

PENERAPAN SIHATI ONLINE DALAM LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH

Ricco Divan Akbar

NPP. 32.0042

Asdaf Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0042@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Karno, S.Kom, M,Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The digital transformation in public service delivery, especially in population administration, has become a strategic necessity for local governments. In Banda Aceh, the implementation of the SiHati Online application aims to facilitate faster, more transparent, and accessible population services. However, despite technological advancements, challenges such as limited digital literacy among the community and government apparatus, as well as system integration issues, hinder optimal utilization of the application. This gap requires in-depth analysis to understand the barriers and supporting factors affecting the implementation of digital services in local population administration.

Purpose: This study aims to analyze the implementation of the SiHati Online application at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Banda Aceh, identify key supporting and inhibiting factors, and assess the role of digital leadership and community digital literacy in enhancing the effectiveness of E-Government-based public services. **Method:** This research employs a qualitative descriptive approach to capture the complex dynamics of digital service implementation. Data were collected through in-depth interviews with 15 informants consisting of Disdukcapil officials, digital service managers, and community users, chosen purposively to represent key stakeholders involved in the application's operation and utilization. Observation and document analysis were also conducted to triangulate data and ensure validity. The qualitative method was selected to explore detailed perspectives and contextual factors influencing the application's performance. **Result:** The findings reveal that while SiHati Online has improved service accessibility and administrative efficiency, obstacles remain in user adaptation, technical infrastructure, and coordination between organizational units. Digital leadership within Disdukcapil plays a significant role in driving innovation, but community digital literacy levels still limit the full potential of service adoption. Effective collaboration and targeted digital literacy programs are necessary to bridge these gaps. **Conclusion:** To optimize the implementation of SiHati Online and enhance public satisfaction, Disdukcapil Banda Aceh must strengthen interdepartmental coordination, invest in continuous digital literacy education for both staff and the community, and improve system integration and responsiveness. These efforts will support sustainable E-Government services that meet the evolving needs of the population.

Keywords: Digital Service, E-Government, Population Administration

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan, menjadi kebutuhan strategis

pemerintah daerah Banda Aceh, penerapan aplikasi SiHati Online bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan secara cepat, transparan, dan mudah dijangkau. Namun, kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat dan aparatur, serta masalah integrasi sistem, menghambat optimalisasi pemanfaatan aplikasi tersebut. Kesenjangan ini perlu dikaji secara mendalam untuk memahami faktor penghambat dan pendukung implementasi layanan digital di Disdukcapil. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan aplikasi SiHati Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengkaji peran kepemimpinan digital dan literasi masyarakat dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis *E-Government*. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menangkap dinamika kompleks implementasi layanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 15 informan yang terdiri dari pejabat Disdukcapil, pengelola layanan digital, dan pengguna masyarakat, dipilih secara purposive untuk mewakili pemangku kepentingan utama dalam pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi. Observasi dan analisis dokumen juga dilakukan sebagai triangulasi data untuk menjaga validitas hasil. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggali perspektif mendalam dan konteks faktual dalam pelaksanaan aplikasi. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SiHati Online telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan, namun masih terdapat kendala dalam adaptasi pengguna, infrastruktur teknis, dan koordinasi antar unit organisasi. Kepemimpinan digital di Disdukcapil berperan penting dalam mendorong inovasi, namun tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan secara maksimal. Kolaborasi yang efektif dan program literasi digital yang tepat sasaran diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut. **Kesimpulan:** Untuk mengoptimalkan pelaksanaan SiHati Online dan meningkatkan kepuasan masyarakat, Disdukcapil Kota Banda Aceh perlu memperkuat koordinasi antar unit kerja, mengintensifkan edukasi literasi digital bagi aparatur dan masyarakat, serta meningkatkan integrasi dan responsivitas sistem. Upaya tersebut akan mendukung layanan *E-Government* yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Layanan Digital, *E-Government*, Administrasi Kependudukan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang krusial dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif dan transparan. Dalam era transformasi digital, implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi strategi penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik. Studi internasional menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan nilai tambah publik melalui peningkatan transparansi dan partisipasi masyarakat (Twizeyimana & Andersson, 2019)

