

**EFEKTIVITAS APLIKASI SEKEJAP DALAM PENERBITAN DOKUMEN
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH PROVINSI ACEH**

Muhammad Taufiq
NPP.29.0041

Asdaf Kota Banda Aceh Provinsi Aceh
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 29.0041@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): In an effort to create good and professional governance in the global era, support for innovative Information and Communication Technology (ICT) is also needed. The technology in question is always closely related to public service information systems that aim to improve services to the community. One of them is in the field of population administration services. The Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City created an application-based population administration service innovation called SEKEJAP (all work is ready). **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of SEKEJAP application services in the issuance of population documents and how the process of publishing services using the SEKEJAP application at the Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City. **Methods:** This study used a descriptive qualitative research method. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. The data that has been collected was analyzed using the theory of effectiveness according to Gibson, in which there are 5 dimensions, namely: productivity, efficiency, quality, flexibility, and satisfaction. **Results/Findings:** The research results show that the inhibiting factors for the use of the SEKEJAP application in the issuance of population documents are inadequate facilities and infrastructure, incomplete socialization, lack of skilled human resources in the IT field. Efforts made by the Department are holding outreach, collaborating with other parties, adding operational officers. **Conclusion:** the effectiveness of services using the SEKEJAP application in the issuance of population documents at the Department of Population and Civil Registration of Banda Aceh City can be said to have not been effective.

Keywords: SEKEJAP Application, Service Effectiveness, Population Documents

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional di era global dibutuhkan pula dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang inovatif. Adapun teknologi yang dimaksud selalu berkaitan erat dengan sistem informasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh membuat sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi yang di beri nama SEKEJAP (semua kerja jadi siap). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas Pelayanan Aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen kependudukan dan bagaimana proses pelayanan penerbitan dengan menggunakan Aplikasi SEKEJAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson yang didalamnya terdapat 5 dimensi yaitu : produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat penggunaan aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen kependudukan ialah sarana dan prasarana yang kurang, Sosialisasi yang belum menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia yang ahli pada bidang IT. Upaya yang dilakukan Dinas yaitu mengadakan Sosialisasi, melakukan kerja sama dengan pihak lain, menambah petugas operasional. **Kesimpulan:** efektivitas pelayanan dengan menggunakan Aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dapat dikatakan belum efektif.

Kata Kunci : Aplikasi SEKEJAP, Efektivitas Pelayanan, Dokumen Kependudukan

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintah pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Pasal 34 ayat (3) dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa dikelompokkan ke dalam beberapa jenis yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Dalam hal penelitian ini terkait dengan pelayanan administrasi yakni pelayanan yang disediakan oleh unit layanan dalam catatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan manajemen administrasi lainnya yang umumnya menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen.

Aceh sebagai provinsi yang diberikan otonomi khusus memiliki peraturan sendiri yang disebut dengan Qanun. Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik menjelaskan

penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Pemerintah Aceh untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil penduduk dan masyarakat Aceh atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menyebutkan jumlah penduduk sebanyak 248.892 jiwa, maka pemerintah Banda Aceh memberikan pelayanan administrasi kependudukan, untuk menertibkan segala bentuk dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang diatur dalam Qanun Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Merujuk pada misi Kota Banda Aceh “Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik”, maka diperlukan pelayanan publik yang maksimal terhadap masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh ikut mengambil peran dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Strategi yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh adalah menciptakan administrasi kependudukan yang berguna untuk mendorong terakomodasinya hak-hak penduduk serta perlindungan sosial dan menciptakan sistem administrasi kependudukan. Strategi ini diharapkan dapat mengenai sasarannya yaitu meningkatnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, kualitas pelayanan dan tersedianya *database* kependudukan yang akurat.

Sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru sangat diperlukan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk itu maka perlu dilakukan pengembangan dalam sistem tersebut, agar memudahkan dan mempercepat pelayanan terhadap masyarakat, sehingga menjadi efektif dan efisien. Hal ini dapat direalisasikan dengan pelayanan yang dilakukan secara daring, sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dalam upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan profesional di era global dibutuhkan pula dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang inovatif. Adapun teknologi yang dimaksud selalu berkaitan erat dengan sistem informasi. Hal ini dikembangkan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik atau Sinovik. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah dijelaskan bahwa Sinovik adalah sistem berbasis web yang memuat jaringan informasi dan dokumentasi inovasi pelayanan publik. Tujuan dari peraturan tersebut untuk memacu semangat dan memotivasi penyelenggaraan pelayanan publik, agar meningkatkan inovasi dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat.

Dalam menyikapi hal tersebut serta meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, sesuai dengan salah satu misi Kota Banda Aceh terutama di masa pandemi Covid-19 dalam memutus rantai

penyebaran covid-19 , Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh membuat terobosan terbaru untuk mengembangkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat dengan menciptakan sebuah Sinovik yang membantu proses penerbitan dokumen kependudukan secara *online*.

