

---

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM SILASIMEDI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI BIDANG CAPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG

Shinta Azzahra

Universitas Sebelas April

---

## Article Info

### Article history:

Received Jul 2, 2025

Revised Nov 10, 2025

Accepted Nov 30, 2025

### Keywords:

Public Management

Public Service Management

Innovation of Public Service  
Management

Silasemedi

## ABSTRACT

*This research aims to determine how public service innovation occurs through the silasemedi program in efforts to improve community services in the field of civil registration at the Population and Civil Registration Office of Sumedang Regency, what factors hinder it, and how to address these obstacles. This research uses a qualitative method with descriptive analysis. Informants were selected using purposive sampling technique, including the Secretary of the Office, the Head of the Civil Registration Division, Civil Registration Staff, and Silasemedi Service Staff. Data collection techniques were carried out through literature study, field study (observation, interviews, and documentation), and triangulation. Subsequently, data processing used data collection, data reduction, data display, and conclusion or verification. The research results conclude that public service innovation through the silasemedi program in an effort to improve community services in the field of population and civil registration at the Sumedang Regency Population and Civil Registration Office has been going quite well. This can be seen from the innovations in products or services, processes, methods, strategies, and systems in its service innovation. There are several obstacles to the silasemedi service innovation, namely the lack of facilities and infrastructure, barriers in network accessibility and distance in outreach services, lack of public awareness about the importance of population documents, insufficient number of staff, and lack of employee training. Meanwhile, efforts are being made to add computer facilities and infrastructure, as well as socialization for the community about the importance of having population documents, and organizing internal training for employees. Based on the results of this study, it is suggested to add the number of employees during service as there is often a shortage in terms of human resources, as well as socialization in various media, such as social media and also directly to the public*



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

---

### Corresponding Author:

Shinta Azzahra

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik

Jalan Angkrek Situ No. 19 Kelurahan Situ - Sumedang

Email: [rositaana086@gmail.com](mailto:rositaana086@gmail.com)

---

## 1. INTRODUCTION

Inovasi dalam prosedur pelayanan yaitu pembaruan dalam hal berinteraksi dengan penerima layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi misi, tujuan dan strategi serta melihat realita sebagai alasannya. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada. Banyaknya inovasi baru dalam pelayanan publik yang diciptakan dan diselenggarakan oleh pemerintah menjadikan masing-masing daerah khususnya lembaga pelayanan kependudukan meluncurkan berbagai bentuk inovasi layanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Pelayanan publik berkembang seiring perkembangan zaman, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi. Inovasi pelayanan bersinergi untuk dapat mengoptimalkan setiap pelayanan.

Pemerintah daerah Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat dalam rangka melayani permohonan masyarakat di bidang administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Berdasarkan kewenangan tersebut, maka terdapat beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pelayanan Pencatatan Sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting lainnya, perubahan dan pembatalan akte.

Program Silasimedi (Sistem Layanan Sehari Mesti Jadi) adalah inovasi pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan pencatatan sipil. Program Silasimedi ini, merupakan sebuah sistem layanan yang telah diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Sumedang untuk mempercepat proses pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian dan dokumen kependudukan lainnya. Program silasimedi diprioritaskan bagi masyarakat miskin ekstrim dan berada di daerah pelosok dengan program jemput bola. Terdapat 8 orang petugas dalam pelaksanaannya, yaitu pertama, petugas menerima berkas dari penerima layanan lalu oleh petugas data di verifikasi dan validasi, selanjutnya di input di Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), lalu diajukan permohonan Tanda Tangan Elektrik (TTE), terakhir diberikan kepada yang bersangkutan. Program Sistem Layanan Sehari Mesti Jadi diluncurkan mulai Januari 2022 dimana dokumen yang diterbitkannya ialah Akta kelahiran, Akta kematian, Akta perkawinan, Akta perceraian, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Namun berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan beberapa indikasi permasalahan. Adapun permasalahan-permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Masih sering terjadi ketidak akuratan data, hal ini dapat dibuktikan dengan proses verifikasi dan validasi data mengalami hambatan jika data yang dimasukkan oleh masyarakat tidak lengkap atau tidak sesuai dengan data di lapangan. Ini bisa memperlambat atau menghambat keluarnya dokumen yang diminta, sehingga prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang kurang memadai, hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya komputer yang digunakan dalam pelayanan jemput bola dan seringnya mengalami kekurangan pegawai dalam pelayanan yang diberikan sehingga hal ini dapat menghambat pelayanan.
3. Masih ada keterbatasan aksesibilitas jaringan dan jarak, hal ini dapat dibuktikan dengan masyarakat yang tinggal di daerah pelosok sulit mengakses layanan fisik yang berhubungan dengan silasimedi, meskipun layanan online tersedia tetap harus menempuh jarak yang jauh untuk mengurus administrasi atau mengakses layanan teknologi dalam hal ini yaitu kesulitan akses jaringan internet dan masalah infrastruktur.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan publik melalui program silasimedi dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
2. Faktor penghambat Inovasi pelayanan publik melalui program silasimedi dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor yang menghambat Inovasi pelayanan publik melalui program silasimedi dalam upaya meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