Keberhasilan implementasi *E-Government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan literasi digital masyarakat serta aparatur pemerintah. Arey et al. (2020) menyoroti bahwa keterbatasan infrastruktur dan kualitas sumber daya manusia menjadi hambatan utama dalam adopsi layanan digital pemerintah di daerah tertinggal. Kepemimpinan digital yang visioner menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas transformasi digital pemerintah daerah (Suryatman & Wargadinata, 2024).

Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah juga merupakan elemen penting yang mempengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan layanan tersebut. Kajian (Alzahrani et al., 2017) mengungkap bahwa kepercayaan warga menjadi fondasi utama dalam kesuksesan layanan *E-Government*, terutama dalam konteks perlindungan data dan keamanan

informasi. Penguatan kepercayaan ini harus didukung dengan pengurangan kesenjangan digital agar layanan digital dapat diakses secara merata, seperti yang diuraikan oleh Pérez-Morote et al. (2020) dalam analisis mereka di negara-negara Eropa.

Lebih jauh lagi, transformasi digital bukan sekadar penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan budaya dan organisasi dalam pemerintahan yang mendalam. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital harus dipahami sebagai proses perubahan organisasi dan budaya, bukan sekadar digitalisasi proses yang ada. Dalam konteks ini, integrasi sistem dan perbaikan proses kerja menjadi aspek penting untuk menjamin efisiensi dan responsivitas layanan publik (Supriadi, 2016).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini fokus pada penerapan aplikasi SiHati Online di Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi SPBE, serta mengkaji peran kepemimpinan digital dan literasi masyarakat dalam mendorong keberhasilan layanan publik berbasis teknologi.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi fokus utama pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Di Banda Aceh, penerapan aplikasi SiHati Online sebagai inovasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan kependudukan secara cepat dan transparan. Namun, meskipun teknologi telah diterapkan, masih terdapat kendala signifikan yang menghambat optimalisasi layanan tersebut, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kesiapan aparatur pemerintah, serta integrasi sistem yang belum sepenuhnya berjalan lancar.

Sebagian besar studi sebelumnya menitikberatkan pada aspek teknis pengembangan aplikasi layanan publik atau evaluasi capaian SPBE secara umum tanpa mengkaji secara mendalam kendala operasional di lapangan maupun peran kepemimpinan digital dan literasi masyarakat dalam memperkuat keberhasilan implementasi aplikasi digital. Selain itu, literatur yang ada masih jarang menghubungkan secara eksplisit antara faktor kelembagaan Disdukcapil, kapasitas SDM, serta dinamika sosial masyarakat Banda Aceh dalam konteks pemanfaatan aplikasi digital kependudukan.

Penelitian-penelitian internasional menegaskan pentingnya digital leadership dan literasi sebagai faktor kunci keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah (Suryatman & Wargadinata, 2024). Kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital juga menjadi aspek krusial yang mempengaruhi tingkat adopsi aplikasi (Alzahrani et al., 2017). Namun, hingga kini belum banyak penelitian lokal yang mengkaji secara holistik bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dalam konteks implementasi SiHati Online di Banda Aceh, yang memiliki karakteristik sosial dan budaya spesifik.

Selain itu, hambatan teknis dan non-teknis dalam integrasi sistem dan proses birokrasi masih sering terjadi, sebagaimana yang diungkapkan dalam studi Supriadi (2016) terkait perbaikan proses kerja pelayanan perizinan. Hal ini menimbulkan kesenjangan nyata antara potensi teknologi dan praktik pelayanan yang dirasakan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kendala yang dihadapi, faktor pendukung keberhasilan, serta peran kepemimpinan dan literasi digital dalam mengoptimalkan implementasi aplikasi SiHati Online di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dengan fokus pada gap ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital, sekaligus memperkuat tata kelola SPBE yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal.

