

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN AKTA KELAHIRAN
MELALUI SISTEM INFORMASI AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN
(SIHATI) ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL
KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH**

ABDUL AZIZ

NPP. 31.0001

Asdaf Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh

Program Studi Studi Kependudukan & Pencatatan Sipil

Email: azizbakoeng85@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The lack of accurate and up-to-date population data in the city of Banda Aceh has significant implications for government decision-making and society. This research is conducted to address the effectiveness of online birth certificate services through the innovation of SiHati Online at the Civil Registry Office (Disdukcapil) of Banda Aceh, as well as to identify the challenges in providing online birth certificate services through the SiHati Online innovation at the Civil Registry Office of Banda Aceh, and to examine the efforts made by the government of Banda Aceh in handling the issues of online birth certificate services through the SiHati Online innovation at the Civil Registry Office of Banda Aceh. ***Purpose:*** This study aims to obtain a deep understanding of the effectiveness of online birth certificate services using the SiHati Online innovation at the Civil Registry Office of Banda Aceh and to analyze the challenges in the process of providing online birth certificate services using the SiHati Online innovation at the Civil Registry Office of Banda Aceh. ***Method:*** The data collection method used in a qualitative approach includes interviews, documentation, and observation. ***Results/Findings:*** The SiHati Online program is evaluated by the author as not yet effective in implementing population document issuance services, especially birth certificates. ***Conclusion:*** The ineffectiveness of the SiHati Online program is caused by several factors, including lack of socialization to the public, limitations in infrastructure and internet access, and a community unprepared to accept cultural and habitual changes. The efforts made by the Civil Registry Office of Banda Aceh in response to this include conducting socialization and education, improving technology infrastructure, enhancing service quality, and collaborating with external parties.

Keywords: SiHati Online, Effectiveness, Birth Certificate, Civil Registry Office

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kurangnya data kependudukan yang akurat dan terkini di kota Banda Aceh memiliki implikasi yang signifikan bagi pengambilan keputusan pemerintah dan masyarakat, Penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab bagaimana efektivitas pelayanan akta kelahiran online melalui inovasi SiHati Online pada Disdukcapil Kota Banda Aceh, serta untuk mengetahui kendala dalam pelayanan akta kelahiran secara online melalui inovasi SiHati Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Banda Aceh, dan melihat apa saja upaya yang dilakukan pemerintah Kota Banda Aceh dalam menangani masalah pelayanan akta kelahiran secara Online melalui inovasi SiHati Online pada Dinas dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. **Tujuan:** penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan akta kelahiran *Online* menggunakan inovasi SiHati *Online* pada Disdukcapil Kota Banda Aceh dan menganalisis kendala dalam proses pelayanan akta kelahiran secara *Online* menggunakan inovasi SiHati *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. **Metode:** Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pendekatan kualitatif meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi. **Hasil/Temuan:** program SiHati Online penulis nilai belum efektif dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran **Kesimpulan:** kurang efektifnya program SiHati Online disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, keterbatasan Infrastruktur dan akses internet, masyarakat yang tidak siap menerima perubahan budaya dan kebiasaan. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam menanggapi hal ini adalah dengan melakukan Sosialisasi dan Edukasi, Peningkatan Infrastruktur Teknologi, Peningkatan Kualitas Layanan, dan Kolaborasi dengan Pihak Eksternal.

Kata Kunci: SiHati Online, Efektifitas, Akta Kelahiran, Disdukcapil

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banda Aceh, pada tahun 2024, jumlah penduduk di kota ini adalah 235.245 orang. Banda Aceh merupakan salah satu dari 94 kota di Indonesia dan menempati peringkat 46 dalam populasi Indonesia. Penerbitan publikasi Kota Banda Aceh Dalam Angka 2024 oleh BPS Kota Banda Aceh memuat data dan informasi statistik tentang hasil pembangunan di wilayah Kota Banda Aceh selama tahun 2022. Menghadapi hal ini, pemerintah kota Banda Aceh memanfaatkan gelombang perkembangan teknologi yang sedang tumbuh dengan pesat di Indonesia, khususnya dalam pelaksanaan pemerintahan yang diaktualisasikan pada SPBE dengan membuat inovasi sistem informasi akta kelahiran dan kematian *Online* (SiHati *Online*).