## 2. METHOD

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering juga disebut dengan metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural Setting*) dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. William dalam Moleong (2014; 5) menyebutkan jika metode penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada satu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara ilmiah. Sugiyono (2017: 9) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Informan penelitian merupakan individu atau pegawai yang menjadi narasumber atau orang yang memberikan informasi, wawasan dan perspektif berdasarkan dari pengalaman atau pengetahuan mereka yang relevan dengan topik penelitian atau pertanyaan penelitian. Selain itu untuk mendapatkan informasi yang akurat, data juga diperoleh dari sampel atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk penentu informan adalah dengan menggunakan Purposive sampling. Sugiyono (2016: 218) menyatakan jika “purposive sampling adalah teknik penentu sampel dengan pertimbangan tertentu”. Dari penjelasan diatas serta dengan keterbatasan peneliti dari segi waktu, ilmu pengetahuan serta biaya, maka yang dijadikan sasaran atau informan dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 1. Informan Penelitian**

No	Sasaran	Jumlah
1	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
2	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	1
3	Staff Bidang Capil	1
4	Petugas Pelayanan Silasimedi	2
<b>Jumlah</b>		<b>5</b>

Data yang diperlukan dalam penelitian ini mencakup fakta-fakta atau pun informasi tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Silasimedi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Capil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Oleh karena itu, diperlukannya rincian data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018: 225) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Atau bisa dikatakan data primer adalah data yang langsung diamati dilapangan melalui wawancara mendalam dan data sekunder adalah data yang sudah dan dipublikasikan dari dokumen dan media pemberitaan resmi.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, disusun dengan dua jenis teknik pengumpulan data, yaitu.

1. Studi kepustakaan (*library*), yaitu memperoleh data secara langsung yang biasanya bersifat teoritis dengan cara membaca, mempelajari buku-buku, literatur, catatan-catatan, peraturan tertulis berupa kebijakan-kebijakan, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kajian yang diteliti.
2. Studi lapangan
  - a. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Teknik observasi yang dilakukan adalah observasi langsung yaitu peneliti mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di tempat yang menjadi objek penelitian.
  - b. Wawancara, yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan pihak yang bersangkutan dan juga berkompeten, khususnya dalam hal kinerja Kecamatan Sumedang Selatan dalam Program rantang simpati bagi lanjut usia miskin dan terlantar sebagai informan untuk memperoleh informasi. Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan mendalam, dimana peneliti telah menyediakan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.

- c. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan memperhatikan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kinerja Kecamatan Sumedang Selatan dalam Program rantang simpati bagi lanjut usia miskin dan terlantar.
- d. Triangulasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

### 3. RESULTS AND DISCUSSION

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original/ atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat mendapatkan suatu pendekatan baru Silasimedi merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh bidang capil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan waktu yang cepat sehingga efisiensi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dokumen kependudukan sangat dibutuhkan untuk keperluan administrasi, di kabupaten Sumedang sendiri masih banyak warga masyarakat yang belum mempunyai identitas kependudukan dan masih kurang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Dengan demikian pemerintah Kabupaten Sumedang harus mengeluarkan beberapa inovasi baru agar pembuatan dokumen kependudukan dapat di akses dengan mudah dan cepat.

Seperti yang telah disebutkan uraian di atas bertujuan untuk mengukur sejauh mana inovasi pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang menggunakan teori Mulgan & Albury dalam Muluk (2008: 44-45) yang menyatakan inovasi pelayanan publik yang baik, sebagai berikut :

1. Inovasi Produk atau layanan
  - a. Kualitas Sitem Online
  - b. Pelayanan Jemput Bola
2. Inovasi Proses
  - a. Proses Pelayanan Digital
  - b. Proses Input Data
3. Inovasi Metode
  - a. Integrasi layanan
  - b. Kecepatan Pelayanan Online
4. Inovasi Strategi
  - a. Kecepatan Penerbitan Dokumen
  - b. Minimalisasi Proses Manual
5. Inovasi Sistem
  - a. Keakuratan Data
  - b. Waktu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan hasil Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Silasimedi di Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

1. Pelayanan Silasimedi di lakukan juga di Mall Pelayanan Publik (MPP), masyarakat bisa datang langsung dan juga ada yang di desa atau kelurahan, Program ini berjalan sudah cukup baik. Dalam Pelayanan jemput bola yang dilakukan di 26 kecamatan di Kabupaten Sumedang di desa yang cakupannya lebih banyak dan dilihat masyarakat yang aksesnya jauh ke mpp.
2. Dalam pelayanan digital ini dilakukan di aplikasi silasidakep, Prosesnya sangat cepat sehingga pelayanan bisa efisien dengan secara digital ini. Dalam pelaksanaannya layanan dibuat ini bisa lebih fleksibel dimana dalam melakukan pelayanan tidak hanya di satu titik tapi melakukan pelayanan jemput bola juga.
3. Integrasi layanan dapat memudahkan pegawai dan juga masyarakat dalam mengakses layanan sehingga kualitas layanan juga baik dan terpadu serta meningkatkan akurasi sehingga menciptakan pelayanan yang efisien. Kombinasi antara online dan offline dimana proses offline dalam berkas awal lalu diinput dan di verifikasi melalui sistem online dan dokumen yang diterbitkan berbentuk fisik.