Pembuatan dokumen kependudukan secara *online* merupakan sebuah inovasi pelayanan yang berfungsi dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan penerbitan dokumen secara *online*. Inovasi ini disahkan pada Oktober tahun 2020 dengan menawarkan pelayanan secara *online* yang diakses melalui Aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) dan *website* resmi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi mangantre untuk mendapatkan pelayanan. Bagi masyarakat yang memiliki mobilitas terbatas di wilayah pinggiran dan kesibukan yang tinggi, terobosan ini sangat bermanfaat karena mudah dan praktis serta mengurangi volume masyarakat yang datang ke disdukcapil Kota Banda Aceh di Masa Pandemi *covid-19*, terutama bertujuan dalam usaha disdukcapil kota Banda Aceh memutus rantai penyebaran covid-19.

Pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) mencakup seluruh pelayanan dokumen kependudukan yang dilaksanakan secara online menggunakan *smartphone* yang dimiliki oleh masyarakat kota Banda Aceh dan melampirkan beberapa persyaratan. Dokumen yang telah selesai di proses dapat di print menggunakan kertas hvs putih 80 gram secara mandiri oleh masyarakat. Dokumen tersebut berupa akta, Kartu Keluarga dan surat keterangan pindah, namun untuk dokumen berupa KTP dan KIA dapat mengambil secara langsung ke Dinas setelah selesai diproses melalui Aplikasi tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Diketahui dari 248.892 penduduk Kota Banda Aceh, hanya 105 orang yang menggunakan aplikasi dan jauh dari target yang diharapkan yakni 1000 orang. Dan hanya 146 jumlah penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi SEKEJAP. Penyebab kurang berkembangnya Aplikasi Sekejap dikarenakan Kota Banda Aceh memiliki letak geografis yang sangat luas sehingga mengakibatkan sebagian masyarakat pinggiran Kota yang belum mendapatkan sosialisasi terutama di masa pandemi covid-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Secara langsung tentang cara bagaimana pembuatan Dokumen secara daring atau online melalui Aplikasi tersebut menggunakan *smartphone* atau teknologi lainnya, serta masih banyak masyarakat yang awam dan kurang pemahamannya akan sistem pelayanan online dalam pemanfaatan TeknoLogi Informasi dan Komunikasi (TIK).

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang pernah ditulis sebagai karya ilmiah guna bahan perbandingan sekaligus pedoman penulis. Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Pertama, penelitian Cahyo Sunarko (2021) berjudul tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Secara Daring Melalui Aplikasi Whatsapp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Yang menemukan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran secara daring sudah efektif dan memudahkan bagi masyarakat. Kedua, penelitian Oka Sulisty Nanda (2021) yang berjudul Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile di Kabupaten Pasaman Barat. Menemukan bahwa Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile di Kabupaten Pasaman Barat adalah Pelaksanaan Aplikasi Dukcapil Prima Mobile dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu rendahnya partisipasi masyarakat, sarana dan prasarana yang masih belum memadai dan juga operator dari Dukcapil Prima Mobile yang hanya ada satu orang.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan dan informan yang baru dan berbeda. Selain itu objek dan lokasi penelitian juga berbeda yakni terkait penggunaan aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan efektivitas, hambatan dan upaya yang dilakukan dalam penerapan Aplikasi SEKEJAP terhadap penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh.

II. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan induktif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dialami subyek penelitian dari masalah yang terjadi (Moleong, 2018). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi yang didapat dari sumber data primer dan sekunder melalui *purposive sampling* dengan narasumber Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh (1 orang), Sekretaris Dinas (1 orang), Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (1 orang), Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (1 orang), Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (1 orang), Operator yang menangani Aplikasi SEKEJAP (1 orang), Masyarakat

(4 orang). Teknis analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson yang didalamnya terdapat 5 dimensi yaitu : produktivitas, efisiensi, kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Peneliti dalam menganalisis efektivitas Aplikasi Sekejap Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menggunakan lima dimensi yang disebutkan oleh Gibson and Steers dalam Sumaryadi (2005:107). Indikator-indikator tersebut diantaranya produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

A. Produktivitas

Diketahui bahwa Aplikasi ini masih dalam tahap perkembangan serta sempat dibekukan sementara karena adanya informasi kebocoran data penduduk di Indonesia sehingga berimbas kepada seluruh Aplikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia dibekukan sementara, Kemudian produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi SEKEJAP masih kurang , masyarakat masih banyak belum mengetahui tentang adanya pelayanan secara online melalui Aplikasi ini sehingga masih banyak masyarakat yang datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen kependudukannya, hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pengembangan Aplikasi ini.