Kurangnya data kependudukan yang akurat dan terkini di kota Banda Aceh memiliki implikasi yang signifikan bagi pengambilan keputusan pemerintah dan masyarakat. Pertama, kurangnya data kependudukan yang akurat dan terkini dapat menyebabkan kesulitan dalam merencanakan pembangunan infrastruktur dan sosial di kota Banda Aceh dalam menentukan prioritas pembangunan dan alokasi anggaran yang tepat. Selain itu, kurangnya data kependudukan yang akurat dan terkini juga dapat menyebabkan kesulitan dalam mengambil keputusan strategis saat menentukan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Zainuddin & Mansari, 2019).

Tabel 1. Perkembangan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Banda Aceh Perkecamatan

NO	KECAMATAN	2022	2023
1	Meuraxa	7.790	11.627
2	Jaya Baru	7.973	13.085
3	Banda Raya	7.340	14.585
4	Baiturrahman	9.191	16.874
5	Lueng Bata	6.975	13.711
6	Kuta Alam	12.457	21.202
7	Kuta Raja	4.526	6.936
8	Syiah Kuala	9.229	16.938
9	Ulee Kareng	7.803	14.828
10	Kota Banda Aceh	73.284	129.786

Sumber : Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Banda Aceh Tahun 2023

Tabel 1 menunjukkan perkembangan kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh per kecamatan pada tahun 2022 dan 2023. Data tersebut menggambarkan peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran dari tahun ke tahun di setiap kecamatan. Dari data tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2023, jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh secara keseluruhan meningkat signifikan dari 73.284 pada tahun 2022 menjadi 129.786 pada tahun 2023. Peningkatan ini juga terjadi di setiap kecamatan, menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran.

Sehingga berangkat dari pentingnya data penduduk secara aktual yang sangat diperlukan dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah sosial di kota Banda Aceh seperti kemiskinan, pengangguran, dan ketimpangan sosial serta memberikan pelayanan publik yang efektif dalam menentukan kebutuhan masyarakat dan upaya meningkatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tersebut (Wahyuni & Ikhsan, 2022)

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Meskipun SiHati *Online* telah hadir sejak 2 tahun kebelakang sebagai inovasi pada Disdukcapil Kota Banda Aceh, berdasarkan data, persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran di Kota Banda Aceh masih tinggi (SIPBM Kota Banda Aceh, 2023)

Tabel 2. Persentase kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	PERSENTASE YANG BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN
1	BAITURRAHMAN	33.658	16.874	16.784	49,8%
2	BANDA RAYA	25.017	14.585	10.432	41,6%

3	JAYA BARU	26.347	13.985	13.262	50,3%
4	KUTA ALAM	44.974	21.202	23.772	52,8%
5	KUTA RAJA	14.212	6.936	7.276	51,1%
6	LUENG BATA	25.305	13.711	11.594	45,8%
7	MEURAXA	23.042	11.627	11.415	49,5%
8	SYIAH KUALA	34.641	16.938	17.703	51,1%
9	ULEE KARENG	26.375	14.828	11.547	43,7%
JUMLAH		253.571	129.786	123.785	48,8%

Sumber: SIPBM Kota Banda Aceh, 2023

Menurut data dari Sistem Informasi Pembangunan Berbasis Masyarakat Kota Banda Aceh (SIPBM), persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran mencapai hampir setengah dari jumlah penduduk kota Banda Aceh. Peran pelibatan masyarakat dalam pengukuran kinerja adalah memberikan pandangan yang berbeda kepada instansi pemerintah untuk berempati dengan menempatkan diri pada posisi penerima layanan (publik), memberikan alternatif pilihan atas kebijakan yang diambil, maupun mendorong inovasi (Wargadinata, 2017). Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya inovasi SiHati *Online* tidak serta merta menyelesaikan masalah dokumen kependudukan di kota Banda Aceh. Kehadiran inovasi ini juga belum sepenuhnya menggantikan proses pelayanan akta kelahiran konvensional (offline). Oleh karena itu, pemerintah kota Banda Aceh perlu meningkatkan upaya dan secara komprehensif memahami hambatan yang ada untuk mengumpulkan data kependudukan yang akurat dan terkini dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti sistem informasi akta kelahiran dan kematian *Online* (SiHati *Online*), serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat (Zamharira & Cahyani, 2019).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Dalam penelitian Ferry Ferdian (2018) Yang Berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh, objek utama penelitian ini adalah terkait inovasi namun, penelitian ini juga memiliki perbedaan mendasar dari penelitian terdahulu, khususnya pada objek yang diteliti dimana Ferry Ferdian hanya sebatas menggambarkan inovasi terkait, sementara objek pada penelitian ini berada pada pemahaman yang lebih jauh lagi dimana peneliti mengukur efektivitas dari inovasi tersebut. Dalam penelitian yang berjudul Inovasi Pendaftaran Akta Kematian *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, penelitian ini membahas terkait inovasi pendaftaran akta kematian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh belum dapat dikatakan berhasil yang disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, seperti jumlah akta kematian yang tidak sesuai dengan data yang ada (Cut Aida Arifni, dkk. 2021). Penelitian Made Prastika Pramesti tentang Implementasi Penertiban Dokumen Penduduk Pendaatang Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Provinsi Bali, kegiatan penertiban dokumen penduduk pendatang atau nonpermanen di Kota Denpasar yang dilakukan secara rutin setiap bulannya atau secara berkala, masih ditemukan beberapa faktor penghambat, seperti penduduk pendatang yang tidak memiliki identitas diri yang lengkap, tuan rumah pemilik kontrakan yang kurang bekerjasama, rendahnya tingkat kesadaran penduduk pendatang untuk melapor, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi kependudukan, data mengenai jumlah penduduk yang belum akurat, dan biaya operasional yang masih relatif kecil MADE PRASTIKA PRAMESTI. Penelitian Akmalia 2020 dengan

