

**SEKEJAP (SEMUA KERJA JADI SIAP) : ANALISIS PARTISIPASI
GENERASI MILENIAL DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

NOVIANA PRATIWI

NIM. 170802027

**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
2022 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Noviana Pratiwi
NIM : 170802027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat, Tanggal Lahir : Sigli, 11 September 1999
Alamat : Sukaramai Kota Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
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 bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan 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, 4 Januari 2022

Yang Menyatakan,



Noviana Pratiwi
Noviana Pratiwi

NIM. 170802027

**SEKEJAP (SEMUA KERJA JADI SIAP) : ANALISIS PARTISIPASI
GENERASI MILENIAL DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL
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 :

NOVIANA PRATIWI

NIM. 170802027

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

A R - R A N I R Y

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



Eka Januar, M.Soc.Sc

NIP. 19840101 201503 1 003

Pembimbing II



Cut Zamharira, S.IP., M.AP

NIDN. 20117117904

**SEKEJAP (SEMUA KERJA JADI SIAP) : ANALISIS PARTISIPASI
GENERASI MILENIAL DALAM PENGGUNAAN LAYANAN
APLIKASI KEPENDUDUKAN DI DISDUKCAPIL
KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

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 Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Jumat, 14 Januari 2022 M
11 Jumadil Akhir 1443H

Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Eka Januar, M.Soc.Sc
NIP. 19840101 201503 1 003

Sekretaris,


Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 20117117904

Penguji I,


Dr. Yuni Roslaili, M.A
NIP. 19720610 201411 2 001

Penguji II,


Siti Nur Zalikha, M.Si
NIP. 19900228 201803 2 003

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

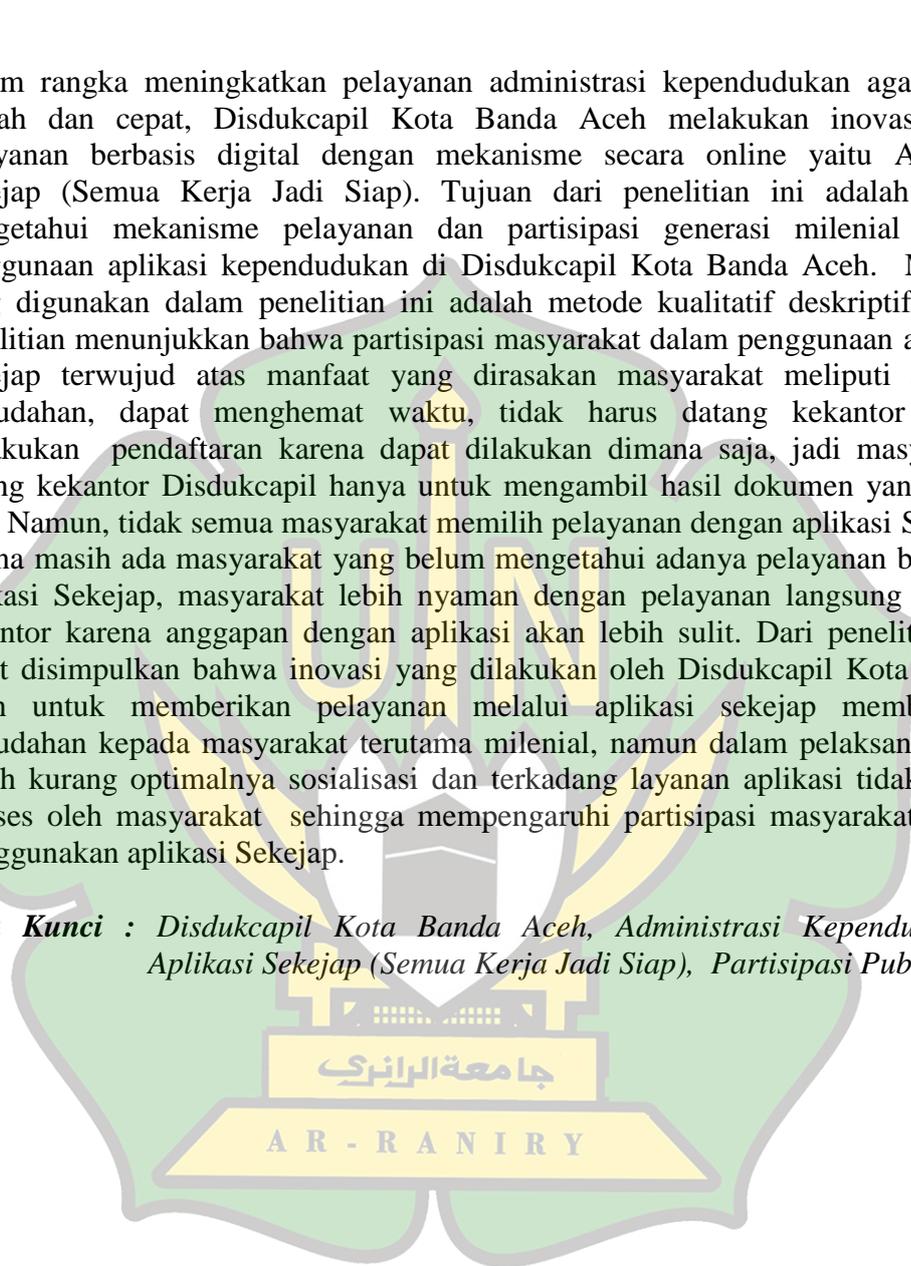


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih mudah dan cepat, Disdukcapil Kota Banda Aceh melakukan inovasi baru pelayanan berbasis digital dengan mekanisme secara online yaitu Aplikasi Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan dan partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sekejap terwujud atas manfaat yang dirasakan masyarakat meliputi adanya kemudahan, dapat menghemat waktu, tidak harus datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran karena dapat dilakukan dimana saja, jadi masyarakat datang ke kantor Disdukcapil hanya untuk mengambil hasil dokumen yang telah siap. Namun, tidak semua masyarakat memilih pelayanan dengan aplikasi Sekejap karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi Sekejap, masyarakat lebih nyaman dengan pelayanan langsung datang ke kantor karena anggapan dengan aplikasi akan lebih sulit. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh untuk memberikan pelayanan melalui aplikasi sekejap memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama milenial, namun dalam pelaksanaannya masih kurang optimalnya sosialisasi dan terkadang layanan aplikasi tidak dapat diakses oleh masyarakat sehingga mempengaruhi partisipasi masyarakat untuk menggunakan aplikasi Sekejap.

Kata Kunci : *Disdukcapil Kota Banda Aceh, Administrasi Kependudukan, Aplikasi Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap), Partisipasi Publik.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Atas hidayah dan karunia-Nya Peneliti dapat menyelesaikan Penelitian dengan judul “*SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap): Analisis Partisipasi Generasi Milenial dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh*”. Tidak lupa pula shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW, yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Adapun tujuan dibuatnya Skripsi ini adalah sebagai Pemenuhan syarat untuk menyelesaikan studi serta memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara dari Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua Orang tua dan adik tercinta, yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang dan selalu menyertakan peneliti dalam doa serta memberikan semangat dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr.H. Warul Walidin, AK.MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Eka Januar, M. Soc, Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara juga sebagai Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, serta saran kepada Peneliti sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Cut Zamharira, S.IP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, dan memberikan saran serta mengarahkan Peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Teman-teman seperjuangan terutama pada Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada Peneliti.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan, kesilapan dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang mendukung sangat diharapkan untuk perbaikan yang akan datang. Akhir kata peneliti mengharapkan semoga Allah SWT, memberikan balasan atas segala kebaikan yang Bapak, Ibu, Saudara/i berikan. Amin Yaa Rabbal Alamin.

Banda Aceh, 4 Januari 2022
Peneliti,

Noviana Pratiwi
NIM. 170802027

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Penjelasan Istilah.....	7
1.7 Metodologi Penelitian.....	9
1.7.1 Pendekatan Penelitian.....	9
1.7.2 Fokus Penelitian.....	9
1.7.3 Lokasi Penelitian.....	10
1.7.4 Jenis dan Sumber Penelitian.....	10
1.7.5 Informan Penelitian.....	10
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	12
1.7.7 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Teori Pelayanan Publik.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Unsur Pendukung Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	21
2.3 Administrasi Kependudukan.....	22
2.3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	22
2.3.2 Administrasi Kependudukan Daring.....	23
2.4 Aplikasi SEKEJAP (<i>Semua Kerja Jadi Siap</i>).....	25
2.4.1 Konsep aplikasi.....	25
2.4.2 Fitur-Fitur Layanan Aplikasi Sekejap.....	28
2.5 Generasi Millennial.....	29
2.5.1 Pengertian Generasi Milenial.....	29
2.5.2 Karakteristik Generasi Milenial.....	30
2.6 Teori Partisipasi.....	30
2.6.1 Pengertian Partisipasi Masyarakat.....	30

2.6.2 Faktor yang mempengaruhi Partisipasi	31
2.6.3 Unsur-Unsur Partisipasi.....	32
2.7 Kerangka Pemikiran	34
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	35
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
3.1.1 Profil Disdukcapil Kota Banda Aceh	35
3.1.2 Visi Misi Disdukcapil Kota Banda Aceh	35
3.1.3 Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	36
BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	38
4.1 Pelayanan Administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sekejap	38
4.1.1 Mekanisme dan prosedur.....	39
4.1.2 Waktu	44
4.1.3 Biaya.....	45
4.1.4 Sarana dan Prasarana	45
4.2 Partisipasi Generasi Milenial dalam pelayanan Aplikasi Sekejap Di Disdukcapil Kota Banda Aceh.....	47
4.2.1 Kesempatan untuk berpartisipasi.....	47
4.2.2 Kemauan untuk berpartisipasi	50
4.2.3 Kemampuan untuk berpartisipasi	56
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

AR - RANIRY

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Dimensi Dan Indikator Pelayanan	9
Tabel 1.2.	Dimensi Dan Indikator Partisipasi.....	10
Tabel 1.3.	Informan Penelitian.....	11
Tabel 4.1.	Partisipasi Dan Ulasan Komentar Masyarakat	49
Tabel 4.2	Jumlah dokumen kependudukan melalui aplikasi Sekejap pada bulan September sampai Oktober 2021	51



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Dimensi Dan Indikator Pelayanan	9
Tabel 1.2	Dimensi Dan Indikator Partisipasi	10
Tabel 1.3	Informan Penelitian.....	11
Tabel 4.1	Partisipasi Dan Ulasan Komentar Masyarakat	49
Tabel 4.2	Jumlah dokumen kependudukan melalui aplikasi Sekejap pada bulan September sampai Oktober 2021	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Keputusan (SK) Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 5 : Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Banda Aceh
- Lampiran 6 : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Disdukcapil Kota Banda Aceh
- Lampiran 7 : SK Penunjukkan Tim Operator Aplikasi Mobile Sekejap
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti termuat dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.¹

Berkaitan dengan masalah pelayanan publik, selama ini dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Selain itu berbagai masalah yang dihadapi masyarakat pada layanan yang diterima selama ini merupakan imbas dari tidak lengkapnya informasi mengenai standar pelayanan. Masyarakat menjadi tidak tahu apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan layanan, tidak paham mekanisme dan prosedur yang harus dilakukan, serta tidak mendapat kepastian waktu pelayanan yang diberikan.²

Kunci keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah pada partisipasi masyarakat pengguna layanan, dimana peningkatan kualitas pelayanan harusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna layanan dengan

¹ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik.