B. Kualitas

• Sumber Daya Manusia (SDM)

Diketahui bahwa masih terdapat kekurangan jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani pemohon pengurusan kependudukan melalui Aplikasi SEKEJAP yang sebenarnya rata-rata hanya 8 sampai 7 orang pemohon. Hal ini dapat dilihat hanya satu petugas di loket yang mengoperasikan komputer pelayanan melalui Aplikasi sekejap. Selain itu tidak adanya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ahli bagian IT dan programmer bagian Aplikasi juga tentunya juga menyebabkan keterlambatan pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat banyak yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk mengurus keperluan dokumen kependudukannya. Hal ini dapat menyebabkan antrian pemohon sehingga dapat memicu terjadinya kluster atau tempat penyebaran baru virus covid-19 di kota Banda Aceh.

- **Transparansi**

Diketahui bahwa penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi SEKEJAP sudah transparan. Hal ini terbukti dengan adanya sosialisasi melalui media siaran radio dan banner baik itu cara mendownload hingga alur dan persyaratan serta hingga penerbitan yang dapat dicetak sendiri oleh masyarakat. Walaupun untuk sosialisasi informasi Aplikasi SEKEJAP secara langsung kepada masyarakat yang belum terlaksanakan di masa pandemi akibat pembatasan sosial dan tatap muka ini juga harus dilakukan untuk menambah pengetahuan masyarakat dengan adanya penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi SEKEJAP.

- **Keakuratan Data dan output yang Dihasilkan**

Diketahui bahwa pemohon pelayanan melalui Aplikasi sekejap mendapat kualitas yang sangat baik. Bilamana cetakannya kurang baik hal itu disebabkan oleh kelalaian pemohon ketika mencetaknya seperti salah memilih kertas yang telah ditetapkan dan kualitas kertas yang dipilih. Kemudian pemohon juga dapat mencetak ulang karena pihak dukcapil sudah mengirimkan file dokumen kependudukan mereka melalui email . Untuk pencetakan KTP-el dan KIA dicetak oleh Dukcapil, jadi dukcapil bertanggung jawab penuh akan kualitas hasil pencetakan KTP-el masyarakat . Apabila hasilnya kurang baik maka, pihak dukcapil akan mencetak ulang KTP-el dan KIA masyarakat tersebut sehingga kualitas penerbitan maksimal. Hal ini disebabkan karena mesin pencetakan KTP-el atau KIA terlalu panas pada saat proses pencetakan serta laminasi tidak terlalu melekat sehingga KTP-el yang dicetak memiliki kualitas yang kurang baik.

- **Sarana dan Prasarana**

Diketahui bahwa kualitas pelayanan melalui Aplikasi SEKEJAP yang menyangkut faktor sarana dan prasarana masih belum efektif. Hal ini dikarenakan tidak memadainya sarana pendukung seperti jaringan, komputer, android serta prasarana gedung dan ruang khusus pengoperasian pelayanan melalui Aplikasi SEKEJAP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang disebabkan oleh keterbatasan anggaran di masa pandemi.

C. Efisiensi

Peneliti menemukan bahwa efisiensi dalam proses penerbitan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh melalui Aplikasi sekejap dapat dikatakan belum efisien, karena pemohon salah satu contohnya seperti KTP-el masih mendapatkan identitas diri dalam bentuk SKP (Surat Keterangan Perekaman) dan pemohon diharap datang kembali seminggu setelah melakukan perekaman, untuk menukarkan SKP dengan KTP-el yang sudah tercetak . Hal ini terjadi karena disebabkan oleh ketidakpastian jaringan , jumlah operator Aplikasi sekejap yang terbatas dan banyaknya pemohon yang melakukan penerbitan dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

D. Fleksibilitas

Peneliti menemukan bahwa fleksibilitas Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi sekejap belum efektif. Hal ini terbukti bahwasannya masih banyak masyarakat yang datang secara langsung untuk mengurus keperluan dokumen kependudukan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Selain itu kerja sama yang terjalin dengan instansi pemerintahan lainnya belum terjalin maksimal karena masih sering terjadi gangguan jaringan terhadap pelayanan melalui Aplikasi sekejap. Hal ini tentunya menyebabkan perkembangan Aplikasi sekejap tersebut tidak berjalan dengan baik.

E. Kepuasan

Diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan melalui Aplikasi sekejap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Dapat disimpulkan bahwasannya masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan terkait penerbitan dokumen kependudukan. Hal ini dikarenakan masyarakat masih mengalami beberapa kendala terhadap pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan melalui SEKEJAP.

3.2. Faktor penghambat dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi sekejap di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

A. Sarana dan Prasarana yang Kurang

Peneliti menemukan bahwa masih terdapat dari kurangnya sarana dan prasarana, tidak adanya jaringan internet pendukung berbentuk online serta masih sering terjadi gangguan mati listrik dalam proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi SEKEJAP. Hal tersebut berpengaruh langsung terhadap efektivitas penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi sekejap.