judul “Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan di Roxy Square dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya pelayanan administrasi kependudukan di Roxy Square tidak efektif karena tujuan masyarakat kesana hanya untuk belanja dan bermain. Penelitian Widhiawati 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Online dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni efektivitas pelayanan akta kematian secara online di Kab. Bolang Mongondow. Menggunakan teori efektivitas menurut sumaryadi yang dibagi menjadi lima dimensi yaitu, produktivitas, kualitas/mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Penelitian Tanggahma 2020 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni Menggunakan teori efektivitas yang menurut steers dan gibson dengan 5 indikator, antara lain produktivitas, mutu/kualitas, efisiensi, kepuasan dan fleksibilitas. Penelitian Lituhayu 2017 dengan judul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil” dengan menggunakan pendekatan kualitatif induktif. adapun hasil penelitiannya yakni telah dilakukan beberapa implementasi untuk percepatan kepemilikan Akta Kematian antara lain bekerjasama dengan Rumah Sakit, Puskesmas dan Bidan Persalinan dalam pembuatan Akta Kematian. Penelitian I Nyoman Mangku Suryana mengatakan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah berjalan secara efektif dengan menerapkan beberapa faktor, diantaranya adalah factor kesadaran, SDA, organisasi, pendapatan, kemampuan dan keterampilan dan sarana (Ratna Sari dan Suryana, 2019). Penelitian Zahratunnisa tentang Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran belum maksimal karena penyelesaian penerbitan Akta Kelahiran Anak belum berjalan dengan efektif walaupun Aspek Support atau dukungan yang diberikan pada pelaksanaan proses digitalisasi sudah diberikan dari aspek Capacity atau kemampuan dalam penyediaan Sumber daya Teknologi serta Sumber daya manusia nya sudah berjalan dengan baik dan dari aspek Value atau nilai yang diberikan dalam digitalisasi ini dianggap cukup memberikan kebermanfaatan yang baik untuk masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan (Rina Zahratunnisa, 2022). Dalam Penelitian Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal ini dapat dilihat yaitu pada jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, dan ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online (Putri & Pambudi, 2018).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, Dimana objek penelitian ini yakni program Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SIHATI) dalam melayani akta kelahiran di Kota Banda Aceh. Hal ini terbukti dari seluruh penelitian terdahulu yang dicantumkan belum ada yang membahas program ini termasuk menilai keefektifitasan program ini.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pelayanan akta kelahiran *Online* menggunakan inovasi SiHati *Online* pada Disdukcapil Kota Banda Aceh, mengetahui dan menganalisis kendala dalam proses pelayanan akta kelahiran secara *Online* menggunakan inovasi SiHati *Online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, dan mengetahui bagaimana upaya pemerintah Kota Banda Aceh terhadap permasalahan yang menghambat inovasi SiHati *Online* dalam proses pelayanan atau penerbitan akta kelahiran secara *Online* pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banda Aceh.