² Aceh berbenah perbaiki pelayanan , melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/aceh-berbenah-perbaiki-informasi-pelayanan->. pada 10 Juli 2021 pukul 10.00 wib.

kemampuan dan kebutuhan pengembangan kapasitas individu dan organisasi penyedia layanan.³

Apalagi Ditengah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah menyentuh setiap aspek kehidupan disebut juga dengan revolusi industry 4.0 atau era digital. Hal tersebut dapat dilihat melalui banyaknya penggunaan teknologi seperti *handphone*, *internet* dan *komputer*. Perkembangan teknologi yang tidak dapat dihindari menjadikan peran teknologi dan internet semakin penting dan telah merubah kehidupan dunia dengan cepat dan cenderung menjadi kebutuhan pokok bagi tiap orang.

Hal ini dapat dilihat dari hasil survey APJII (*Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia*) mengenai pengguna internet di Indonesia pada 2019-2020, dimana pengguna internet Indonesia berjumlah 73,7%, naik dari 64,8% dari tahun 2018, dan jika digabungkan dengan data BPS maka populasi Indonesia tahun 2019 berjumlah 266.911.900 juta, sehingga pengguna internet Indonesia diperkirakan sebanyak 196,7 juta pengguna. Jumlah tersebut naik dari 171 juta di tahun 2019 dengan penetrasi 73,7% atau naik sekitar 8,9% atau sekitar 25,5 juta pengguna.⁴

Perkembangan tekonogi bersamaan dengan lahirnya generasi milenial atau disebut juga generasi Y yang dianggap sebagai generasi yang lebih dekat dengan teknologi. adapun rentang usia generasi milenial dalam penelitian ini adalah 20

³ Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat. hlm: 10. diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id> pada 09 September 2021.

⁴ Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital, diakses melalui <https://www.kominfo.go.id> pada 11 September 2021 pukul 20.58 wib.

sampai 40 tahun. Generasi milenial lebih banyak menggunakan teknologi, disebabkan oleh usia terpapar dengan teknologi baru lebih mudah dibandingkan dengan generasi lain. hal tersebut menyebabkan generasi milenial lebih unggul dalam pemanfaatan teknologi baru dibandingkan dengan generasi sebelumnya.⁵

Berdasarkan hasil survey APJII 2017, pengguna internet berdasarkan usia menunjukkan komposisi terbanyak pada usia 19-34 tahun sebanyak 49,52%, kemudian pada usia 35-54 tahun sebanyak 29,55%, usia 13-18 tahun sebanyak 16,68% dan yang paling sedikit pada usia lebih dari 54 tahun sebanyak 4,24%.⁶

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, hasil sensus penduduk tahun 2020 jumlah penduduk Kota Banda Aceh berjumlah 252,899 jiwa. Keadaan penduduk di Kota Banda Aceh didominasi oleh generasi milenial dimana 28,96% (24-39 tahun) merupakan kelompok milenial, 27,73% (13-23 tahun) kelompok Gen Z, 19,33% (40-55 tahun) kelompok Gen X, 14,45% (7 tahun) kelompok post Gen Z, 8,44% (56-74 tahun) kelompok Baby Boomer, dan 1,09% (+75 tahun).⁷ Dari jumlah yang lebih banyak dan paling dekat dengan teknologi atau digital, generasi milenial memiliki kesempatan yang lebih besar dalam pemanfaatan dan penggunaan teknologi dibandingkan dengan generasi lainnya.

Perkembangan teknologi informasi saat ini juga telah mencakup kedunia pemerintahan, terutama dalam pelayanan publik. Kini kegiatan pemerintahan juga

⁵ Statistik Gender Tematik: Profil Genesi Milenial Indonesia, Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Dengan Badan Pusat Statistik. 2018.hlm: 59-60. diakses melalui <https://www.kemenpppa.go.id> pada 05 Agustus 2021.

⁶ APJII.2017. Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017 diakses melalui apjii.or.id/survey pada 11 September 2021 pukul 21.25 wib.

⁷ <https://bandaacehkota.bps.go.id> diakses pada 13 September 2021 pukul 11.13 wib.

terus berinovasi mengoptimalkan kinerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari upaya pelayanan publik kepada masyarakat yang lebih baik. Bentuk dari penerapan berbasis teknologi sering disebut juga dengan *E-Government*. Sistem *E-Government* merupakan sistem aplikasi pemerintah yang saling terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi IT. Penerapan *E-Government* sebagai akibat pemanfaatan perkembangan dan terobosan teknologi informasi agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, mudah, murah tanpa batasan ruang dan waktu. Dengan adanya pemanfaatan teknologi banyak instansi yang melakukan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banda Aceh.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai landasan hukum dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat tentang pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih mudah dan cepat kepada masyarakat Disdukcapil Kota Banda Aceh selain melakukan pelayanan secara manual, juga melakukan pelayanan berbasis digital dengan menerapkan mekanisme secara online (daring) yang meliputi pelayanan melalui *aplikasi Whatsapp, Website, dan Antrean Online*, serta melakukan

inovasi baru dengan menciptakan pelayanan berbasis aplikasi yaitu aplikasi *SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap)* yang didesain sebagai pengganti *front office* di Disdukcapil. Ini merupakan salah satu inovasi Disdukcapil Kota Banda Aceh yang didasari atas peraturan menteri dalam negeri nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Pelaksanaannya juga dapat dilihat melalui dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor 22 tentang penunjukan tim operator aplikasi mobile layanan kependudukan Sekejap.

Aplikasi Sekejap yang diluncurkan sejak awal Oktober 2020 ini dilakukan agar proses layanan dokumen semakin cepat dan mudah kepada masyarakat Kota Banda Aceh, terutama dimasa pandemi *Covid-19* saat ini menjadi suatu upaya pemutusan mata rantai virus corona dimana masyarakat dapat mengakses pelayanan kependudukan, layanan Catatan Sipil, dan Open data melalui *smartphone* dari rumah.

Dari hasil observasi awal, Peneliti menemukan permasalahan terkadang aplikasi tidak dapat diakses, hal ini juga dapat dilihat melalui komentar yang disampaikan pada laman *playstore*, dan masih masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan aplikasi Sekejap sehingga masyarakat lebih memilih mengurus dokumen langsung datang ke kantor Disdukcapil dibandingkan pada layanan online (aplikasi Sekejap).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, Identifikasi masalah dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terkadang pelayanan dengan aplikasi Sekejap tidak dapat diakses.
2. Masyarakat masih sedikit yang menggunakan pelayanan online.
3. Masih ada masyarakat yang kurang paham terkait pelayanan aplikasi online.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sekejap pada Disdukcapil Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sekejap pada Disdukcapil Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi Sekejap di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah khasanah pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan administrasi dan partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan Sekejap di Disdukcapil Kota Banda Aceh dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan pengembangan penelitian yang berkaitan.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran dan masukan bagi masyarakat atau pembaca mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis aplikasi, serta dapat digunakan sebagai sarana dalam menyusun strategi pengembangan pelayanan administrasi.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Partisipasi dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), berarti pengambilan bagian atau peranan dalam suatu kegiatan, keikutsertaan, peran-serta.⁸
2. Generasi Millennial adalah orang atau generasi yang lahir pada rasio tahun 1980-an sampai dengan tahun 2000-an. Kehidupan generasi ini tidak dapat dilepaskan dari teknologi informasi, terutama internet. Dalam penelitian ini generasi milenial berada pada rentang usia 20 sampai 40 tahun.⁹
3. Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2010. Jakarta: Pustaka Phoenix

⁹ KBBI Daring diakses melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id> pada 08 Oktober 2021 pukul 16.13 wib.

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kebijakan publik.¹⁰

4. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain.¹¹
5. Aplikasi berarti program komputer atau perangkat lunak yang didesain untuk mengerjakan tugas tertentu.¹² Aplikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Aplikasi Sekejap yang merupakan aplikasi mobile layanan kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai inovasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan administrasi atau dokumen kependudukan, catatan sipil, dan open data melalui *smartphone* serta dapat diakses dimanapun.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

¹¹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

¹² KKBI Daring melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id> pada 08 Oktober 2021 pukul 16.13 wib.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹³

Dimana harapan Peneliti dapat menemukan informasi mendalam untuk menggambarkan keadaan atau kondisi yang ada dilapangan dalam kaitannya dengan tema penelitian yang diambil yaitu partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan berbasis aplikasi Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap) di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

1.7.2 Fokus Penelitian

Pembatasan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Fokus penelitian ini meliputi :

Tabel 1.1 Dimensi dan indikator Pelayanan Aplikasi Sekejap:

Dimensi	Indikator
Pelayanan Publik	a. Mekanisme/prosedur b. Waktu c. Biaya d. Sarana dan Prasarana

Sumber : Pasal 21 Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

¹³ Harahap, Nursapia.2020 . *Penelitian kualitatif*. Medan: Wal Ashir Publishing. hlm :123.

Tabel 1.2 Dimensi dan Indikator Partisipasi

Dimensi	Indikator
Partisipasi	1. Adanya kesempatan untuk berpartisipasi 2. Adanya kemauan untuk berpartisipasi 3. Adanya kemampuan untuk berpartisipasi

Sumber: Margono dalam Mardikanto (2003), tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Banda Aceh, Jalan Tgk. Abu Lam U No. 7 Kota Banda Aceh. Adapun lokasi ini dipilih karena telah menciptakan inovasi baru yaitu pelayanan kependudukan berbasis aplikasi mobile *Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap)* sebagai pengganti *front office* yang dapat diakses melalui *smartphone* dimana saja untuk memberikan kemudahan dan kecepatan kepada masyarakat Kota Banda Aceh.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Kepala Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan serta Masyarakat Milenial melalui wawancara.
2. Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan pengumpul data. Sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari

dokumentasi dan informasi lainnya yang mempunyai hubungan yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

1.7.5 Informan Penelitian

Informan merupakan orang dalam pada latar penelitian untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. dimana pengambilan subjek pada penelitian ini dilakukan secara *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pada ciri-iri atau sifat-sifat tertentu yang dinilai memiliki kaitannya dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah masyarakat milenial yang memiliki rentang usia 20 sampai 40 tahun. Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Kriteria
1.	Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	1 Orang	Karena sebagai pimpinan yang bertanggungjawab dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh.
2.	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1 Orang	Karena yang membidangi inovasi pelayanan aplikasi sekejap.
3.	Operator Pelaksana	1 Orang	Karena sebagai pelaksana yang bertugas melakukan

			pengoperasian pelayanan aplikasi sekejap.
4.	Masyarakat Milenial pengguna aplikasi Sekejap.	6 Orang	Karena sebagai masyarakat yang memilih atau merasakan dan berpartisipasi pada kegiatan pelayanan berbasis aplikasi sekejap.
5	Masyarakat Milenial yang menggunakan pelayanan langsung (offline).	6 Orang	Karena sebagai masyarakat yang memilih dan merasakan pelayanan langsung dan sebagai pendukung informasi yang diteliti.