1.3. Penelitian Terdahulu

Nangameka (2022) dalam artikel yang dipublikasikan pada *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan* mengevaluasi kematangan *E-Government* menggunakan pendekatan pilar pada website resmi Pemerintah Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menegaskan pentingnya pemenuhan lima pilar utama dalam pembangunan *E-Government* sebagai indikator kemajuan digitalisasi pemerintahan daerah, memberikan kontribusi penting pada kajian evaluasi layanan publik digital.

Arey et al. (2020) melalui studi di pada *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan* mengkaji kesiapan daerah tertinggal dalam menerapkan *E-Government* di Kabupaten Seram Bagian Timur. Mereka menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia merupakan hambatan utama, sehingga studi ini menjadi rujukan penting dalam konteks digitalisasi pelayanan publik di wilayah dengan tantangan serupa.

Wargadinata (2021) dalam artikel di *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan* menguraikan peran kepemimpinan dalam program Smart-Village di Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menyoroti peran kepemimpinan transformasional dan kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam keberhasilan transformasi layanan publik berbasis teknologi informasi di tingkat desa.

Suryatman et al. (2024) dalam artikel yang diterbitkan oleh *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* meneliti implementasi *E-Government* di Kabupaten Sumedang dengan strategi percepatan SPBE menuju pemerintahan kelas dunia pada tahun 2030. Studi ini menekankan dua dimensi utama, yakni kepemimpinan digital dan literasi digital, sebagai kunci keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah.

Krisno (2023) dalam artikel yang dimuat di *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja* membahas transformasi layanan birokrasi digital melalui aplikasi Salaman di Disdukcapil Kota Bandung. Penelitian ini menggambarkan inovasi pelayanan kependudukan berbasis aplikasi daring yang meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses masyarakat, terutama di masa pandemi Covid-19.

Supriadi (2016) dalam artikel di *Administrasi Publik* mengkaji penerapan *E-Government* dalam business process reengineering pelayanan perizinan di Kota Depok. Studi ini menyoroti perlunya integrasi sistem dan perbaikan proses kerja birokrasi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik.

(Twizeyimana & Andersson (2019) melalui tinjauan literatur di *Government Information Quarterly* membahas nilai publik dari *E-Government*. Mereka menekankan bahwa implementasi *E-Government* harus mampu menciptakan nilai tambah melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi, dan partisipasi publik yang efektif.

Alzahrani et al. (2017) dalam artikel di *International Business Review* melakukan kajian sistematis mengenai faktor-faktor kritis yang memengaruhi kepercayaan warga dalam mengadopsi *E-Government*. Mereka menyusun kerangka konseptual yang menyoroti peran fundamental kepercayaan dalam kesuksesan penerapan layanan digital pemerintah.

Luna-Reyes & Gil-Garcia (2014) dalam artikel di *Government Information Quarterly* mengkaji transformasi pemerintahan digital dan portal internet sebagai hasil evolusi bersama teknologi, organisasi, dan institusi. Studi ini menjelaskan bagaimana interaksi elemen-elemen tersebut membentuk perkembangan *E-Government* secara global.

Gil-Garcia et al. (2018) dalam artikel di *Public Management Review* membahas persimpangan riset pemerintahan digital dan manajemen publik, mengajak untuk memperkuat integrasi antara studi teknologi informasi dan manajemen pemerintahan guna mendorong inovasi layanan publik digital.

Mergel et al. (2019) melalui artikel di *Government Information Quarterly* menguraikan definisi transformasi digital berdasarkan wawancara dengan para ahli. Mereka menekankan

bahwa transformasi digital adalah perubahan organisasi dan budaya yang mendalam, bukan sekadar implementasi teknologi.

Kompella (2017) dalam artikel di *Technological Forecasting and Social Change* mengkaji sistem e-governance sebagai transisi sosial-teknis menggunakan pendekatan multi-level perspective. Studi ini membahas dinamika adopsi teknologi di sektor publik yang dipengaruhi oleh interaksi tingkat sosial dan teknologi.