II. Metode

Penelitian ini menggunakan kualitatif, Pendekatan kualitatif adalah suatu teknik pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif guna memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh. Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk menggambarkan dan menguraikan data secara sistematis, dengan mengumpulkan fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari penelitian sendiri

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketidakkuratan dan ketidakterkinian data kependudukan di kota Banda Aceh memiliki dampak yang signifikan pada pengambilan keputusan oleh pemerintah dan masyarakat. Dalam kasus ini, analisis yang penulis gunakan untuk melihat efektivitas program pelayanan akta kelahiran melalui SiHati Online memiliki lima dimensi yang disebutkan oleh Sutrisno (2007: 125-126). Dimensi tersebut diantaranya; Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan Indikator, Perubahan Nyata Indikator.

3.1 Pemahaman Program

Pemahaman yang luas dan mendalam tentang program oleh semua stakeholder memastikan bahwa semua pihak memiliki ekspektasi yang sama dan bekerja menuju tujuan yang sama. Pemahaman program SiHati Online menjadi kunci utama dalam peningkatan efektivitas pelayanan akta kelahiran. Program ini dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran akta kelahiran dan kematian, sehingga diharapkan dapat mengurangi ketidakakuratan data kependudukan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi secara online, masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini tentunya membutuhkan sosialisasi yang intensif kepada masyarakat agar dapat memahami dan menggunakan sistem ini dengan benar. Sosialisasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program ini, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas data kependudukan.

Ringkasnya, pemahaman informan lain mengenai SiHati Online kurang lebih dilontarkan dengan narasi yang sama baik itu dari definisi, tujuan, dan hambatan, yang mereka pahami secara kolektif. Berdasarkan informasi yang penulis terima dan analisis dari informan, indikator yang ada pada dimensi ini telah terpenuhi seluruhnya.

3.2 Tepat Sasaran

Program ini dirancang untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama mereka yang berada di daerah terpencil. Dengan adanya layanan online, masyarakat yang sebelumnya kesulitan untuk mendapatkan akta kelahiran karena faktor jarak dan akses, diharapkan dapat lebih mudah mengurus dokumen penting tersebut. Jika program SiHati Online telah berhasil mencapai sasaran yang diinginkan, maka masyarakat akan dimudahkan dalam mengakses layanan kependudukan. Indikator tepat sasaran menilai apakah program yang dijalankan telah

mencapai kelompok atau masalah yang sebenarnya ingin ditangani. Ini tidak hanya tentang mencapai jumlah orang yang ditargetkan tetapi juga memastikan bahwa intervensi yang dilakukan relevan dengan kebutuhan mereka. Tepat sasaran juga berarti bahwa program harus dirancang dan diimplementasikan dengan cara yang memungkinkan sumber daya yang terbatas digunakan secara efisien untuk memberikan dampak maksimal. Program yang tepat sasaran akan memiliki hasil yang lebih berkelanjutan karena secara langsung menangani akar permasalahan yang dihadapi. Jikalau program ini tanpa ada target, program SiHati Online tidak memiliki objektif capaian yang mampu meningkatkan performanya tiap tahun. Dibuktikan dengan jumlah akses yang hanya berjumlah 1050 pengunjung selama periode 2022-2024. Angka yang sangat sedikit dengan interval waktu selama itu.

3.3 Tepat Waktu

Tepat waktu merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas program SiHati Online. Dalam hal ini, sistem telah dirancang untuk memproses permintaan akta kelahiran dengan cepat. Penelitian menunjukkan bahwa sejak implementasi SiHati Online, waktu tunggu dalam penerbitan akta kelahiran telah berkurang secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa sistem telah berhasil dalam memberikan layanan yang cepat kepada masyarakat, yang merupakan salah satu tujuan utama dari program ini. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan program menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Ini penting karena keterlambatan dapat memiliki efek domino yang mengganggu keseluruhan proses dan hasil akhir. Ketepatan waktu juga mencerminkan komitmen organisasi terhadap pihak-pihak terkait dan tanggung jawabnya dalam memenuhi harapan. Dalam banyak kasus, ketepatan waktu juga dapat mempengaruhi biaya dan efisiensi program, dengan demikian mempengaruhi persepsi stakeholder tentang keandalan dan profesionalisme organisasi.