Sumber: data diolah oleh peneliti pada tahun 2021

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Library Research (Penelitian Kepustakaan), yaitu teknik pengumpulan data melalui perpustakaan untuk memperoleh sumber referensi baik berupa buku-buku teks, skripsi, jurnal, internet, dan bacaan lainnya.
2. Field Research (Penelitian Lapangan), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui :

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. dua diantaranya yang terpenting adalah proses-

proses pengamatan dan ingatan.¹⁴ Pada penelitian ini Peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh untuk menemukan informasi terkait mekanisme dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan kependudukan berbasis aplikasi.

2. Wawancara

wawancara merupakan percakapan antara dua pihak yaitu pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dengan yang diwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Dalam Subyek penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Kepala Disdukcapil, Bagian Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Operator Pelaksana, Dan Masyarakat Atau Generasi Milenial melalui wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah lalu berupa gambar, foto, sketsa, dan lainnya. Dokumentasi merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dan sebagai pendukung mengenai hasil penelitian dari kegiatan observasi dan wawancara pada Disdukcapil Kota Banda Aceh agar semakin akurat dan dipercaya.¹⁵ Data dokumentasi pada penelitian ini diperoleh Peneliti dari hasil foto saat wawancara atau banner yang ada dikantor Disdukcapil dan catatan serta dokumen lainnya

¹⁴ Shahnaz Marsella, *Skripsi(S1) thesis, "Peran Pemerintah Desa dalam mengatasi penyalahgunaan narkoba (Drugs Abuse) dikalangan remaja (studi kasus di Desa Haurgelis Kecamatan Haurgelis Kabupaten Indramayu)"* (Bandung:FKIP UNPAS, 2018)

¹⁵ Winarto, *Skripsi."Simbol Komunikasi Pada Kelompok Touring Studi Interaksi Simbolik Pada Anggota Komunitas Fast Rider Di Bandung". Skripsi.* Bandung: Universitas Langlangbuan, 2020.

guna mendapatkan gambaran umum dari kegiatan pelayanan berbasis aplikasi Sekejap.

1.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman/partisipan, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik pemeriksaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan, yaitu dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi kebiasaan data, untuk menguji kredibilitas penelitian ini difokuskan pada pengujian data yang diperoleh apakah data tersebut setelah dicek kembali dilapangan benar adanya, berubah atau tetap. Jika data benar dan sesuai dengan hasil pengamatan di lapangan maka waktu perpanjangan dapat diakhiri dan jika data yang didapat tidak sama, maka peneliti melakukan lagi pengamatan dengan lebih mendalam sehingga mendapat data yang pasti kebenarannya.
2. Meningkatkan ketekunan, yaitu penelitian dilakukan secara cermat dalam pengambilan data, sehingga data yang didapat akan sesuai dengan data yang sebenarnya.
3. Triangulasi sumber yaitu pengecekan data dari berbagai teknik pengumpulan data dimana data dari observasi dikonfirmasi melalui wawancara dan dokumentasi, data hasil wawancara dikonfirmasi melalui observasi dan dokumentasi, dan data dari dokumentasi dikonfirmasi dari wawancara dan observasi. kemudian, pemeriksaan melalui sumber dengan

cara membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan informan.¹⁶

Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan terhadap informasi yang diberikan oleh sumber yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Ketua Bidang Pemanfaatan Datan dan Inovasi Pelayanan, Operator Pelayanan Aplikasi Sekejap, Masyarakat Milenial Pengguna Layanan Aplikasi dan Masyarakat Milenial yang menggunakan layanan langsung. Dari beberapa sumber tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorikan pandangan yang sama, pandangan yang berbeda dan pandangan yang spesifik dari beberapa sumber tersebut.



¹⁶ Evi Yusnaini. 2020. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pendekatan Integratif Pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh: Uin Ar-raniry. hlm:53.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Desti Riska Sari (2018). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Skripsi tentang *implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen pada Kabupaten Lampung Tengah, Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian tersebut pada aplikasi *Smart Netizen* bagi pelayanan administrasi kependudukan dan perizinan di kabupaten Lampung Tengah khususnya Desa Buyut Udik. Hasil Penelitian tersebut menunjukkan adanya kemudahan, dapat meringkas prosedur, biaya dan waktu penyelesaian pelayanan. Faktor pendukung implementasi pelayanan aplikasi tersebut yaitu pelatihan pengoperasian diberikan Diskominfo Kabupaten Lampung Tengah, adanya partisipasi masyarakat dan pemerintah daerah, adanya sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan *wifi* dikantor desa dan faktor penghambat adalah adanya gangguan jaringan pada saat mati lampu, terbatasnya SDM, kurangnya pelatihan penanganan jaringan kepada aparatur desa, kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan gadget sehingga para orang tua meminta bantuan anaknya untuk melakukan pelayanan dan beberapa fasilitas didalam aplikasi tersebut yang belum terealisasi untuk digunakan.¹⁷ Persamaan penelitian tersebut

¹⁷ Desti Riska Sari. 2018. *Implementasi pelayanan berbasis aplikasi smart netizen pada kabupaten Lampung Tengah, Studi kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih*. (UIN Raden Intan : Lampung). hlm : 76.

adalah metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dan pada objek penelitian yaitu pelayanan berbasis aplikasi.

Perbedaannya adalah pada fokus penelitian yaitu pada aplikasi yang berbeda dan fokus penelitian yang akan diteliti adalah partisipasi generasi milenial serta perbedaan lokasi penelitian tersebut dilakukan di Lampung Tengah sedangkan penelitian ini dilakukan pada Disdukcapil Kota Banda Aceh.

2. Penelitian oleh Ferry Ferdian (2018), Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh. Ilmu Administrasi Negara, Skripsi yang berjudul *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian tersebut menyebutkan adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat. Kelebihan pelayanan ini mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online dari segi waktu, biaya, dan bisa megaksesnya kapan dan dimana saja. Namun dengan sosialisasi yang dilakukan, masih ada masyarakat yang kurang paham terkait pelayanan online.¹⁸

Persamaan penelitian tersebut adalah metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dan lokasi yang sama yaitu pada Disdukcapil Kota Banda Aceh. Perbedaannya adalah pada fokus penelitian yaitu pada pelayanan dan partisipasi generasi milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan Sekejap.

¹⁸ Ferdian, Ferry.2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*. (Universitas Islam Negeri Ar-raniry: Banda Aceh). hlm:63.

2.2 Teori Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara kebijakan publik.¹⁹

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk mencapai pelayanan prima dan kepuasan masyarakat. Dijelaskan dalam Permenpsn RB Nomor 36 Tahun 2012, Berdasarkan Pasal 21 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen standar pelayanan publik yang meliputi:

1. Dasar Hukum, yaitu pelayanan publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, yaitu pelayanan publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur yaitu terkait tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi maupun penerima layanan, termasuk pengaduan.
4. Waktu Penyelesaian, yaitu pelayanan publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
5. Biaya Pelayanan, yaitu berupa tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya

¹⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

6. Produk Pelayanan, yaitu hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, atau fasilitas yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kompetensi Petugas Pelayanan Publik, yaitu pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, yaitu pengawasan dilaksanakan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana dalam penyelenggara pelayanan publik.
10. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, yaitu tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, yaitu jumlah pelaksana harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.
12. Jaminan pelayanan, yaitu memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. A R - R A N I R Y
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan.²⁰

Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut melaksanakan pelayanan yang berkualitas prima yang tercermin dari:

1. Transparan, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakatnya.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi, dilihat dari aspek apapun baik suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan peneriman pelayanan publik.

²⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

2.2.2 Unsur Pendukung Pelayanan Publik

Suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan terdapat beberapa unsur pendukung pelayanan publik yang terdiri dari :

1. Sistem, prosedur, dan metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil-personil lebih ditekankan pada perilaku apatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan diharuskan untuk profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, yaitu peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan, seperti ruang tamu, tempat parkir, yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan, dimana mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan, selain itu juga memiliki kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.²¹

2.2.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

²¹ Fadliansyah akbar, Thesis. “*Esensi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2018. hlm:23.

1. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang berupa bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dibidang pendidikan, kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan lainnya.
3. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan untuk menghasilkan pelayanan berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. dokumen tersebut dapat berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk), akte kelahiran, akte kematian, Paspor, Sertifikat Kepemilikan tanah, Surat izin mengemudi(SIM), dan sebagainya.²²

2.3 Administrasi Kependudukan

2.3.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pengembangan sektor lain. Dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam

²² Fadliansyah akbar, Thesis. “*Esensi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”. Makassar: Universitas Hasanuddin, 2018. hlm:27.

Peraturan Pemerintah.²³ Contohnya produk pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta kelahiran, dan dokumen lainnya.

2.3.2 Administrasi Kependudukan Daring

Saat ini Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan juga dapat dilakukan secara daring atau disebut dengan Admuduk Daring yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi.

Pelayanan admuduk daring terdiri dari Pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi (Pencatatan biodata penduduk, penerbitan kartu keluarga, penerbitan kartu tanda penduduk elektronik, penerbitan kartu identitas anak, penerbitan surat keterangan kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan).

Pelayanan pencatatan sipil yang meliputi register akta pencatatan sipil dan kutipan akta pencatatan sipil (yaitu akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak).

²³ Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan penerbitan surat keterangan yang meliputi surat bukti pencatatan kelahiran WNI diluar wilayah NKRI, surat keterangan lahir mati warga negara indonesia, surat bukti penatatan perkawinan diluar wilayah negara kesatuan republik Indonesia, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat bukti pencatatan perceraian diluar wilayah Negara kesatuan republik Indonesia, surat keterangan pembatalan perceraian, surat keterangan kematian warga Negara Indonesia diluar wilayah Negara kesatuan republik Indonesia, surat keterangan status kewarganegaraan dari warga Negara asing menjadi warga Negara Indonesia, surat bukti pelaporan pencatatan warga Negara Indonesia di luar Negara kesatuan republik Indonesia, surat keterangan pelaporan perjanjian perkawinan, dan surat keterangan pencatatan perubahan/pencabutan pelaporan perjanjian perkawinan.

