

**INOVASI SISTEM INFORMASI MEJA PENCATATAN SIPIL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Fitri Fauziyah
NIM. 210802148

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Fauziyah
NIM : 210802148
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Alue Bata, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda
Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalama penulisan skripsi saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 31 juli 2025

Yang Menyatakan




Fitri Fauziyah
NIM. 210802148

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
INOVASI SISTEM INFORMASI MEJA PENCATATAN SIPIL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

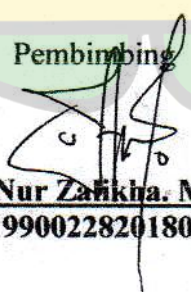
Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

FITRI FAUZIYAH
NIM. 210802148

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing


Siti Nur Zafkha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH
INOVASI SISTEM INFORMASI MEJA PENCATATAN SIPIL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH

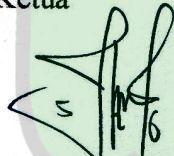
SKRIPSI

Fitri Fauziyah
NIM. 210802148

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

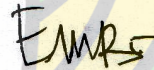
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 21 Agustus 2025
Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

Sekretaris,



Evi Yusnaini, S.A.P

Penguji I,



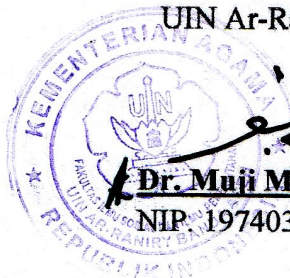
Muazzinah, B.SC., M.P.A
NIP. 198411252019032012