3.4 Tercapainya Tujuan Indikator

Tercapainya tujuan adalah ukuran langsung dari efektivitas program. tercapainya tujuan indikator juga menjadi aspek penting dalam analisis efektivitas. Indikator-indikator yang telah ditetapkan untuk program SiHati Online antara lain adalah peningkatan jumlah pendaftaran akta kelahiran, penurunan jumlah kesalahan dalam pendaftaran, dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan. Ini mengevaluasi sejauh mana program telah berhasil memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan ini tidak hanya diukur melalui output jangka pendek tetapi juga melalui *outcome* jangka panjang dan dampak yang lebih luas. Tujuan yang tercapai menunjukkan bahwa program telah berhasil membuat perubahan yang diinginkan dan memberikan nilai tambah kepada penerima manfaat. Ini juga membantu dalam membangun kredibilitas dan reputasi organisasi sebagai entitas yang dapat menghasilkan hasil yang dijanjikan. Sehingga keberadaan inovasi SiHati Online belum memberikan dampak signifikan terhadap jumlah kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Banda Aceh.

3.5 Perubahan Nyata Indikator

Perubahan nyata dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti peningkatan kualitas hidup, penurunan angka kemiskinan, peningkatan kesadaran, atau perbaikan kondisi lingkungan. Perubahan yang nyata dan berkelanjutan menandakan bahwa program tidak hanya efektif tetapi juga memiliki dampak positif yang signifikan pada masyarakat atau lingkungan. Perubahan nyata pada indikator keberhasilan program SiHati Online dapat dilihat dari peningkatan signifikan dalam akurasi data kependudukan. Sejak diterapkannya sistem ini, jumlah kesalahan dalam pendaftaran akta kelahiran dan kematian telah menurun drastis. Ini

menunjukkan bahwa sistem telah berhasil dalam mengurangi ketidakakuratan data yang menjadi masalah utama sebelumnya. Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan kependudukan juga meningkat, yang menunjukkan bahwa program ini telah berhasil dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Sayangnya berdasarkan wawancara yang telah penulis laksanakan, tanpa adanya target yang ditetapkan, tidak ada tolak ukur dalam melihat dimensi perubahan nyata indikator. Tujuan awal dan harapan yang terjadi secara realistis terkesan kontradiktif satu sama lain. Peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran ternyata tidak terlalu relevan dengan kemunculan inovasi SiHati Online ini. Meski demikian, peningkatan pengguna setiap tahunnya tetap ada meski fluktuatif. Menurut hasil rekapan dokumen akta kelahiran tahun 2023 yang penulis olah, ada sebanyak 508 jumlah dokumen akta kelahiran yang diurus melalui SiHati Online.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layaknya penelitian yang dilakukan oleh (Ferry Ferdian,2018; Cut Aida Arifni,2021; Made Prastika Pramesti) memiliki objek penelitian terhadap urusan mengenai akta kelahiran maupun kematian oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Akta Kelahiran dan Kematian menjadi urusan yang harus terus diperbaharui dan memiliki target karena angkanya dipastikan sehingga keakuratan menjadi nilai utama.

Adapun temuan utama yang peneliti peroleh dalam penelitian ini ialah mengukur efektivitas dari program Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SIHATI) yang tentunya ini merupakan inovasi yang berawal dari permasalahan diantaranya kesulitan merencanakan pembangunan infrastruktur dan sosial di kota tersebut karena kurangnya data yang akurat dan terkini. Prioritas pembangunan dan alokasi anggaran juga menjadi sulit ditentukan. Selain itu, keputusan strategis dalam kebijakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat juga terhambat oleh ketidakakuratan data kependudukan. Hal inilah yang kemudian menjadi latar belakang diciptakannya SiHati Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

IV. KESIMPULAN

1. Efektivitas program SiHati Online penulis nilai telah efektif dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran karena:
 - a. Informan terkait telah memahami program SiHati Online secara praktis dan kolektif.
 - b. Pengoperasian SiHati Online baik bagi operator maupun masyarakat sudah tergolong mudah dan simpel. Namun, dimensi tepat sasaran belum juga bisa terpenuhi karena DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh tidak memasang target apapun sejak peluncuran pertama SiHati Online yang berujung pada jumlah pengguna yang tidak bertambah secara signifikan.
 - c. Proses penerbitan akte kelahiran melalui SiHati Online tidak memakan waktu lama, bahkan lebih cepat jika dibandingkan dengan proses konvensional. Operator juga tidak mengalami kesulitan saat menghadapi pengguna. Sayangnya kemudahan ini muncul karena memang jumlah pengguna yang sangat sedikit sehingga muncul bias yang membuat SiHati Online terlihat berjalan efektif dan baik-baik saja padahal hal itu terjadi karena memang tidak banyak masyarakat yang menggunakannya.