Pelayanan Adminduk daring menggunakan formulir elektronik yaitu menggunakan format yang tercantum dalam peraturan menteri yang mengatur formulir dan blangko yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Yang disediakan melalui aplikasi pelayanan mandiri adminduk daring yaitu pelayanan yang dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*.²⁴

²⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

2.4 Aplikasi SEKEJAP (*Semua Kerja Jadi Siap*)

2.4.1 Konsep Aplikasi

E-Government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet dari pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat, dengan harapan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi pelayanan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap pelayanan publik. Semua tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Konsep *E-Government* berkembang atas tiga kecenderungan yaitu :

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (non-stop).
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (*multiple channels*), baik yang bersifat tradisional maupun yang paling modern, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerjasama antara pemerintah dengan sector swasta atau institusi non komersial lainnya.
3. Pemerintah dalam hal ini sebagai kordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta

sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang diinginkan masyarakat.

Kategori *E-Government* berdasarkan penggunaannya terdiri dari :

1. *Government to Citizen (G2C)*, yaitu mencakup penyebaran informasi antara pemerintah kepada masyarakat. Aplikasi *E-Government* ini berupaya membangun kana-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan pelayanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, atau pembayaran pajak yang membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan dasar seperti bidang pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan dan sebagainya. Contohnya aplikasi SIM online untuk masyarakat mendaftar SIM, dan sebagainya.
2. *Government to Business (G2B)*, yaitu interaksi antara bisnis dan pemerintah. Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. akses informasi dan pelayanan kepada entitas bisnis. Dalam hal ini aplikasi *E-Government* ini bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas bisnis. Contohnya aplikasi SIUP online, aplikasi pelaporan pajak online.
3. *Government to Employee (G2E)*, yaitu bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah. Bentuk dari G2E dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai. Contohnya aplikasi e-Performance.

4. *Government to Government (G2G)*, yaitu membangun hubungan antar lembaga pemerintah berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan G2G ini berupa basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.²⁵ Contohnya aplikasi SIMDA, e-Budgeting, e- Surat.

Dalam kegiatan *E-Government* terdapat beberapa hal seperti berikut ini:

1. *E-Participation* yaitu pengembangan dan transformasi partisipasi publik dalam lingkup demokrasi dan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, berbagai bentuk partisipasi publik memungkinkan untuk diselenggarakan secara online.²⁶
2. *E-Application* merupakan suatu aplikasi komputer yang berbasis jaringan yang didesain untuk menangani berbagai aktivitas virtual.²⁷
3. *E-Information* merupakan sebuah sistem yang menyimpan informasi agar seluruh stakeholder pemerintah, terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat disatu sisi menyediakan dan di sisi lainnya mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui kanal akses seperti *internet, website, personal digital assistant, call center*, dan sebagainya.²⁸

²⁵ Marudur Pdadapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih. 2017. “*E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah*”. Jurnal Komunikasi dan Media. Vol. 21 No 2. hlm. 151-164.

²⁶ ibid

²⁷ Melalui <https://library.binus.ac.id> diakses pada senin tanggal 24 Januari 2022 pukul 10.44 wib

²⁸ Melalui <https://bpksdm.babelprov.go.id> diakses pada senin tanggal 24 Januari 2022 pukul 10.56 wib.

Aplikasi berarti program komputer atau perangkat lunak yang didesain untuk mengerjakan tugas tertentu.²⁹ Melalui aplikasi dapat menerapkan, menyimpan, suatu hal, data, permasalahan, pekerjaan kedepan suatu sarana atau media yang bisa digunakan untuk menerapkan atau mengimplementasikan suatu hal atau permasalahan yang ada sehingga berubah menjadi bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar dari data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri. Dengan adanya aplikasi pekerjaan akan lebih cepat dan tepat.³⁰

Aplikasi Sekejap adalah inovasi pelayanan baru di Kota Banda Aceh berbasis aplikasi mobile yang didesain sebagai pengganti *front office* di Disdukcapil untuk mengakses pelayanan administrasi atau dokumen kependudukan, catatan sipil, dan open data melalui *smartphone* serta dapat diakses dimanapun. Inovasi ini dilakukan dengan tujuan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam pelayanan.

2.4.2 Fitur-Fitur Pelayanan Dalam Aplikasi Sekejap

Melalui aplikasi Sekejap Disdukcapil Kota Banda Aceh telah menyediakan berbagai layanan yang meliputi :

1. Pelayanan administrasi kependudukan , yang meliputi pelayanan perubahan elemen data KK (Kartu Keluarga) dan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pindah domisili, pindah keluar wilayah Kota Banda Aceh, datang dari luar wilayah Kota Banda Aceh, pindah datang dari dalam wilayah Kota Banda

²⁹ KBBI Daring melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id> pada 08 Oktober 2021 pukul 16.13 wib.

³⁰ Asri B. 2020. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan dalam Negeri. Vol. 12 No. 4. hlm: 703.

Aceh, layanan Kartu Identitas Anak (KIA), kehilangan dokumen kependudukan, dan Surat keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi WNA.

2. Pelayanan catatan sipil ada enam pelayanan yang dapat diakses yaitu akta kelahiran, akta perkawinan atau perceraian (bagi non muslim), akta kematian, akta pengakuan anak dan akta pengasuhan anak.
3. Pelayanan data statistik (Open data), yaitu masyarakat dapat mengakses untuk mengetahui informasi jumlah penduduk di Kota Banda Aceh, jumlah perekaman KTP Elektronik (E-KTP), Jumlah KK, jumlah akta kelahiran, jumlah akta kematian dan jumlah data KIA (Kartu Identitas Anak).

Selain itu juga terdapat fitur tanya jawab dan updating data yang terkoneksi dengan *Whatsapp*. Aplikasi tersebut dapat diunduh (*download*) melalui *Mobile OS* atau *Playstore/Appstore*.

2.5 Generasi Millennial

2.5.1 Pengertian Generasi Milenial

Menurut Karl Mannheim, Generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi ini juga disebut sebagai generasi Y.³¹

Pada tahun 2020, dimana tahun dimulainya bonus demografi, generasi milenial berada pada rentang usia 20 tahun sampai 40 tahun. Keunggulan dari generasi milenial yaitu ingin serba cepat, mudah berpindah pekerjaan dalam waktu singkat, kreatif, dinamis, melek teknologi, dekat dengan media sosial, dan sebagainya karena dibesarkan oleh kemajuan teknologi, generasi milenial lebih

³¹ Badan Pusat Statistik. 2018. *Statistik Gender Tematik: Profil Genesi Milenial Indonesia*, Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Anak. Hlm: 14-68. diakses melalui <https://www.kempppa.go.id> pada 05 Agustus 2021 Pukul: 10.00 wib.

dekat dengan teknologi dibandingkan generasi sebelumnya. Sehingga ciri utama generasi milenial adalah pada Peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital. Mereka lebih melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupan.

2.5.2 Karakteristik Generasi Milenial

Karakteristik Generasi Milenial dalam penelitian Boston Consulting Group (BCG) bersama University of Berkley yaitu :

1. Minat membaca secara konvensional (langsung) sudah menurun karena mereka lebih suka membaca lewat *smartphone*.
2. Millenial wajib memiliki akun sosial media sebagai alat komunikasi dan pusat informasi.
3. Milenial lebih sering menggunakan ponsel daripada menonton televisi, karena apapun bisa mereka temukan di telepon gengam.
4. Milenial menjadikan keluarga sebagai pusat pertimbangan dan pengambilan keputusan.³²

2.6 Teori Partisipasi

2.6.1 Pengertian Partisipasi

Kata partisipasi berasal dari bahasa inggris yaitu *participation* merupakan pengambilan bagian atau keikutsertaan. Partisipasi merupakan peran serta seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberi masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal atau materi, serta ikut memanfaatkan dan

³² Statistik Gender Tematik: Profil Genesi Milenial Indonesia, Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Dengan Badan Pusat Statistik. 2018. Hlm: 14-68.

menikmati hasil-hasil pembangunan. Partisipasi dapat menentukan sikap dan keterlibatan setiap individu dalam organisasi, sehingga dapat mendorong masyarakat untuk berperan dan berpartisipasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Partisipasi akan berjalan apabila adanya kemauan dari setiap individu dan organisasi untuk ikut berperan serta dalam partisipasi.³³

Peningkatan kualitas pelayanan publik sulit diwujudkan bila partisipasi masyarakat pengguna pelayanan masih rendah. Aspek partisipasi masyarakat pengguna layanan yang terpenting adalah aspirasi mereka atas ragam, kualitas dan biaya penyelenggaraan pelayanan. Jika tidak demikian, memungkinkan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik akan menyelenggarakan atau melaksanakan pelayanan yang menghasilkan sesuatu yang justru tidak dibutuhkan atau tidak diinginkan para pengguna pelayanan.

2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat meliputi :

1. Usia, yaitu faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap partisipasi masyarakat karena kelompok umur yang membentuk adanya golongan muda dan golongan tua sehingga akan mempengaruhi dalam memberikan pendapat dan pengambilan keputusan.
2. Jenis kelamin, yaitu faktor yang menunjukkan adanya pandangan masyarakat tentang perbedaan kedudukan dan derajat antara laki-laki dan perempuan, sehingga secara tidak langsung menimbulkan perbedaan hak dan kewajiban antara laki-laki dan perempuan dan menyebabkan perbedaan partisipasinya.

³³ Fistarisma Ishak,dkk. 2016.*Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Menunjang Pembangunan Desa Di Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawa*. Dalam Jurnal Ekonomi. Vol.1(1). Hlm: 69

3. Tingkat pendidikan, yaitu faktor yang menentukan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka cenderung memiliki tingkat kesadaran yang tinggi pula terhadap lingkungan.
4. Tingkat pendapatan, yaitu besarnya tingkat penghasilan akan memberikan peluang lebih besar terhadap masyarakat untuk berpartisipasi.
5. Tingkat pencaharian, yaitu faktor yang berkaitan dengan tingkat penghasilan seseorang, sehingga dapat dikatakan mempengaruhi partisipasi masyarakat. Dan jenis pekerjaan juga akan berpengaruh terhadap waktu luang seseorang untuk terlibat dalam pembangunan.

2.6.3 Unsur-Unsur Partisipasi

Tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat sangat ditentukan oleh tiga unsur pokok yaitu:

1. Adanya kesempatan yang diberikan
Yaitu suatu keadaan seseorang yang disadari bahwa dia mempunyai peluang untuk berpartisipasi. Melalui komunikasi pembangunan harus dijelaskan mengenai segala hak dan kewajiban setiap masyarakat dalam proses pembangunan yang dilaksanakan, serta dalam kegiatan apa masyarakat diharapkan partisipasinya baik melalui tenaga, uang, materi dan sebagainya.
2. Adanya kemauan masyarakat untuk berpartisipasi
Meliputi sesuatu yang mendorong sikap masyarakat untuk termotivasi dalam partisipasi. Dimana pembangunan harus dapat memberikan manfaat serta kesempatan yang diberikan kepada masyarakat untuk menerima atau merasakan manfaat dari hasil pembangunan tersebut. Berkaitan dengan

kemanfaatan pembangunan, tidak hanya karena belum dikomunikasikan, tetapi juga tergantung pada sifat dekat atau jauhnya manfaat yang dapat dirasakan masyarakat (dalam artian tidak hanya meliputi tempat dan waktu, tetapi juga persepsi masyarakat terhadap manfaat yang didapat atau dirasakan).