Pérez-Morote et al. (2020) dalam artikel yang diterbitkan di *Technological Forecasting and Social Change* meneliti dampak evaluasi *E-Government*, kepercayaan, dan kesenjangan digital terhadap tingkat pemanfaatan *E-Government* di Eropa. Studi ini menekankan pentingnya memperkuat kepercayaan dan mengurangi kesenjangan digital untuk meningkatkan penggunaan layanan digital pemerintah.

Li & Xue (2021) dalam artikel di *Sustainability* meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasca-penggunaan dan niat warga untuk terus menggunakan *E-Government* di kota-kota di Tiongkok. Penelitian ini menegaskan pentingnya membangun dan mempertahankan kepercayaan untuk keberlanjutan penggunaan layanan digital pemerintah.

Valle-Cruz (2019) melalui artikel di *International Journal of Public Sector Management* mengkaji nilai publik layanan *E-Government* yang didukung oleh teknologi baru. Artikel ini menguraikan peluang dan tantangan dalam menciptakan nilai tambah publik melalui inovasi teknologi digital di pemerintahan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya hanya membahas aspek teknis pengembangan aplikasi pelayanan publik digital atau evaluasi umum tentang implementasi *E-Government*. Kebaruan utama terletak pada fokus yang mendalam terhadap penerapan aplikasi SiHati Online di Disdukcapil Kota Banda Aceh, dengan pendekatan yang mengintegrasikan analisis faktor kelembagaan, kepemimpinan digital, dan tingkat literasi digital masyarakat sebagai variabel kunci dalam keberhasilan transformasi pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, penelitian ini mengadopsi perspektif holistik dengan mengkombinasikan wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, observasi lapangan, dan dokumentasi institusional yang belum banyak diaplikasikan dalam konteks pelayanan kependudukan berbasis digital di Indonesia bagian timur. Kebaruan juga terletak pada penekanan terhadap dinamika sosial budaya lokal Banda Aceh yang memengaruhi pola adopsi dan respons masyarakat terhadap teknologi pelayanan digital.

Metode kualitatif deskriptif yang digunakan memungkinkan penggalian lebih rinci mengenai hambatan dan peluang implementasi aplikasi SiHati Online, termasuk faktor-faktor yang bersifat non-teknis seperti kepemimpinan digital, kolaborasi antar unit kerja, dan persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi konseptual dalam memperkaya literatur *E-Government*, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis yang kontekstual dan aplikatif bagi pengembangan layanan publik digital yang efektif dan inklusif.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan aplikasi SiHati Online di Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi tersebut, serta mengkaji peran kepemimpinan digital dan tingkat literasi masyarakat dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan publik berbasis teknologi. Tujuan akhirnya adalah memberikan gambaran komprehensif dan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh pemangku kebijakan untuk mengoptimalkan

pemanfaatan aplikasi SiHati Online sehingga mampu memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif bagi masyarakat Banda Aceh.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dipilih karena pendekatan ini memungkinkan penjelajahan mendalam terhadap fenomena penerapan aplikasi SiHati Online secara kontekstual dan holistik. Metode ini efektif untuk menggali dinamika pelaksanaan layanan digital, termasuk persepsi dan pengalaman para pemangku kepentingan, serta kendala dan faktor pendukung yang memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Penentuan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan peran dan keterlibatan langsung dalam pengoperasian dan pemanfaatan aplikasi SiHati Online. Informan utama (informan kunci) adalah pejabat struktural Disdukcapil yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan digital dan pengambilan keputusan strategis, karena mereka memiliki wawasan mendalam mengenai kebijakan dan kendala operasional aplikasi. Selain itu, informan pendukung meliputi petugas pelayanan teknis, pengelola TI, serta pengguna masyarakat dari berbagai demografi yang secara aktif menggunakan aplikasi ini. Pemilihan informan ini bertujuan memperoleh perspektif yang representatif dan komprehensif mengenai implementasi aplikasi.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi yang fleksibel sesuai respons informan, observasi langsung terhadap proses pelayanan digital di kantor Disdukcapil, serta studi dokumentasi terkait kebijakan dan laporan pelaksanaan aplikasi. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, dari Januari hingga Maret 2025, bertempat di Kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh dan lingkungan masyarakat pengguna aplikasi.

Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (1992) yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarvariabel yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi SiHati Online. Analisis juga dikaitkan dengan Elemen Sukses Penerapan *E-Government* (Indrajit, 2016), dalam konteks implementasi teknologi pelayanan publik.

Validitas data dijaga melalui triangulasi metode dan sumber, yakni membandingkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi. Selain itu, peneliti melakukan pengecekan ulang dengan informan untuk mengonfirmasi interpretasi data agar hasil penelitian dapat dipercaya dan relevan secara akademis dan praktis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan SiHati Online sebagai bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh, penelitian ini menggunakan pendekatan teori keberhasilan e-government dari Indrajit (2016). Pendekatan ini membagi analisis ke dalam tiga dimensi utama, yaitu elemen support (dukungan kelembagaan), elemen capacity (kapasitas sumber daya), dan elemen value (manfaat yang dihasilkan). Ketiga dimensi ini digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan organisasi, kemampuan teknis, serta kebermanfaatannya sistem bagi masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

3.1. Elemen *Support* (Pendukung)

Penerapan aplikasi SiHati Online menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Banda Aceh memiliki kapasitas awal yang cukup dalam mengidentifikasi kebutuhan sistem layanan kependudukan berbasis digital. Kemampuan ini tercermin dari inisiatif internal yang mendorong pengembangan layanan daring sebagai solusi atas keluhan masyarakat terhadap lamanya proses administratif secara manual. Input yang berasal dari evaluasi kepuasan layanan, arahan Kementerian Dalam Negeri, dan dinamika masyarakat digital menjadi dasar penting dalam mengembangkan aplikasi ini.

Dari aspek regulatif, SiHati Online didukung oleh berbagai kebijakan seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta instruksi langsung dari Dirjen Dukcapil mengenai digitalisasi layanan. Di tingkat daerah, penerapan SiHati Online juga diperkuat oleh Peraturan Walikota Banda Aceh tentang pelayanan publik berbasis teknologi informasi, yang menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan layanan daring di Disdukcapil. Regulasi ini memperkuat legitimasi aplikasi dan memberikan kejelasan struktur pelaksanaannya.

Meskipun aplikasi telah dikembangkan secara fungsional, kemampuan Disdukcapil dalam melakukan sosialisasi masih menghadapi tantangan. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, papan pengumuman, dan layanan tatap muka, namun tidak semua segmen masyarakat mengakses atau memahami informasi tersebut. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan SiHati Online, terutama oleh masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Dalam hal ini, peran aktif organisasi dalam menyusun strategi komunikasi yang inklusif menjadi faktor penting agar sistem tidak hanya diketahui, tetapi juga dimanfaatkan secara luas.

3.2. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Penerapan SiHati Online membutuhkan dukungan keuangan yang konsisten agar pengembangan sistem, pemeliharaan infrastruktur, serta pelatihan SDM dapat berjalan optimal. Dalam konteks ini, Disdukcapil Kota Banda Aceh mengalokasikan sebagian anggaran rutin untuk pengelolaan layanan digital. Namun demikian, berdasarkan wawancara dengan pihak internal, anggaran yang tersedia belum sepenuhnya dialokasikan secara spesifik untuk inovasi digital, melainkan masih menjadi bagian dari pos umum untuk operasional pelayanan kependudukan. Hal ini berdampak pada keterbatasan ruang untuk pembaruan sistem, pengadaan perangkat lunak pendukung, serta penguatan sistem keamanan digital. Keterbatasan pendanaan ini juga menyebabkan adanya ketergantungan terhadap dukungan dari pemerintah pusat, sehingga setiap pengembangan teknologi baru seringkali tertunda karena menunggu persetujuan anggaran lintas instansi.