- d. Tujuan indikator dan perubahan nyata indikator Disdukcapil secara umum, yakni peningkatan jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran, memang tercapai dan meningkat setiap tahun. Namun peningkatan ini tidak didominasi melalui SiHati Online sehingga dapat penulis katakan bahwa inovasi ini belum memberikan dampak signifikan terhadap jumlah kepemilikan akta kelahiran masyarakat Kota Banda Aceh.
2. Program SiHati Online memiliki beberapa hambatan dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran karena.
 - a. Masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya. Beberapa orang mungkin tidak terbiasa dengan teknologi digital.
 - b. Tidak semua warga memiliki perangkat (seperti komputer atau smartphone) yang memungkinkan mereka mengakses layanan online.
 - c. Masyarakat masih merasa lebih nyaman dengan cara lama dan enggan dengan perubahan.
3. Disdukcapil Kota Banda Aceh memiliki beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas Program SiHati Online dalam pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yaitu:
 - a. Dinas Kependudukan telah melakukan sosialisasi secara aktif kepada masyarakat tentang keberadaan SiHati Online dan manfaatnya.
 - b. Dinas Kependudukan telah berkolaborasi dengan pihak terkait untuk memastikan infrastruktur teknologi yang memadai.
 - c. Dinas Kependudukan telah bekerja sama dengan lembaga swasta, perguruan tinggi, dan komunitas teknologi untuk mengatasi hambatan-hambatan teknis. Ini termasuk mengadakan pelatihan, memperbaiki aplikasi, dan memastikan dukungan teknis yang memadai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari hasil yang diperoleh dari penelitian ini belum maksimal. Oleh karena itu, diharapkan ada penelitian lanjutan untuk memaksimalkan hasil yang diperoleh dari penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh beserta jajarannya telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian baik di dalam kantor maupun terjun langsung ke lapangan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, N. F. (2020). "Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Roxy Square Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur". Laporan Akhir Praja Utama IPDN.
- Arifni, C. A. (2021). "Inovasi Pendaftaran Akta Kematian Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh". *Jurnal Registratie*, Vol. 3. Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Badan Pusat Statistik Aceh. (2023). *Jumlah Penduduk (Jiwa), 2020-2022*. Diakses pada Rabu, 8 November 2023, dari <https://aceh.bps.go.id>.
- Ferry, F. (2018). "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh". Kota Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- K., Nindya A., & Lituhayu, D. (2017). "Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil." *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, Vol. 6, pp. 27-39.
- Nike Firda Akmalia, "Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Roxy Square Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur, Laporan Akhir Praja Utama IPDN, 2020
- Ni Luh Cindy Widhiawati, "Efektivitas Pelayanan Akta Kematian Online Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara", Laporan Akhir Praja Utama IPDN, 2020
- Prasetyawan, A. J., dkk. (2022). "Implementasi Pemanfaatan E-Government dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, Vol. 7. Kota Banda Aceh: Unsyiah.
- Pramesti, M. P. (2021). "Implementasi Penertiban Dokumen Penduduk Pendetat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar Provinsi Bali". Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Rina Zahratunnisa. (2022). "Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan". *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.78>
- Sistem Informasi Pemerintah Banda Aceh. (2023). *Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Akte Kelahiran Tahun 2023*. Diakses pada Rabu, 8 November 2023, dari <https://sipbm.bandaacehkota.go.id>.
- Taufiq, M. (2022). "Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh". Jatinangor: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Tanggahma, S. A. (2020). "Efektivitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana Provinsi Papua Barat". Laporan Akhir Praja Utama IPDN.
- Wahyuni, P., & Ikhsan, I. (2022). "Peran Disdukcapil Kabupaten Aceh Selatan dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Kelahiran". *Journal of Social Politics and Governance*

(JSPG), Vol. 4.

Wargadinata, E. L. (2016). *Kepemimpinan Kolaboratif*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1).

Wargadinata, E. L. (2017). *Kualitas Pengukuran Kinerja Organisasi Publik*. *Sosiohumaniora*, 19(2), 86–94.

Zainuddin, M., & Mansari, M. (2019). "Strategi Perluasan Cakupan Akta Kelahiran Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Anak di Banda Aceh dan Aceh Besar". *Gender Equality: International Journal of Child and Gender Studies*, Vol. 4.

Zamharira, C., & Cahyani, I. R. (2019). "Pelangi: Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Banda Aceh". *Al-Ijtima`I: International Journal of Government and Social Science*, Vol. 5.

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta". *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>