3. Adanya kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi

Yaitu suatu pembangunan kepada masyarakat harus ditunjukkan dengan adanya kemampuan yang telah dimiliki masyarakat untuk berpartisipasi, dan berbagai potensi atau peluang yang dapat dimanfaatkan agar masyarakat mampu berpartisipasi. Upaya yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan.³⁴ selain itu, partisipasi masyarakat dapat dilihat dari tiga indikator yaitu kehadiran, suara/ pendapat, dan tingkat pemahaman atas informasi.³⁵

³⁴ Ni Made Ayu Andriani, Joyce J. Rares, Gustaaf Buddy Tampi. 2017. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Tumokang Baru Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolang Mongondow*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3 No, 046. Diakses melalui <https://ejournal.unsrat.ac.id> pada 13 Oktober 2021 Pukul 09.44 wib.

³⁵ Wahyu Septiana. 2016. *"Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Program Penyediaan Air Bersih Di Dukuh Juragan Desa Karangpatihan Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorog"*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh peneliti pada tahun 2021

BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

3.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh (Disdukcapil), awalnya merupakan kantor catatan sipil yang dikepalai Eselon III, akan tetapi pada tahun 2001 digabungkan dengan Dinas Tenaga Kerja dan Kependudukan, kemudian sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang organisasi perangkat daerah, maka pada tahun 2008 tenaga kerja bergabung dengan Dinas Sosial. Demikian juga halnya dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melalui Qanun Kota Banda Aceh nomor 2 tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Banda Aceh, menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang dipimpin oleh seseorang Pejabat Eselon II berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Disdukcapil adalah unsur pelaksana Pemerintah Kota Banda Aceh dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

3.1.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh:

Visi : “Terwujudnya Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat, dan Dinamis.”

Misi : “Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”.

Motto : “Melayani dengan Senyum, Sapa, dan Santun.”

3.1.3 Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan.
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang.
3. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Penyelenggaraan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil termasuk perizinan dan pelayanan umum.
5. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pelayanan informasi kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil yang berskala Kota.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi dan atau lembaga terkait lainnya di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk menyelenggarakan fungsi sebagaimana tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewenangan :

1. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyusun petunjuk teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Membina dan mealkukan sosialisasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
4. Melimpahkan sebagian tugas kepada kecamatan dan gampong untuk menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas tugas pembantuan.
5. Menerbitkan dokumen atau akta di bidang Kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan umum pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Perundang-undangan meliputi 23 jenis pelayanan yaitu Kartu Keluarga(KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri, Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Kterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia, Surat Keterangan Pengganti Identitas, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Data Kependudukan.

BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Pelayanan Administrasi kependudukan melalui Aplikasi Sekejap

Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap) merupakan aplikasi android yang digunakan untuk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Kota Banda Aceh sebagai pengganti *front office (area pelayanan tamu)*. Inovasi ini merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam rangka meningkatkan pelayanan publik untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan kependudukan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan *tag line* Disdukcapil Kota Banda Aceh *Go Digital*. Aplikasi ini diciptakan pada awal masa pandemi *Covid-19* dengan membentuk tim penyusunan aplikasi dan dirancang selama 3 (tiga) bulan kemudian dilakukan uji coba serta disosialisasikan dan dapat digunakan oleh sejak awal Oktober 2020.

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terkait inovasi pelayanan berbasis aplikasi di Disdukcapil Kota Banda Aceh:³⁶

“Disdukcapil adalah dinas yang melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat dengan 23 jenis layanan yang tersedia, tetapi ada sekitar 8 layanan yang sering diakses oleh masyarakat seperti pembuatan KTP(Kartu Tanda Penduduk), KK(Kartu Keluarga), Akte Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pindah Datang (Antar Kecamatan, Kabupaten/Kota Dan Provinsi), Serta KIA (Kartu Identitas Anak). Di Disdukcapil ada sistem namanya SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang terkoneksi ke kemendagri, dari seluruh database penduduk Banda Aceh terkoneksi ke database penduduk Indonesia, artinya ada sistem secara online yang bisa diakses dimanapun. berangkat dari itu, Disdukcapil sebelumnya sudah menyediakan layanan online, seperti akta

³⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Pada Tanggal 5 November 2021 pukul 14.58 wib Di Kantor Dukcapil Banda Aceh.

kelahiran dan akta kematian online, tapi belum dalam bentuk aplikasi handphone, jadi karena sekarang masyarakat kemana-mana membawa hp, apapun dari hp, bukan hanya sekedar chatting dan sebagainya, Disdukcapil Kota Banda Aceh ingin menjangkau pelayanan agar memberikan kemudahan, esensinya Disdukcapil ingin memberikan kemudahan, kecepatan, mempersingkat birokrasi dan pasti gratis untuk menghindari pungli, calo dan sebagainya. jadi masyarakat dapat mengakses pelayanan melalui android. Pembuatan aplikasi dapat terwujud dengan adanya semangat untuk membuat aplikasi, diawali dengan membuat tim, kemudian dirumuskan bagaimana cara kerjanya hingga terbentuk suatu aplikasi dalam kisaran waktu tiga bulan, kemudian melakukan uji coba dan ternyata berhasil.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa adanya kemajuan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi Disdukcapil Kota Banda Aceh memanfaatkannya untuk terus berinovasi terhadap pelayanan dengan sistem online. Sebelumnya pelayanan online di Disdukcapil Kota Banda Aceh telah diterapkan dan kini juga melakukan inovasi pelayanan dengan berbasis aplikasi, tujuan dari inovasi layanan dengan aplikasi Sekejap adalah untuk memberikan kemudahan, kecepatan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, dan diharapkan dapat menghindari kegiatan pungli atau calo. Jadi masyarakat dapat mendaftarkan dokumen yang dibutuhkan dari rumah atau dimana saja melalui *smartphone* secara gratis.

4.1.1 Mekanisme dan Prosedur

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan, Disdukcapil Kota Banda Aceh memiliki standar pelayanan yang dapat dilihat Berdasarkan keputusan Kepala Dinas Nomor 29 Tahun 2021 tentang standar pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

Mekanisme dan prosedur pelayanan melalui aplikasi Sekejap adalah sebagai berikut:

1. Penginstalan aplikasi Sekejap di *smartphone* android, dengan membuka play store kemudian melakukan pencarian dengan mengetik “*Sekejap*”. lalu pilih “*install*”. kemudian tunggu beberapa saat untuk proses penginstalan dan lalu pilih “buka”.

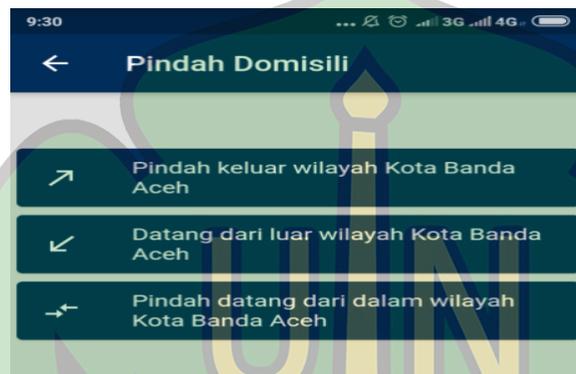


2. Register akun di aplikasi Sekejap, yaitu dengan memilih atau menambah akun email untuk didaftarkan ke aplikasi Sekejap.



3. Kemudian masuk dalam aplikasi Sekejap, dan pilih jenis layanan yang tersedia dan semua persyaratan telah tertera dalam aplikasi. Pelayanan aplikasi Sekejap terdiri dari pelayanan :
 - a. Perubahan Elemen Data KK Dan KTP.

- b. Pindah Domisili, terdiri dari pindah keluar wilayah Kota Banda Aceh, datang dari luar wilayah Kota Banda Aceh, pindah datang dari dalam wilayah Kota Banda Aceh. Caranya dengan memilih salah satu pelayanan yang dibutuhkan, dan mengisi formulir yang tersedia pada laman aplikasi.



- c. Pelayanan Kehilangan Dokumen Kependudukan.



- d. Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).



e. Pembuatan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Bagi WNA

f. Pelayanan Kependudukan Pencatatan Sipil Dan Open Data.



Gambar 4.1 Mekanisme Pelayanan Aplikasi Sekejap
Sumber: Aplikasi Sekejap Disdukcapil Kota Banda Aceh

4. Setelah memilih jenis layanan dan mengisi dan melengkapi formulir yang tersedia kemudian klik “kirim”.
5. Setelah berkas terkirim, Operator memverifikasi dan merekam data dalam basis data kependudukan;
6. Pejabat pengawas dan pejabat administrator yang menangani pendaftaran penduduk melakukan verifikasi dan validasi persyaratan pemohon secara berjenjang dan membubuhkan paraf;

7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi elektronik dokumen;
8. Sistem Aplikasi mengirimkan notifikasi ke email masyarakat;
9. Setelah itu, masyarakat mendatangi counter pengambilan dengan menyerahkan berkas-berkas kelengkapan persyaratan;
10. Operator mencetak dokumen yang telah didaftarkan;
11. Masyarakat menandatangani berkas pelapor sebagai bukti pengambilan berkas dalam buku register dan dokumen diserahkan kepada masyarakat melalui Petugas Pengambilan.

Sebagaimana gambar mekanisme diatas, masyarakat dapat memilih pelayanan yang dibutuhkan dan melengkapi persyaratan atau formulir yang tersedia dalam layanan aplikasi, pada layanan catatan sipil pengiriman persyaratan dapat terhubung pada nomor *Whatsapp* Disdukcapil. Namun terdapat pelayanan yang tidak tersedia melalui aplikasi Sekejap yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA). Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh:³⁷

“Semua dokumen kependudukan tersedia dalam aplikasi kecuali pembuatan KTP (Kartu Tanda Pendduk) karena prosedur pembuatan dokumen tersebut harus dilengkapi dengan rekam sidik jari, dan iris mata, Kemudian pembuatan KIA(Kartu Identitas Anak) pendaftarannya dapat dilakukan melalui aplikasi tetapi karena dokumen ini berupa kartu, jadi tidak bisa diprint (dicetak) sendiri melainkan harus diambil ke kantor langsung”.

³⁷ Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Pada Tanggal 5 November 2021 pukul 14.58 wib Di Kantor Dukcapil Banda Aceh.

Wawancara diatas menjelaskan bahwa untuk layanan pembuatan KTP dan KIA tidak disediakan dalam aplikasi Sekejap dan hanya dapat dilakukan di kantor Disdukcapil karena harus dilengkapi rekam sidik jari dan iris mata sesuai prosedur yang tersedia serta pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA) harus diambil ke kantor Disdukcapil langsung.

4.1.2. Waktu

Berdasarkan standar prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh termasuk melalui aplikasi Sekejap dapat dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja setelah pendaftaran atau penguploadan data oleh masyarakat. Operator Sekejap juga mengatakan waktu pengurusan dokumen melalui aplikasi dapat langsung jadi sesuai dengan namanya *Sekejap*.