Penguji II,



Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIP. 197911172023212012

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

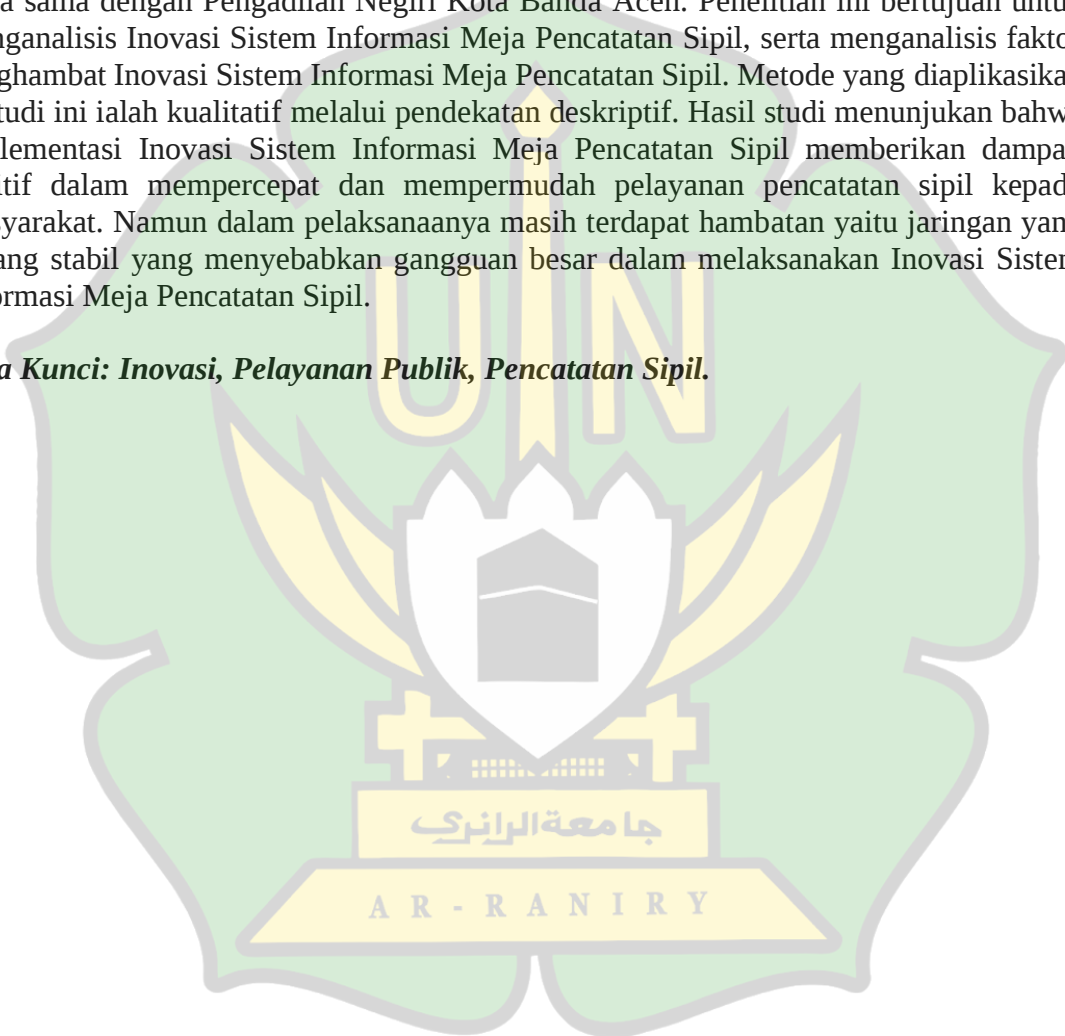


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menciptakan inovasi sistem informasi meja pencatatan sipil untuk meningkatkan kualitas fasilitas publik dan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen pencatatan sipil di bidang administrasi kependudukan. Inovasi ini lahir sebagai solusi atas permasalahan masyarakat yang merasa terbebani karena harus bolak-balik antara Pengadilan Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus dokumen pencatatan sipil melalui kerja sama dengan Pengadilan Negeri Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil, serta menganalisis faktor penghambat Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil. Metode yang diaplikasikan di studi ini ialah kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Hasil studi menunjukkan bahwa implementasi Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil memberikan dampak positif dalam mempercepat dan mempermudah pelayanan pencatatan sipil kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yaitu jaringan yang kurang stabil yang menyebabkan gangguan besar dalam melaksanakan Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pencatatan Sipil.



KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI SISTEM INFORMASI MEJA PENCATATAN SIPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH”** dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW sebagai rahmat bagi seluruh alam.

Skripsi ini adalah ketentuan guna menyelesaikan studi dan mendapatkan nilai mata kuliah skripsi. Selama melaksanakan penyusunan skripsi ini, Peneliti memperoleh banyak dukungan, arahan serta bimbingan dari para kerabat, dosen dan berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka januar, M.Soc.Sc. Sebagai Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. Sebagai Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D., Sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Muazzinah, M.PA., Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
7. Zakki Fuad Khalil, S.I.,P M.Si., Sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
8. Siti Nur Zalikha. M.Si. Sebagai Pembimbing yang telah sabar membimbing saya dalam proses penulisan skripsi ini dan memberikan masukan luar biasa semua persoalan yang didapati dalam penulisan skripsi ini.
9. Segenap seluruh dosen di lingkungan Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.

10. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberi dukungan, doa, moral dan materi serta kasih sayang yang tiada henti, tanpa pengorbanan kalian saya tidak akan mampu menyelesaikan proses panjang dalam penulisan skripsi ini.
11. Adik-adik saya tersayang, yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dengan penuh kesabaran dan keteguhan hati dalam menghadapi setiap tantangan selama proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti mengharapkan masukan dan saran yang objektif guna kemudian dapat menjadi pembelajaran bersama. Peneliti berharap semoga penelitian ini berguna dan bermanfaat untuk siapapun yang membacanya.

Banda Aceh, 31 Juli 2025

Fitri Fauziyah
Nim. 210802148



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KARYA ILMIAH	i
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Penjelasan Istilah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teoritis.....	10
2.2 Penelitian terdahulu	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Fokus Penelitian.....	35
3.3 Lokasi dan Waktu	36
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder	37
3.5 Informan Penelitian.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.1 Wawancara.....	38
3.6.2 Observasi.....	38
3.6.3 Dokumentasi	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Reduksi Data	39
3.7.2 Penyajian Data	40
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	40
3.8 Teknik Keabsahan Data	41
3.8.1 Triangulasi Sumber	41
3.8.2 Triangulasi Teknik	41
3.8.3 Triangulasi Waktu.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4. 1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	43
4.1.2 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	44
4.1.3 Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	45
4.1.4 Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Banda Aceh	45

4.2. Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	46
4.3 Pembahasan.....	56
BAB V_PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	67



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik disediakan oleh pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Beberapa contoh layanan publik yang diberikan termasuk pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat kematian. Masyarakat sering kali berharap mendapatkan pelayanan publik yang terbaik, meskipun sering kali harapan mereka tidak sejalan dengan realitas.¹ Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang ditujukan guna melengkapi kebutuhan layanan untuk setiap warga Negara, yang meliputi penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi, yang diselenggarakan oleh lembaga penyediaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan.²

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk mengatur pelaksanaan layanan tersebut. Dalam undang-undang ini, dinyatakan bahwa Negara memiliki kewajiban melengkapi kebutuhan warga Negara dan penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam konteks pelayanan publik.³ Inovasi dalam pelayanan publik ialah salah satu aspek dari pengembangan kajian administrasi dan kebijakan publik. Inovasi itu sendiri dapat diartikan sebagai gagasan,

¹ Oktaviani, R. D., & Setyahrilambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.

² Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik.