B. Sosialisasi yang Kurang Menyeluruh

Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan dan memberitahu kepada masyarakat terkait adanya inovasi pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi sekejap, sehingga penggunaannya menjadi banyak dan mempermudah serta mempercepat penerbitan akta kematian. Target sosialisasi harus dari semua kalangan, termasuk yang berusia lanjut. Namun, inovasi Aplikasi SEKEJAP ini tidak menjangkau seluruh kalangan. Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh lakukan masih belum maksimal. Terutama bagi yang berusia lanjut serta tidak paham menggunakan teknologi. Hal tersebut menjadi faktor penghambat terhadap pelaksanaan pelayanan secara online melalui Aplikasi SEKEJAP.

C. Kurangnya Jumlah Petugas Operasional

Peneliti menemukan bahwa pelayanan melalui Aplikasi sekejap dilaksanakan hanya oleh satu petugas saja dalam pengoperasiannya dan tidak bisa digantikan oleh orang lain, karena caranya yang rumit sehingga membutuhkan pelatihan khusus. Hal ini menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Apabila petugas yang sudah ada tersebut berhalangan hadir, maka tidak ada yang bisa menggunakannya.

3.3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mengatasi Hambatan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi SEKEJAP

A. Memberikan Sosialisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh belum melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh terhadapnya hadirnya pelayanan penerbitan dokumen kependudukan secara online melalui Aplikasi SEKEJAP . Hal ini disebabkan oleh pembatasan kegiatan di masa pandemi untuk memutus rantai penyebaran covid serta keterbatasan anggaran sehingga Aplikasi sosialisasi telah disosialisasikan hanya melalui *platform* seperti media sosial radio, baliho dan spanduk. Sehingga diperlukan lagi langkah untuk memasifkan sosialisasi.

B. Melakukan Kerja Sama dengan Pihak Lain

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan fasilitas jaringan internet yang tidak memadai yaitu dengan kerja sama dengan pihak kominfo dan Telkom. Jaringan internet merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan pendaftaran akta kematian *online*. Mengenai kendala *server*, Pemerintah Kota Banda Aceh melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah melakukan kerjasama dengan kominfo dan Telkom untuk menstabilkan *server* dan pemasangan *WiFi* gratis agar lancarnya program ini.

C. Menambahkan Petugas Operasional

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu petugas yang menangani atau mengoperasikan pelayanan melalui Aplikasi sekejap adalah dengan melatih CPNS yang baru saja direkrut.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan bahwa penggunaan aplikasi SEKEJAP sebagai implementasi pelaksanaan pelayanan secara daring dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh masih belum efektif. Berbeda dengan temuan Cahyo Sunarko (2021) yang menemukan bahwa penggunaan aplikasi melalui Whatsapp untuk pembuatan akta kelahiran di Kota Palu sudah efektif dan memudahkan bagi masyarakat (Sunarko, 2021).

Diketahui bahwa dalam penelitian ini masih ditemukan penghambat dalam penggunaan aplikasi SEKEJAP. Hambatan tersebut ialah sarana dan prasarana yang kurang, Sosialisasi yang belum menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia yang ahli pada bidang IT. Layaknya temuan Oki Sulistiyo Nanda (2021) bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu rendahnya partisipasi masyarakat, sarana dan prasarana yang masih belum memadai dan juga operator dari Dukcapil Prima Mobile yang hanya ada satu orang (Nanda, 2021).

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh Belum Efektif. Faktor penghambat penggunaan aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen kependudukan ialah sarana dan prasarana yang kurang, Sosialisasi yang belum menyeluruh, kurangnya sumber daya manusia yang ahli pada bidang IT. Upaya yang dilakukan Dinas yaitu mengadakan Sosialisasi, melakukan kerja sama dengan pihak lain, menambah petugas operasional.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Serta penelitian hanya pada wilayah tertentu yang mudah dijangkau.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penggunaan aplikasi SEKEJAP dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh Provinsi Aceh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh beserta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adib, H. S. (2017). Seminar Nasional Pendidikan, Sains Dan Teknologi. *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 0, 1-84.

kurniadi, D., Effendy, K., & Wargadinata, E. L. (t.thn.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERBITAN PENAMBANGAN EMAS TANPA IZIN DALAM MENGURANGI KERUSAKAN LINGKUNGAN HIDUP DI KABUPATEN KUANTANSINGINGI PROVINSI RIAU. *ejournal.goacademia.com*, 4, 1-577.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit penerbit dan percetakan sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.

Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Gaila Indonesia.

Oliver, J. (2014). Metode Wawancara Menurut Moh Nazir. *Journal of Chemical*, 1-240.

inambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soemartono, T., & Hendrastuti, S. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.