Sebagaimana wawancara bersama CJ (22) warga Lamteumen yang telah menggunakan pelayanan aplikasi Sekejap dalam pengurusan KK Pindah (Pindah domisili) mengatakan:³⁸

“pengisian formulir aplikasi diisi sekitar jam 10 pagi, kemudian jam 12 siang sudah bisa diambil (di kantor Disdukcapil), jadi prosesnya hanya dua jam.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh A (31) terkait jangka waktu pengurusan perubahan elemen KK dan Akte Kelahiran :³⁹

“pedaftarannya saya lakukan pada hari senin dan pengambilannya pada hari rabu, pengurusannya tetap satu hari setelah menginput data pada aplikasi Sekejap.”

³⁸ Hasil wawancara dengan CJ, warga Lamteumen Banda Aceh. Pada tanggal 14 Desember 2021 pukul 12.01 wib. Di Kantor Dukcapil Banda Aceh.

³⁹ Wawancara bersama Bapak A, Masyarakat Kota Banda Aceh. Pada tanggal 10 November 2021 wib. Pukul 10.57 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi Sekejap tidak membutuhkan waktu yang lama. Jadi masyarakat dapat mengajukan dokumen kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone* yang ada digenggam, setelah pengajuan dokumen selesai diproses maka masyarakat dapat mengambil hasil dokumen ke kantor Disdukcapil dengan menunjukkan *QR-Code* yang dikirimkan melalui email yang didaftarkan oleh masyarakat tersebut.

4.1.3. Biaya

Dalam semua pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh adalah gratis artinya tidak dipungut biaya apapun dari masyarakat termasuk dalam pelayanan melalui aplikasi Sekejap.



Gambar 4.2 Banner layanan dokumen kependudukan gratis
Sumber: Dokumentasi pada Disdukcapil Kota Banda Aceh tahun 2021

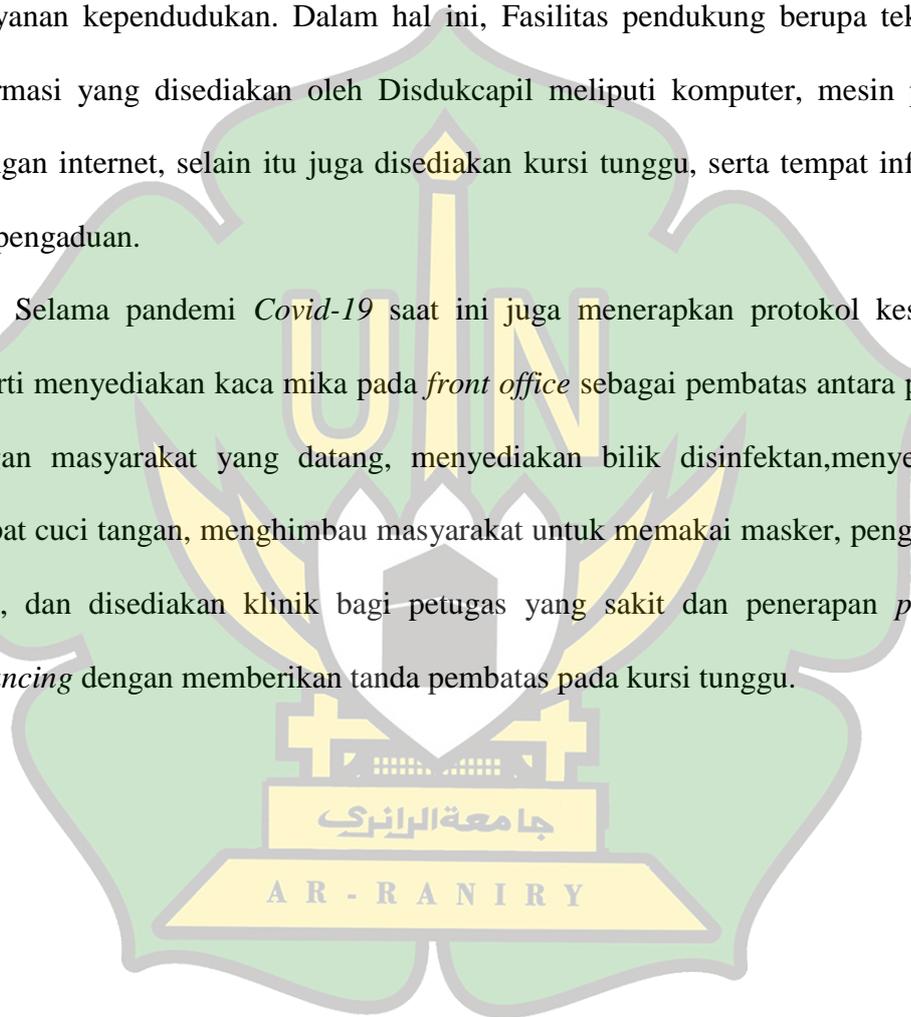
4.1.4. Sarana Dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat serta dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Untuk mendukung proses pelayanan

melalui aplikasi tentunya masyarakat dapat mengakses melalui gadget atau laptop dan komputer yang dimilikinya dan terhubung dengan jaringan internet.

Pada Disdukcapil Kota Banda Aceh sarana dan prasarana sudah memadai, dimana sarana dan prasarana dapat dilihat dari adanya fasilitas pendukung dalam pelayanan kependudukan. Dalam hal ini, Fasilitas pendukung berupa teknologi informasi yang disediakan oleh Disdukcapil meliputi komputer, mesin printer, Jaringan internet, selain itu juga disediakan kursi tunggu, serta tempat informasi dan pengaduan.

Selama pandemi *Covid-19* saat ini juga menerapkan protokol kesehatan seperti menyediakan kaca mika pada *front office* sebagai pembatas antara petugas dengan masyarakat yang datang, menyediakan bilik disinfektan, menyediakan tempat cuci tangan, menghimbau masyarakat untuk memakai masker, pengecekan suhu, dan disediakan klinik bagi petugas yang sakit dan penerapan *physical distancing* dengan memberikan tanda pembatas pada kursi tunggu.



4.2 Partisipasi Generasi Milenial dalam pelayanan Aplikasi Sekejap Di Disdukcapil Kota Banda Aceh.

4.2.1 Kesempatan untuk berpartisipasi

Adanya kesempatan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor pendorong tumbuhnya kemauan untuk berpartisipasi atau menggunakan serta memanfaatkan inovasi yang disediakan dan kemauan akan menentukan kemampuannya, sebaliknya adanya kemauan akan mendorong seseorang untuk meningkatkan kemampuan serta memanfaatkan setiap kesempatan.

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, masyarakat saat ini telah sadar akan teknologi sehingga memungkinkan sekali inovasi ini dapat diterapkan di Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:⁴⁰

“Di Banda Aceh ini masyarakat sudah mulai melek teknologi, jadi agar tidak ketinggalan zaman, Disdukcapil harus memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya dengan cara yang mudah, cepat, transparan, akuntabel dan masyarakat harus bisa merasakan kemudahan itu, dengan adanya berbagai macam terobosan Disdukcapil seperti penggunaan kertas putih, tanda tangan elektronik dengan menggunakan barkot, sehingga memungkinkan sekali aplikasi ini berjalan dengan baik. Kalau dulu (dokumen) memakai kertas security printing (seperti KK warna biru), sekarang dokumen dapat dicetak menggunakan kertas HVS, itu merupakan perubahan paradigma, jadi dokumen bisa di print(cetak) dari rumah.”

Selain itu, agar masyarakat dapat berpartisipasi menggunakan layanan aplikasi Sekejap Disdukcapil Kota Banda Aceh melakukan sosialisasi untuk memperkenalkannya kepada masyarakat. sebagaimana hasil wawancara bersama

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Kadis Dukcapil Kota Banda Aceh. pada tanggal 5 November 2021. Pukul 14.58 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai berikut :

“Sosialisasi yang dilakukan melalui talk show diradio, media sosial seperti instagram, facebook, website Disdukcapil, pemasangan banner, dan sosialisasi secara langsung pada masyarakat yang datang kekantor Disdukcapil”.



Gambar 4.3 Banner Layanan Mobile Aplikasi Sekejap

Sumber: Dokumentasi di Disdukcapil Kota Banda Aceh Tahun 2021

Sebagaimana hasil wawancara dengan NZ (34) warga Gampong Lambaro Skep yang mendapatkan informasi adanya pelayanan kependudukan dengan aplikasi Sekejap melalui radio yaitu sebagai berikut:⁴¹

“saya baru tau ada aplikasi Sekejap karena dengar diradio.”

Meskipun demikian Peneliti menemukan masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi sebagaimana wawancara bersama S(32) warga ulee kareng yaitu: *“saya tidak menggunakannya karena belum tau ada pelayanan aplikasi Sekejap.”*⁴²

⁴¹ Diskominfo Pemerintah Kota Banda Aceh. (25 Januari 2021).”Aplikasi Sekejap memudahkan warga Kota Banda Aceh lakukan pengurusan dokumen kependudukan. diakses melalui <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2021/01/25/aplikasi-Sekejap-mudahkan-warga-kota-banda-aceh-lakukan-pengurusan-dokumen-kependudukan/> pada 16 November 2021 pukul 12.09 wib.

⁴² Hasil wawancara dengan S. warga Ulee Kareng pada tanggal 15 November 2021. Pukul 10.47 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dari wawancara dengan informan diatas dapat diketahui beragam cara yang dilakukan untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi melalui radio, media sosial seperti *Instagram, Facebook, pemasangan banner, grup whatsapp* kepada petugas disetiap gampong, dan bahkan sosialisasi langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil.

Namun, meskipun begitu dari hasil observasi dan wawancara oleh Peneliti ditemukan masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi Sekejap. Selain itu juga dapat dilihat melalui tabel dibawah ini terkait komentar masyarakat pada playstore yang terdiri dari 25 ulasan komentar dimana terdapat komentar masyarakat yang tidak bisa login pada aplikasi Sekejap sehingga hal tersebut mempengaruhi masyarakat untuk tidak menggunakan layanan aplikasi ini.