Dari sisi infrastruktur, Disdukcapil Kota Banda Aceh telah dilengkapi dengan jaringan internet, server penyimpanan, perangkat komputer, serta sistem pengamanan data. Keberadaan perangkat keras ini menjadi fondasi penting bagi operasionalisasi SiHati Online. Namun, berdasarkan observasi dan hasil wawancara, terdapat beberapa titik pelayanan yang belum terjangkau jaringan internet stabil, terutama pada layanan keliling atau jemput bola. Keterbatasan ini membuat akses masyarakat terhadap aplikasi masih belum merata. Selain itu, belum semua perangkat operasional memiliki sistem backup otomatis, sehingga apabila terjadi gangguan teknis, proses pemulihan data membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menjadi kendala tersendiri dalam menjamin kelangsungan pelayanan digital secara real-time dan tanpa hambatan teknis.

Kemampuan SDM menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan layanan digital. Disdukcapil Kota Banda Aceh memiliki beberapa staf yang ditugaskan secara khusus untuk mengelola dan memantau operasional aplikasi SiHati Online. Namun demikian, tidak semua pegawai memiliki latar belakang teknologi informasi atau pelatihan teknis yang memadai untuk menangani kendala digital secara mandiri. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelatihan

yang diberikan bersifat terbatas dan hanya menysasar operator tertentu, sementara petugas frontliner atau pelayanan lapangan masih belum mendapatkan pembekalan yang memadai terkait literasi digital dan etika pelayanan daring. Kurangnya pemahaman teknis ini menyebabkan proses pelayanan terkadang terhambat ketika terjadi masalah sistem, karena bergantung pada satu atau dua orang teknisi internal. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan kapasitas SDM secara menyeluruh agar setiap pegawai memiliki kemampuan dasar dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik.

3.3. Elemen *Value* (Manfaat)

Keberadaan aplikasi SiHati Online membawa sejumlah manfaat yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi dan kenyamanan akses layanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor, yang sangat membantu terutama bagi warga yang berada di wilayah padat atau bekerja pada jam pelayanan. Penggunaan aplikasi ini juga dinilai lebih transparan karena setiap tahapan pengajuan dapat dipantau secara langsung melalui sistem. Dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna aktif, mayoritas merasakan kemudahan dan percepatan dalam pengurusan dokumen, meskipun sebagian menyatakan masih mengalami kebingungan karena minimnya panduan penggunaan yang tersedia. Selain itu, aplikasi ini juga memberi manfaat dalam konteks pandemi COVID-19, karena mampu mengurangi kontak fisik dan antrian yang selama ini menjadi keluhan utama masyarakat. Namun, untuk kelompok lansia dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital, aplikasi ini masih belum sepenuhnya inklusif, sehingga perlu disertai dengan strategi pendampingan.

Bagi pemerintah daerah, SiHati Online menjadi instrumen penting dalam mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta memperkuat akuntabilitas dan efisiensi birokrasi. Aplikasi ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan rekapitulasi data pelayanan secara otomatis, mengurangi beban administrasi manual, serta mempercepat proses pelaporan dan evaluasi kinerja. Selain itu, sistem ini juga memperkecil peluang terjadinya praktik maladministrasi karena seluruh proses tercatat secara digital dan dapat diaudit dengan lebih mudah. Dari sisi strategi jangka panjang, penerapan SiHati Online memperkuat branding Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai daerah yang adaptif terhadap transformasi digital. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan nasional dalam memperluas digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Namun, optimalisasi manfaat ini tetap membutuhkan sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan, agar integritas dan keandalan sistem dapat terus dijaga.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil temuan lapangan yang telah dijabarkan dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan SiHati Online sebagai bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Disdukcapil Kota Banda Aceh dijalankan melalui tiga elemen utama, yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai manfaat (*value*), sebagaimana dijelaskan dalam teori Indrajit (2016). Ketiga elemen ini menjadi pilar penting dalam keberhasilan adopsi teknologi informasi dalam pelayanan publik. Peran Disdukcapil terlihat nyata dalam usaha menyediakan akses layanan yang lebih cepat dan transparan, meskipun masih menghadapi kendala internal dan eksternal.