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

tindakan maupun benda yang baru mampu mengubah suatu menjadi lebih baik.⁴ Berdasarkan hal itu, tingkat pemerintah daerah diberikan kewenangan yang melibatkan pegawai negeri sipil seharusnya membuka peluang untuk pemerintah daerah dalam menciptakan solusi baru dalam pelayanan publik guna mempercepat penyelesaian masalah dan pembangunan di wilayah masing-masing.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah mendefinisikan inovasi daerah sebagai segala bentuk revitalisasi penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan tujuan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Inovasi ini diatur secara khusus dalam peraturan ini.

Pemerintah daerah mengeluarkan berbagai kebijakan yang dirancang untuk memperbaiki mutu pelayanan publik memerlukan evaluasi terhadap kemampuan dan kesiapan baik yang beroperasi ditingkat pusat maupun daerah. Peningkatan kapasitas pegawai negeri sipil sangat penting untuk mencegah kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan serta kesiapan pegawai negeri sipil dalam melaksanakan fungsi mereka. Selain itu, persyaratan ini hanya dapat dipenuhi jika pegawai negeri sipil mampu beradaptasi dengan perkembangan di masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang luar biasa. Untuk mencapai hal ini pemberdaya aparatur negara harus dilakukan.⁵

Mengelola data kependudukan adalah salah satu dari banyak layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat. Identitas anak, akta kelahiran,

⁴ Prakoso, C. T. (2020). Inovasi pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kutai kartanegara dalam perspektif digital government. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 131-146.

⁵ Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

pencatatan pernikahan, akta cerai, kartu keluarga, pengurusan e-KTP, dan pengelolaan surat kematian, atau akta kematian, yang juga dikenal sebagai catatan sipil, termasuk kedalam layanan ini, Catatan sipil sendiri adalah catatan yang dibuat oleh pegawai pemerintah yang berkaitan dengan status hukum seseorang. Pemerintah berusaha melakukan tugas ini sesuai dengan undang-undang yang mengharuskan pencatatan semua peristiwa. Pencatatan sipil juga berfungsi sebagai institusi yang dikelola oleh pemerintah untuk mendokumentasikan, mendaftarkan, serta mengarsipkan dengan lengkap berbagai peristiwa penting yang berkaitan dengan penduduk, seperti e-KTP, akta lahir, kartu keluarga, akta cerai, surat kematian serta hal-hal lainnya.⁶

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang dikumpulkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Jumlah dokumen akta kelahiran dan akta kematian pelaksanaan Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil yaitu pada tahun 2024 terdapat 74 dokumen akta kematian dan 51 dokumen akta kelahiran.

Dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, fokus utama perbaikan layanan adalah menyederhanakan, mempercepat, dan memperpendek proses birokrasi, serta memastikan transparansi dan kepastian dalam layanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya perbaikan layanan ini sangat penting. Masyarakat sebelumnya telah mengeluhkan layanan yang diberikan oleh pemerintah, dengan menyebutkan isu-isu seperti protokol yang membingungkan, jam layanan yang tidak tepat, mekanisme layanan yang tidak

⁶ Niadaniati, P., Hendrayady, A., & Poti, J. (2023). *INOVASI PELAYANAN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SIKANCIL TAHUN 2020-2022 PADA DISDUKCAPIL KOTA TANJUNGPINANG* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

efisien, dan teknik yang kurang tepat. Upaya ini bertujuan untuk mengatasi kekhawatiran tersebut.⁷

Namun dalam proses mengurus dokumen pencatatan sipil yang memerlukan keputusan dari pengadilan negeri sering kali menimbulkan berbagai permasalahan bagi masyarakat yang bersangkutan mulai dari masyarakat merasa terbebani dengan proses pengadilan yang memakan waktu lama mulai dari mengajukan permohonan, menunggu jadwal sidang hingga penetapan keputusan bagi masyarakat yang bekerja harian atau tinggal jauh dari kantor Pengadilan Negeri waktu menjadi salah satu penghambat utama. Selain itu masyarakat berkesan bahwa Pengadilan Negeri adalah tempat untuk bermasalah hukum, sehingga masyarakat merasa takut dan tidak nyaman datang ke Pengadilan Negeri karena kurangnya pemahaman membuat masyarakat merasa proses ini terlalu resmi atau menakutkan.

Untuk mengatasi masalah yang ada, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banda Aceh melaksanakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan melalui sebuah program Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil yang merupakan Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui perjanjian kerja sama dengan Pengadilan Negeri untuk pelayanan pencatatan kependudukan.

Inovasi meja pencatatan sipil ini dimulai sejak ditanda tangani dan di sepakati melalui perjanjian kerja sama dengan Nomor W1-U1/1111.OT.01.03/01.III/2023 dan 474/262/2023 tanggal 10 Maret 2023 tentang kerjasama Pengadilan Negeri dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

⁷ Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).