Tabel 4.1 Partisipasi atas Ulasan komentar Masyarakat :

Nama (Inisial)	Tanggal	Ulasan Komentar	Bintang
MR	15 Januari 2022	<i>Top pisaan</i>	5/5
BP	6 Januari 2022	<i>Apk apa ini</i>	1/5
DS	5 Desember 2021	<i>Cara loginnya bagaimana min, tolong panduannya</i>	1/5
RF	18 November 2021	<i>Aplikasi ga bisa login pun sampai di iklankan ke radio.</i>	1/5
M A	1 November 2021	<i>Luar biasa</i>	5/5
MF	14 September 2021	<i>Mubazir tidak ada gunanya</i>	1/5
AS	4 Agustus 2021	<i>Ga bisa masuk, Apknya ccd</i>	1/5
HH	12 Juli 2021	<i>Udah download g bisa masuk, sama juga bohong</i>	1/5
KPC	25 Juni 2021	<i>Baru download tapi tdk bsa dibuka</i>	1/5
DM	30 Maret 2021	<i>Saya kasih bintang 3 dulu kalo bagus layanannya saya kasih 5</i>	3/5
AY	22 Februari 2021	<i>Bahaya...Admin untuk apa akses kontak pribadi.. Tolong di perbaiki</i>	1/5

CA	30 November 2020	<i>Nanti klau bagus aplikasinya aku kasih bintang 5</i>	2/5
Ob	26 November 2020	<i>sangat membantu masyarakat</i>	4/5
R A	16 Oktober 2020	<i>(emotikon Bagus)</i>	5/5

Sumber : Data diolah oleh Peneliti melalui playstore pada tahun 2022

Tabel diatas juga menunjukkan partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian atau pendapat atas penggunaan aplikasi. Dari tabel diatas dapat diketahui masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat dilihat dari jumlah pengunduh aplikasi sebanyak seribu hanya ada 25 ulasan komentar yang termuat dalam penilaian di *playstore*. Berdasarkan hasil pengamatan diantara ulasan komentar tersebut ulasan kritis didapat lebih banyak dibandingkan ulasan positif selebihnya masyarakat tidak ikut berpartisipasi dalam memberikan penilaian atau saran terhadap pelayanan melalui aplikasi sekejap.

4.2.2 Kemauan untuk berpartisipasi

Kemauan untuk berpartisipasi merupakan kunci utama bagi terwujudnya partisipasi masyarakat, Kesempatan dan kemauan yang cukup belum tentu menjamin tumbuh dan berkembangnya partisipasi masyarakat jika mereka sendiri tidak memiliki kemauan untuk membangun. Kemauan untuk berpartisipasi ini terkait dengan sikap masyarakat untuk termotivasi dalam partisipasi dan persepsi masyarakat terhadap manfaat yang didapat atau dirasakan. Partisipasi masyarakat dalam penggunaan inovasi aplikasi Sekejap dapat dilihat melalui jumlah pengguna yaitu sejak Oktober 2020 hingga Desember 2021 jumlah masyarakat yang mengunduh aplikasi Sekejap sebanyak lebih kurang 1000 (*seribu*) orang. Jika dilihat dari data terakhir Disdukcapil Kota Banda Aceh keadaan 30 Juni 2021, jumlah Generasi Milenial (20-40tahun) di Kota Banda Aceh berjumlah 88.302

orang, artinya generasi milenial yang menggunakan aplikasi ini lebih kurang sebanyak 1,13% saja.

Berikut ini tabel yang menunjukkan jumlah dokumen beberapa layanan kependudukan melalui aplikasi Sekejap sejak bulan September sampai November 2021 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jumlah beberapa dokumen kependudukan melalui aplikasi Sekejap pada bulan September sampai Oktober 2021.

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Perubahan elemen data	48
2.	Pindah datang dari luar	58
3.	Pindah ke luar kota	65
4.	Kartu Identitas Anak	84

Sumber : Disdukcapil Kota Banda Aceh

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terkait partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Sekejap sebagai berikut:⁴³

“Terkait partisipasi masyarakat lebih suka datang langsung, tetapi bagi yang muda-muda (milenial) lebih menyukai layanan online, dan bagi masyarakat di atasnya lebih suka datang langsung ke kantor. terkait partisipasi pengguna aplikasi sudah banyak yang menggunakannya, ada 200-an dokumen per harinya, misalnya dalam satu hari Disdukcapil mengeluarkan 400 atau 300 dokumen, dan setengahnya dari itu (Sekejap). Perbandingannya, kalo dilihat data lebih banyak online apalagi saat pandemi ini kita menghimbau untuk mereka dirumah kita yang bekerja dan itu benar-benar terjadi di Disdukcapil jadi bukan hanya sekedar slogan. Karena ini kita buat pada tahun 2019 pas masa covid-19 awal, dan Disdukcapil Kota Banda Aceh mendapat penghargaan pada 2020 dari ombudsman sebagai organisasi perangkat daerah yang berinovasi pada masa pandemi covid-19 atas inovasi aplikasi Sekejap.”

⁴³ Hasil wawancara dengan Kadis Dukcapil Kota Banda Aceh. pada tanggal 5 November 2021. Pukul 14.58 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Terkait partisipasi masyarakat perharinya juga disampaikan oleh operator sekejap melalui wawancara sebagai berikut:⁴⁴

“Kalau banyaknya tidak tentu yaa. dulu awal-awalnya banyak. tapi setelah adanya maintenance aplikasinya rata-rata ada sekitar sepuluh orang gitu tapi satu orang itu tidak hanya mengurus satu dokumen saja, biasanya ada beberapa dokumen yang diurus.”

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui adanya antusias masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi, dan Penghargaan terhadap inovasi aplikasi sekejap menunjukkan pencapaian bagi Disdukcapil Kota Banda Aceh. Namun, setelah adanya maintenance atau pemeliharaan dalam aplikasi jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi sekejap berkurang dan tentunya harus terus ditingkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Adapun hal-hal yang mendukung kemauan masyarakat untuk menggunakan pelayanan online berbasis aplikasi dapat diketahui melalui hasil wawancara sebagai berikut:

Hasil wawancara bersama CJ (22) warga Lamteumen, yang menggunakan aplikasi Sekejap melalui arahan Aparatur Gampong untuk melakukan pengurusan Pindah KK mengatakan :⁴⁵

“Dengan aplikasi ini pengurusan dokumen lebih cepat, lebih efisien karena tidak banyak membuang waktu dibandingkan dengan manual, karena saya pernah saat mengurus secara manual itu lebih dari satu hari, sedangkan di kantor keuchik disini sudah pake aplikasi ini jadi pengurusannya cuma dua jam dan menurut saya lebih bagus dengan aplikasi.”

⁴⁴ Wawancara dengan Operator sekejap. Pada tanggal 08 November 2021. Pukul 10.45 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁴⁵ Wawancara bersama CJ, Warga Lamteumen Banda Aceh. Pada tanggal 14 Desember 2021 wib. Pukul 12.01 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Hal tersebut juga disampaikan oleh saudara A (30) sebagai berikut:⁴⁶

“Saya tau tentang adanya layanan aplikasi Sekejap. menurut saya istilahnya tidak perlu mengantri, langsung ambil(dokumen), sehingga lebih mudah dan menghemat waktu. jadi sambil kerja juga bisa mengurus dokumen dan saya merasa lebih antusias dengan pelayanan aplikasi (Sekejap).”

Hal yang sama juga dirasakan oleh MM (31) warga Baiturrahman yang mengurus perubahan elemen Kartu Keluarga dan akta kelahiran yaitu :⁴⁷

“Saya rasa lebih mudah pelayanan secara online karena kita bisa mengakses pelayanan melalui handphone dan sambil bekerja kita bisa mendapat informasi persyaratan dan apabila sudah siap pemberitahuannya dikirimkan melalui email bahwasanya berkas sudah bisa diambil”.

Selain itu melalui pendapat masyarakat yang telah menggunakan layanan aplikasi Sekejap yakni oleh NR (26) warga Gampong Geuceu Komplek yang menggunakan aplikasi Sekejap untuk mengurus perubahan elemen data KTP yang mengatakan bahwa :⁴⁸

“aplikasi Sekejap sangat memudahkan karena bisa mengurus apa saja kebutuhan dokumen kependudukan tanpa perlu harus ke kantornya.”

Hal tersebut juga disampaikan oleh NZ (34) warga Gampong Lambaro Skep yang mengatakan aplikasi tersebut sangat membantu dirinya dalam pengurusan perubahan elemen data KK sebagai berikut:⁴⁹

“saya baru tau ada aplikasi Sekejap karena dengar diradio dan sangat membantu kita sebagai warga Kota Banda Aceh dalam mengurus keperluan

⁴⁶ Wawancara bersama A, Masyarakat Kota Banda Aceh. Pada tanggal 10 November 2021 wib. Pukul 10.57 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁴⁷ Wawancara bersama MM, warga kompleks perumahan masjidraya. Pada tanggal 8 Desember 2021 wib. Pukul 15.05 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁴⁸ Diskominfortik Pemerintah Kota Banda Aceh. (25 Januari 2021). *“Aplikasi Sekejap mudahkan warga Kota Banda Aceh lakukan pengurusan dokumen kependudukan. diakses melalui <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/2021/01/25/aplikasi-Sekejap-mudahkan-warga-kota-banda-aceh-lakukan-pengurusan-dokumen-kependudukan/> pada 16 November 2021 pukul 12.09 wib.*

⁴⁹ Ibid.

seperti KK, KTP dan lain-lain serta sangat memudahkan warga terlebih di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini.”

Dari hasil informasi tersebut dapat diketahui beberapa hal terkait kemauan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sekejap yaitu sebagai berikut:

1. Terwujudnya partisipasi dalam penggunaan aplikasi layanan kependudukan Sekejap karena pelayanan dengan aplikasi (online) memberikan kemudahan terutama dimasa pandemi *Covid-19* saat ini, bahkan beberapa dokumen dapat dicetak sendiri dengan salinan digital yang diterima lewat email pada kertas HVS ukuran A4 80gr (sesuai dengan amanat Permendagri No.109 tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sudah mulai berlaku sejak 1 juli 2020).
2. Dapat menghemat waktu karena masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil untuk melakukan pendaftaran dalam artian masyarakat dapat melakukan pendaftaran dimana dan kapan saja dan hanya membutuhkan waktu satu hari untuk mengambil hasil dokumen yang telah dibuat.
3. Dengan menggunakan pelayanan aplikasi Sekejap masyarakat tidak harus mengantri lagi dengan cukup membawa dokumen dan menunjukkan hasil upload dokumen pada aplikasi Sekejap. Jadi masyarakat dapat datang ke Disdukcapil hanya untuk menerima hasil dokumen yang diajukan sehingga tidak menimbulkan keramaian. Hal ini juga menjadikan kebijakan ini sebagai suatu upaya pencegahan Covid-19 saat ini.

Namun dalam pelaksanaanya Peneliti juga menemukan masih terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan langsung ke kantor Disdukcapil daripada dengan layanan online atau melalui aplikasi Sekejap.

Hal tersebut dapat diketahui sebagaimana hasil wawancara bersama FS(31) warga Alue Naga yang menggunakan layanan manual (offline) yang mengaku belum mengetahui adanya layanan online dengan aplikasi Sekejap sebagai berikut.⁵⁰

“saya belum pernah dengar (aplikasi Sekejap), baru hari ini dengar. biasanya kalau ketemu langsung lebih cepat juga prosesnya dan ini baru tau ada layanan onlinenya kalau saya tau mungkin sudah saya coba, katanya dikantor bisa selesai langsung makanya datang langsung aja. pake aplikasi itu bagus sebenarnya memudahkan apalagi ditengah pandemi seperti ini cuma kadang-kadang ada jaringan error atau ada dokumen yang tidak bisa diupload , misal kalo ngupload berkas kan kadang harus ada kapasitas dokumennya, jadi kalau yang tidak paham itu tidak bisa mengakses dan jadi suatu kendala juga untuk sistem online seperti ini, jadi agak repot.”

