan ini memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat non-muslim di Kabupaten Sidoarjo, terutama dalam memperkuat

kepastian hukum, efisiensi layanan, dan inklusivitas sosial. Masyarakat kini memiliki bukti pernikahan yang sah dan diakui negara, sehingga memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi istri dan anak, termasuk kejelasan status anak dalam akta kelahiran yang menjamin hak waris serta hak keperdataan lainnya (Khotimah & Hakim, 2024). Selain itu, penerapan layanan jemput bola dan konsep Seven in One mampu menghemat biaya dan waktu masyarakat karena mereka tidak perlu bolak-balik ke kantor dinas atau mengambil izin kerja berhari-hari, ditambah lagi dengan layanan yang diberikan secara gratis sehingga menghapus stigma bahwa pengurusan dokumen kependudukan itu mahal dan berbelit.

Dalam konteks penyelenggaraan layanan publik, efisiensi pelayanan dimaknai sebagai upaya mencapai perbandingan paling optimal antara input dan output layanan. Pelayanan dikatakan efisien apabila birokrasi mampu mengelola input pelayanan, seperti biaya dan waktu, secara efektif sehingga tidak memberatkan masyarakat sebagai pengguna jasa (Habyb, 2025). Lebih jauh, inovasi ini merefleksikan kehadiran negara yang inklusif dan tidak diskriminatif, memberikan rasa keadilan bagi kelompok minoritas, serta berkontribusi pada penguatan kohesi sosial dan kerukunan antarumat beragama di Kabupaten Sidoarjo karena setiap warga negara merasa diperlakukan setara di hadapan hukum dan administrasi (Ramadani & Kornelis, 2024).

Meskipun telah menunjukkan hasil positif, pembahasan ini juga perlu menyoroti tantangan yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah kondisi geografis dan demografis yang tersebar. Menjangkau seluruh tempat ibadah non-muslim di wilayah terpencil membutuhkan sumber daya mobilitas yang memadai. Selain itu, masih adanya sebagian kecil masyarakat yang enggan mencatatkan pernikahan karena alasan privasi atau masalah internal keluarga juga menjadi hambatan kultural. Tantangan teknis lainnya berkaitan dengan infrastruktur digital. Ketergantungan pada sistem daring (SIKAP Terpusat dan Plavon Dukcapil) menuntut kestabilan jaringan internet. Di beberapa lokasi tempat ibadah, sinyal mungkin tidak stabil, yang dapat menghambat proses verifikasi real-time saat jemput bola.

Untuk mengatasi hal tersebut dan menjamin keberlanjutan (sustainability) program, integrasi Pasangan Serasi ke dalam dokumen perencanaan daerah yakni Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil adalah langkah strategis yang tepat. Ini memastikan bahwa program tidak akan berhenti meskipun terjadi pergantian kepemimpinan kepala dinas atau kepala daerah. Penganggaran yang masuk dalam APBD menjamin ketersediaan dana operasional untuk kegiatan jemput bola.

Ke depan, strategi pengembangan perlu diarahkan pada penguatan sistem digital yang lebih resilient (tahan gangguan) dan perluasan kerja sama dengan lebih banyak denominasi gereja atau aliran kepercayaan yang mungkin belum terjangkau. Peningkatan kompetensi SDM juga mutlak diperlukan agar petugas lapangan memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik dan sensitivitas terhadap keberagaman budaya/agama saat bertugas di tempat ibadah.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, inovasi Pasangan Serasi terbukti berhasil menjadi model pelayanan publik adaptif yang mengubah paradigma birokrasi dari sekadar prosedural menjadi *citizen-centric*. Keberhasilan ini terlihat nyata dari kemampuan inovasi dalam mengurai ketimpangan antara potensi pencatatan perkawinan non-muslim sebesar 4,18% dengan realisasi awal yang hanya 0,75%, membuktikan bahwa hambatan administratif dapat diatasi melalui kolaborasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi. Lebih dari sekadar pemenuhan target jangka pendek, program ini menjadi fondasi strategis bagi terwujudnya *Big Data* kependudukan yang akurat serta mendukung Asta Cita reformasi birokrasi, sekaligus menegaskan kehadiran negara dalam menjamin keadilan sosial dan perlindungan hak perdata warga tanpa diskriminasi.

.....

Demi menjaga keberlanjutan dan meningkatkan efektivitas program di masa depan, disarankan adanya penguatan infrastruktur digital untuk mengantisipasi kendala jaringan di wilayah terpencil serta perluasan kemitraan hingga ke denominasi keagamaan yang lebih kecil. Selain itu, materi tentang pentingnya administrasi kependudukan sebaiknya diintegrasikan secara wajib ke dalam kurikulum bimbingan pra-nikah untuk membangun kesadaran masyarakat sejak dini. Langkah-langkah penyempurnaan ini perlu diperkokoh dengan regulasi yang lebih mengikat, seperti Peraturan Daerah, guna menjamin ketersediaan anggaran dan konsistensi pelaksanaan inovasi agar tidak terhenti akibat pergantian kepemimpinan daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Darmayanti, E. (2009). *Kewenangan Catatan Sipil Mencatatkan Perkawinan Beda Agama yang Mendapat Penetapan Pengadilan Negeri Menurut Pasal 35 huruf a Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Feny, R. F., WASIL, M., JUMIYATI, S., HONESTI, L., WAHYUNI, S., MOUW, E., JONATA, MASHUDI, I., HASANAH, N., MAHARANI, A., AMBARWATI, K., NOFLIDAPUTRI, R., NURYAMI, & WARIS, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In M. H. Yuliatr Novita (Ed.), *PT. Global Eksekutif Teknologi* (Issue March). PT. Global Eksekutif Teknologi. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Habyb, F. El. (2025). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Di Indonesia*. 4(2), 826–830.
- Hardani, dkk. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Khotimah, K., & Hakim, D. A. (2024). *Pencatatan Pernikahan sebagai Pilar Kepastian Hukum Adminitrasi dalam Keluarga : Studi di KUA Seputih Agung Lampung Tengah*. 5(2), 202–221.
- Liya, M. M., & Hardjati, S. (2023). *Strategi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Dalam Penertiban Dokumen Adminduk Melalui Program Jemput Bola Terpadu (Jbt)*. 9(November), 627–633.
- Marfiati, R. F., & Reviandani, O. (2023). *Kualitas Pelayanan Program Jemput Bola Terpadu Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. 9(2), 204–211. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13533>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Mursyidah, L., Choiriyah, I. U., & Agustina, I. F. (2024). *Transformation of Population Administration Services in Sidoarjo Regency Transformasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sidoarjo*. 12(1), 69–78. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1774>
- Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(2), 297–303. <https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235>
- Ramadani, S., & Kornelis, Y. (2024). *Perlindungan Hukum terhadap Kebebasan Beragama dalam Konteks Penistaan Agama di Kota Banda Aceh*. 05(02), 163–171.
- Salsabella, Y. A. (2025). *Implementasi Program Jemput Bola Terpadu Sidoarjo Yang Gemilang (JEBETE Sayang) dalam Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo*. 5, 6938–6947.
- Septiawan, R. (2025). *Hak Inklusivitas dalam Pelayanan Publik: Analisis Regulasi dan Fakta Lapangan*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--hak-inklusivitas-dalam-pelayanan-publik-analisis-regulasi-dan-fakta-lapangan>
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. In *Alfabeta Bandung* (Issue

April).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23. (2006). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.