Jika dikaitkan dengan dimensi elemen *support*, dapat dilihat bahwa Disdukcapil telah memiliki dasar regulatif dan kemampuan organisasi dalam menyosialisasikan sistem SiHati Online. Namun demikian, kebijakan yang ada belum sepenuhnya operasional dalam mendukung penguatan kelembagaan digital. Temuan ini menunjukkan adanya ketimpangan antara arah kebijakan dan penerapan teknis di lapangan. Hal tersebut sejalan dengan pandangan

Twizeyimana dan Andersson (2019), bahwa regulasi yang kuat perlu disertai dengan kesiapan teknis dan kultural agar *E-Government* dapat berjalan efektif dan inklusif.

Pada dimensi elemen *capacity*, permasalahan utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Meskipun sistem SiHati Online telah tersedia dan digunakan masyarakat, namun kompetensi SDM pengelola sistem masih belum merata dan kurang mendapatkan pelatihan teknis berkelanjutan. Selain itu, keterbatasan jaringan di beberapa wilayah serta alokasi anggaran yang terbatas menjadi penghambat utama dalam optimalisasi layanan. Hal ini menguatkan hasil studi Alzahrani et al. (2017) yang menyatakan bahwa tingkat adopsi *E-Government* sangat dipengaruhi oleh kesiapan internal organisasi, termasuk ketercukupan dana dan kualitas SDM.

Sementara itu, pada dimensi elemen *value*, manfaat SiHati Online bagi masyarakat cukup signifikan, terutama dalam hal kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Aplikasi ini juga membantu pemerintah dalam mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan akuntabilitas birokrasi. Namun, belum semua segmen masyarakat dapat mengakses layanan ini secara optimal karena hambatan literasi digital dan akses perangkat. Ini sesuai dengan temuan Pérez-Morote et al. (2020), yang menekankan bahwa manfaat *E-Government* tidak hanya dilihat dari sisi efisiensi teknis, tetapi juga dari sejauh mana teknologi tersebut dapat menjangkau dan diterima oleh seluruh lapisan masyarakat secara adil.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SiHati Online telah menunjukkan arah transformasi digital yang positif di Kota Banda Aceh, namun masih bersifat parsial dan membutuhkan perbaikan struktural serta penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Pemerintah daerah, dalam hal ini Disdukcapil, perlu menyusun kebijakan penguatan kapasitas internal, memperluas sosialisasi, dan menjalin kemitraan lintas sektor agar manfaat layanan digital dapat dirasakan secara merata dan berkelanjutan oleh masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SiHati Online sebagai bentuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Disdukcapil Kota Banda Aceh telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Tiga elemen utama menurut Indrajit (2016) yaitu *support*, *capacity*, dan *value* telah diupayakan dalam proses transformasi digital tersebut. Elemen *support* terlihat dari adanya regulasi dan kemampuan institusi dalam menyosialisasikan sistem, sementara elemen *capacity* menunjukkan bahwa meskipun terdapat keterbatasan pada sumber daya manusia dan anggaran, upaya terus dilakukan untuk menjaga keberlanjutan layanan digital. Pada elemen *value*, manfaat yang dirasakan masyarakat dalam hal efisiensi dan aksesibilitas menjadi bukti penting keberhasilan awal sistem ini.