Pelaksanaan pelayanan inovasi sistem informasi meja pencatatan sipil. dilaksanakan setiap hari kerja yaitu Kamis bertempat di Balai Kota Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam upaya mempercepat proses penyelesaian kasus dan memudahkan masyarakat dalam proses penetapan terhadap dokumen pencatatan sipil. Inovasi sistem informasi meja pencatatan sipil yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga bisa memberikan kenyamanan untuk masyarakat yang mungkin merasa canggung apabila proses sidang dilaksanakan di ruang Pengadilan Negeri.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa upaya pemerintah daerah dalam mengelola penduduk harus mengutamakan penyediaan layanan publik yang berkualitas tinggi, salah satu langkah yang dapat diambil dengan menyediakan layanan publik yang efektif. Dalam konteks layanan publik, inovasi dapat dipahami sebagai ide baru yang dirancang untuk menyederhanakan dan meningkatkan kualitas layanan publik, dengan harapan dapat mendorong implementasi layanan publik menjadi lebih efisien, produktif, dan transparan.⁸

Karena perbedaan catatan data yang ada di dokumen administrasi kependudukan, kegiatan ini membuka pintu untuk tindakan pencegahan terhadap potensi masalah masyarakat. Dengan adanya program sistem informasi meja pencatatan sipil perbaikan kekeliruan pencatatan sipil seperti perubahan nama, pengesahan akta kelahiran, pengesahan akta perkawinan, perubahan status kewarganegaraan, klaim warisan dan ahli waris, pencatatan perubahan status hukum, dan perselisihan terkait akta kematian tidak

⁸ Nur, S. (2022). *Analisis Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan Di Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

harus lagi datang ke Pengadilan Negeri dan biaya transportasi lebih ringan.⁹ Pasalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengadilan Negeri Banda Aceh tengah bersinergi untuk memperlancar proses pencatatan sipil bagi masyarakat umum.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan, peneliti memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian mengenai Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh serta mengkaji bagaimana pelaksanaan Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil dalam peningkatan dokumen pencatatan sipil di Kota Banda Aceh, Sebagai bagian dari penelitian “Inovasi Sistem Informasi Meja Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan, masalah yang diangkat sebagai bahan penelitian dalam studi ini ialah:

1. Bagaimana Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
2. Apa saja faktor terhambatnya Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

⁹ Diakses dari <https://lombokbaratkab.go.id/sidang-permohonan-perbaikan-administrasi-kependudukan-tidak-perlu-datang-ke-pengadilan/amp/>

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dijelaskan tersebut, rumusan masalah yang peneliti ambil ialah:

1. Bagaimana Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?
2. Apa saja penyebab terhambatnya Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dalam studi ini ialah:

1. Untuk menganalisis Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Banda Aceh
2. Untuk menganalisis faktor penghambat Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Kota Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Semua pihak yang terlibat dalam isu ini, para peneliti, masyarakat umum, dan siapa pun, berpeluang memperoleh manfaat dari temuan yang diharapkan dalam studi ini. Berikut beberapa keuntungan dari penelitian ini:

1. Manfaat Akademis

Hasil studi dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang “Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Banda Aceh” Serta dapat menambah wawasan peneliti sendiri

khususnya mengenai Inovasi Sistem Informasi Meja Pencatatan Sipil yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Banda Aceh.

2. Manfaat Praktik

Diharapkan penelitian ini dapat diaplikasikan sebagai pedoman bagi pemerintah ketika berupaya menyediakan pelayanan publik yang lebih optimal, khususnya bagi petugas layanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Inovasi

Inovasi merupakan proses menciptakan atau memperbaiki sesuatu yang menghasilkan nilai tambah, baik dalam bentuk produk, layanan, metode, maupun sistem. Tujuan utama inovasi adalah memberikan solusi baru terhadap permasalahan atau meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing. Inovasi dapat berupa ide yang benar-benar baru atau peningkatan signifikan terhadap ide terdahulu.

2. Pelayanan Publik

Layanan publik merupakan bentuk pelaksanaan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah, lembaga negara, atau pihak lain yang diberi wewenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau pelayanan administratif. Pelayanan ini mencakup banyak sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, kependudukan, dan lainnya, segala sesuatu yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung guna menjamin bahwa masyarakat mempunyai akses yang sama dan adil terhadap hak-haknya.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Badan pemerintah daerah yang dikenal sebagai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) bertugas mengoordinasikan pencatatan sipil dan pengelolaan kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi ini bekerja di bawah naungan pemerintah kabupaten atau kota dan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pendataan penduduk, pengelolaan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta-akta sipil, serta menjaga sistem informasi kependudukan secara terintegrasi dengan pusat.