Silasimedi merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh bidang capil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan waktu yang cepat sehingga efisiensi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Program Jampeharupat; Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memutuskan Administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Dokumen kependudukan sangat dibutuhkan untuk keperluan administrasi, di kabupaten Sumedang sendiri masih banyak warga masyarakat yang belum mempunyai identitas kependudukan dan masih kurang sadar akan pentingnya dokumen kependudukan. Dengan demikian pemerintah Kabupaten Sumedang harus mengeluarkan beberapa inovasi baru agar pembuatan dokumen kependudukan dapat di akses dengan mudah dan cepat.

#### 4. CONCLUSION

Pelayanan Silasimedi di lakukan juga di Mall Pelayanan Publik (MPP), masyarakat bisa datang langsung dan juga ada yang di desa atau kelurahan, Program ini berjalan sudah cukup baik. Pelaksanaannya upload disistem silasidakep, kemudian di verifikasi sehingga dokumennya diterbitkan berbentuk pdf. Dalam Pelayanan jemput bola yang dilakukan di 26 kecamatan di Kabupaten Sumedang di desa yang cakupannya lebih banyak dan dilihat masyarakat yang aksesnya jauh ke mpp, dalam pelaksanaannya efektif meskipun ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kecepatan Dalam Penerbitan dokumen pada program silasimedi ini tergantung dari kualitas jaringan dan juga dokumen persyaratan.

Faktor penghambat dalam program silasimedi mengutamakan kecepatan dan ketepatan masih kurang optimal, hal yang menjadi langkah utama adalah dalam dokumen persyaratan yang harus di bawa oleh masyarakat pada saat pelayanan, seringkali ada kekurangan dan dari kondisi masyarakat yang kurang mengerti pentingnya dokumen kependudukan. Kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan silasimedi mengalami hambatan dalam segi jumlah, dimana jumlah pegawai dalam pelayanan jemput bola sering kali mengalami kekurangan. Dalam akseibilitas jarak hamatannya dalam kondisi jalan yang seringkali menjadi hambatan ketika pelayanan di daerah pelosok, dimana waktu yang ditempuh lebih lama dengan kondisi jalan yang kurang baik.

Melakukan upaya dengan sosialisasi pada saat adanya pelayanan jemput bola, mensosialisasikan akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan agar di sampaikan kepada kerabat ataupun tetangga dari masyarakat yang hadir yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap, juga melaksanakan sosialisasi di media sosial di instragram, facebook, dll. Upayanya perbanyak dari segi jumlah dan pegawai menerapkan 3S yaitu senyum sapa salam kepada masyarakat ketika sedang melakukan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman. Serta upayanya diperbanyak dari segi jumlah pegawai dan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di disdukcapil dengan menambah jumlah komputer agar pelayanan bisa berjalan dengan optimal. Dengan pelayanan jemput bola yang ada merupakan upaya agar masyarakat dapat mudah untuk meng akses pelayanan yang di berikan yakni dengan SIMOYAN ASMIDUK (Sistem Mobil Pelayanan Keliling Administrasi kependudukan). Upaya yang dilakukan dalam mengatasi akseibilitas jarak ini dengan bisa berangkat lebih awal untuk jarak tempat yang jauh agar nantinya pelayanan dapat dilaksanakan tepat waktu.

#### REFERENCES

- Anatan, Lina & Lena Ellitan. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: PT. Elex media.
- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Dewanto, Wawan dkk. 2014. *Manajemen Inovasi- Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Effendi, S. (2017). *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Emron Edison, Y. A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fontana, Avanti. 2011. *Inoovate We Can!*. Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Hasibuan, M.S.P. (2018). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hubeis, Musa. 2012. *Manajemen Kreatif dan Inovatif Dalam Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Kolter, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing manajemen (15th ed.)*.
- Kurniawan, D. (2017). *Pelayanan Publik dan Inovasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Nasution, M.N. (2016). *Inovasi Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Nugroho, Y. (2015). *Inovasi Pelayanan Publik: Konsep dan Strategi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Riau: Alfabeta.
- Sari, R.P. (2019). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik dan Inovasi*. Bandung: Alfabeta
- Tambunan, H. (2020). *Pelayanan Publik Digital: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Inovasi dan Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Wibowo, A. (2019). *Strategi Inovasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.