Namun demikian, implementasi SiHati Online masih menghadapi beberapa tantangan, seperti belum meratanya literasi digital, keterbatasan anggaran operasional, serta infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung layanan daring secara maksimal. Selain itu, tantangan koordinasi lintas instansi serta partisipasi publik yang masih perlu ditingkatkan menjadi hambatan tersendiri dalam mengoptimalkan manfaat sistem. Oleh karena itu, perlu adanya penguatan strategi kelembagaan, pengembangan SDM yang lebih komprehensif, serta sinergi antar pemangku kepentingan agar implementasi SPBE benar-benar mampu mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang efisien, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan, terutama pada cakupan wilayah dan jumlah informan. Fokus penelitian yang hanya terbatas pada satu instansi di Kota Banda Aceh belum mencerminkan gambaran menyeluruh dari implementasi SPBE di daerah lain dengan karakteristik kelembagaan yang berbeda. Selain itu, jumlah informan yang

terbatas dan kendala akses terhadap dokumen internal menyebabkan analisis dilakukan berdasarkan triangulasi dari informasi yang tersedia. Beberapa data strategis bersifat sensitif sehingga tidak seluruhnya dapat diakses secara terbuka, yang turut mempengaruhi kedalaman analisis.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian lanjutan di masa depan dapat memperluas cakupan geografis dengan membandingkan penerapan sistem serupa di berbagai daerah, guna memperoleh perspektif komparatif terkait efektivitas SPBE. Kajian lanjutan juga disarankan menggunakan pendekatan mixed-method untuk mengeksplorasi tidak hanya sisi kelembagaan, tetapi juga persepsi masyarakat sebagai pengguna akhir sistem digital. Evaluasi terhadap kebijakan teknis dan dampak nyata dari penggunaan sistem juga penting untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif bagi penyusunan regulasi serta pengembangan platform pelayanan publik digital yang berkelanjutan dan inklusif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini. Terima kasih disampaikan secara khusus kepada informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang telah memberikan informasi dan akses terhadap data yang relevan. Penulis juga menghaturkan rasa terima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan, masukan, dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem pelayanan publik berbasis elektronik dan peningkatan kapasitas kelembagaan di era digital.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, 26(1), 164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Arey, H., Suropto, S., Hapsari, R. D., & Akbar, M. F. (2020). The Readiness of Disadvantaged Regions in Implementing E-Government in Indonesia: Case Study in East Seram Regency. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 12(2), 174–186. <https://doi.org/10.33701/jtp.v12i2.1285>
- Gil-Garcia, J. R., Dawes, S. S., & Pardo, T. A. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1992). Analisis data kualitatif. *Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta*.
- Kompella, L. (2017). E-Governance systems as socio-technical transitions using multi-level perspective with case studies. *Technological Forecasting and Social Change*, 123(August 2016), 80–94. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.06.024>
- Krisno, S. S. (2023). Transformation of Bureaucratic Digital Services Through the Salaman Application At the Bandung City Population and Civil Registration Office. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 113–127. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3714>
- Li, W., & Xue, L. (2021). Analyzing the critical factors influencing post-use trust and its impact on Citizens' continuous-use intention of E-Government: Evidence from Chinese municipalities. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147698>
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions.

- Government Information Quarterly*, 31(4), 545–555.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nangameka, T. I. (2022). Evaluation of E-Government Maturity through the Pillar Approach on the Official Website of the Situbondo Regency Government. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1), 39–56. <https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2520>
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154(January), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Supriadi, A. (2016). E-government dalam Business Process Reengineering Administrasi Pelayanan Perizinan (Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok). *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 11(2), 1–22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v11i2.397>
- Suryatman, H., Wargadinata, E. L., Daerah, P., Sumedang, K., Prabu, J., Agung, G., & Sumedang, N. (2024). *IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN SUMEDANG REGENCY (A Strategy for Accelerating Electronic-Based Government Systems Towards World Class Regional Government in 2030) PELAKSANAAN PEMERINTAHAN DIGITAL DI KABUPATEN SUMEDANG (Strategi Percepatan Si.* 50(1), 1–19. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v50i1.41386>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Valle-Cruz, D. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. *International Journal of Public Sector Management*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPSM-03-2018-0072>
- Wargadinata, E. L. (2021). The Leadership Role in The Smart-Village Program in Banyuwangi District, East Java. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(1), 1–15. <https://doi.org/10.33701/jtp.v13i1.1429>