Hal tersebut juga dirasakan oleh DJ (31), melalui wawancara sebagai berikut :⁵¹

“saya tau adanya aplikasi Sekejap. aplikasi itu terkadang ribet, jadi lebih milih kekantornya saja langsung, karena kadang-kadang aplikasi itu jaringannya sulit (error). kalo sekarang lebih enak face to face jadi langsung tau kendala-kendalanya apa saja. kemarin itu (pernah mencoba) tidak bisa mengakses aplikasi Sekejap.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh S (30) warga Gampong Laksana, yang mengurus pelayanan langsung karena menganggap dengan datang langsung kekantor akan lebih jelas dan cepat dan sudah terbiasa dengan layanan manual untuk mengurus dokumen.⁵²

“saya lebih memilih pelayanan langsung daripada online karena lebih cepat meskipun harus nunggu lama, tapi kalau online terkadang tidak jelas, dan karena juga sudah terbiasa datang kesini jika ada keperluan untuk mengurus dokumen.”

⁵⁰ Wawancara bersama FS, Masyarakat Gampong Alue Naga. pada tanggal 08 November 2021 Pukul 10.08 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁵¹ Wawancara bersama DJ, Masyarakat kota Banda Aceh. Pada tanggal 10 November 2021 Pukul 11.26 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁵² Wawancara bersama S, Warga Gampong Laksana. Pada tanggal 10 November 2021 Pukul 11.26 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang membuat masyarakat memilih atau berpartisipasi pada layanan manual (offline) daripada layanan aplikasi Sekejap yaitu sebagai berikut :

1. Masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan dengan aplikasi Sekejap.
2. Masyarakat lebih nyaman dengan pelayanan langsung datang ke kantor karena keraguan atau anggapan dengan aplikasi akan lebih ribet dan pelayanan dapat lebih jelas melalui datang langsung dibandingkan melalui aplikasi.
3. Kendala tidak dapat login untuk mengakses layanan dalam aplikasi menjadi kendala masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi.

4.2.3 Kemampuan untuk berpartisipasi

Kemampuan untuk berpartisipasi ditunjukkan dengan kemampuan untuk memecahkan masalah atau kendala yang dihadapi dengan menggunakan sumber daya dan kesempatan atau peluang lain yang tersedia secara optimal. Dalam hal ini kemampuan untuk berpartisipasi masyarakat dapat dilihat melalui kendala atau pemahaman masyarakat terhadap mekanisme dalam penggunaan aplikasi Sekejap.

Sebagaimana hasil wawancara bersama CJ(22) terkait kendala yang didapati dalam proses pelayanan pengurusan dokumen melalui aplikasi Sekejap sebagai berikut :⁵³

“Tidak ada kendala karena diarahkan langsung dari kantor keuchik pengisiannya (formulir dalam aplikasi Sekejap) dan disini (Disdukcapil) juga tidak ada kendala apa-apa.”

⁵³ Wawancara bersama CJ, Warga Lamteumen Banda Aceh. Pada tanggal 14 Desember 2021 wib. Pukul 12.01 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Berbeda dengan hal yang dirasakan informan diatas hasil wawancara bersama DJ (31) masyarakat yang pernah mencoba pelayanan aplikasi Sekejap, terkait kendala dalam penggunaan aplikasi Sekejap sebagai berikut :⁵⁴

“Kendalanya terkadang aplikasi ini belum berjalan dengan bagus seperti error . Harapan saya jaringannya harus dipercepat dan lebih simple.”

Terkait kendala juga disampaikan oleh E (26) yang ingin mengurus Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) WNA yaitu sebagai berikut:

“ Saya sudah mendownload aplikasi ini tadi untuk mengurus surat tapi saat login menggunakan email tidak bisa login untuk akses ke aplikasinya.”

Selain itu wawancara bersama Y(40), warga Kuta Alam yang mengurus KIA(Kartu Identitas Anak) secara manual karena kurang mengerti dan belum mengetahui tentang adanya layanan aplikasi Sekejap.⁵⁵

“Saya biasanya mengurus pelayanan secara manual, selalu kalau membuat dokumen langsung kesini (kekantor disdukcapil) karena kurang mengerti penggunaan internet ini, kecuali anak saya, kalau manual seperti ini bisa langsung tanyakan gimana (caranya). Tapi menurut saya bagus juga penerapan aplikasi ini karena kita bisa mendaftar administrasinya dari rumah.”

Dari hasil wawancara beberapa informan diatas, dapat diketahui terkait kendala yang dihadapi masyarakat adalah tidak dapat mengakses aplikasi karena terkadang ada layanan yang tidak bisa diakses dan karena tidak paham penggunaan digital. Namun, dengan adanya bantuan atau arahan dari operator juga dapat membantu memudahkan masyarakat sehingga tidak ada kendala yang berarti. Dan dari hasil observasi peneliti juga menemukan masih ada beberapa

⁵⁴ Wawancara bersama DJ, Masyarakat kota Banda Aceh. Pada tanggal 10 November 2021 Pukul 11.26 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁵⁵ Wawancara bersama Y, Warga Kuta Alam. Pada tanggal 15 November 2021. Pukul 10.50 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

pelayanan yang masih dalam pemeliharaan (*maintenance*) seperti layanan akta kelahiran dan akta kematian sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat.

Selain itu, Disdukcapil Kota Banda Aceh sebagai pemberi pelayanan untuk memaksimalkan kemampuan memberikan pelatihan kepada setiap operatornya agar memiliki pengetahuan tentang mekanisme dan menguasai penggunaan aplikasi sehingga operator memiliki kompetensi yang cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kabid inovasi dan pemanfaatan data Disdukcapil Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut :⁵⁶

“sebelumnya ada pelatihan bagi operator yang mengoperasikan layanan aplikasi Sekejap, semua operator dilatih, dikenalkan bagaimana prosesnya atau pengoperasiannya. Dan prosesnya sebenarnya sama seperti manual atau seperti whatsapp.(hanya pada proses penguploadan dokumen), data yang telah masuk nanti diproses lagi oleh operatornya.”

Hal diatas juga menyebutkan perbedaan pelayanan aplikasi Sekejap dengan pelayanan manual hanya terletak pada mekanisme atau proses pendaftaran, dimana pelayanan dengan manual atau secara langsung dokumen dikumpulkan dalam bentuk fisik sedangkan apabila menggunakan aplikasi dapat dilakukan dengan mengupload dalam bentuk digital.



Gambar 4.4 Dokumentasi Pelayanan aplikasi Sekejap

Sumber: Dokumentasi pada Disdukcapil Kota Banda Aceh Pada Tahun 2020

⁵⁶ Hasil wawancara bersama Kabid Inovasi dan Pemanfaatan Data. Pada tanggal 5 Novebember 2021. Pukul 14.58 Wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dalam pelaksanaannya terdapat kendala atau hambatan yang didapati operator sendiri seperti terkadang adanya dokumen yang dikirim oleh masyarakat dalam aplikasi tidak jelas dan jaringan menjadi suatu hal yang penting dalam proses online. Sebagaimana hasil wawancara terkait kendala yang didapati dalam pelayanan melalui aplikasi dengan operator Sekejap yaitu sebagai berikut:⁵⁷

“kendala yang didapati biasanya tergantung pada jaringan, kalau tidak ada jaringan biasanya kita tidak bisa proses dan ada dokumen yang tidak jelas yang dikirim oleh masyarakat dan biasanya kita telepon kembali untuk diberitahukan”.

Hal ini juga disampaikan oleh Kabid Inovasi dan Pemanfaatan data :⁵⁸

“kendalanya. aplikasi ini masih baru, tentu banyak kekurangan-kekurangannya. kedepannya kita akan membuat lebih baik lagi. kendala lain misalnya masyarakat salah mengupload (dokumen tidak sesuai), nanti biasanya kita hubungi untuk diberitahukan bahwa bukan data/dokumen ini yang dimaksud. Dan jika ada masyarakat yang menggunakan aplikasi pada malam hari itu sudah disetting dapat dijawab oleh mesin.”

Untuk menjaga dan memperkuat sistem keamanan data, Disdukcapil melakukan maintenance atau pemeliharaan pada layanan online. Sistem online pada Disdukcapil Kota Banda Aceh juga pernah dihentikan sementara, termasuk dalam pelayanan akta kelahiran online, akta kematian online, antrean online, dan aplikasi Sekejap dalam upaya untuk menjaga dan memperkuat sistem keamanan data di Disdukcapil Kota Banda Aceh yang berlangsung pada bulan Juni 2021 tetapi masyarakat tetap dapat mengurus pelayanan secara langsung maupun melalui whatsapp Disdukcapil Kota Banda Aceh.⁵⁹

⁵⁷ Wawancara dengan Operator Sekejap. Pada tanggal 08 November 2021. Pukul 10.45 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁵⁸ Hasil wawancara bersama Kabid Inovasi dan Pemanfaatan Data. Pada tanggal 5 Novebember 2021. Pukul 14.58 Wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh

⁵⁹ Nasir, Muhammad.(2021, Juni 6). sistem online disdukcapil banda aceh dalam pemeliharaan, warga tetap bisa ajukan pelayanan langsung. serambinews.com. diakses melalui

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh terkait kenyamanan dan keamanan data sebagai berikut:⁶⁰

“Aplikasi ini pernah kita tutup, karena kita maintenance untuk pengamanan, namanya sebuah aplikasi tentu ada pengamanan data, untuk pengamanan data kita melakukan maintenance (pemeliharaan aplikasi), supaya lebih aman dan tidak mudah dihack. Itu suatu kendala yang oleh Disdukcapil maintenance terus, jadi tidak dibangun begitu saja, Kami akan melakukan perbaikan terus menerus. Kemudian servernya terpisah dan tidak tergabung dengan SIAK. server Sekejap dengan server database penduduk tidak sama itu salah satu upaya pengamanan data juga.”

Masyarakat yang memilih pelayanan dengan aplikasi Sekejap cukup menggunakan gadget dan ketersediaan internet untuk mendownload dan menggunakannya. jika terdapat kendala atau masalah dalam proses pelayanan Masyarakat dapat melakukan pengaduan, memberi saran dan masukan yang dapat disampaikan secara langsung melalui petugas pengaduan, secara tertulis ke kontak saran pengaduan, dan melalui telepon dan SMS ke nomor pengaduan, *Whatsapp, facebook, instagram, dan twitter* resmi Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kabid inovasi dan pemanfaatan data Disdukcapil Kota Banda Aceh terkait keluhan atau pengaduan masyarakat sebagai berikut:⁶¹

“Ada menu tanya jawab, untuk tanya jawab juga banyak saluran kita, melalui facebook, whatsapp, instagram, website, tanya langsung, telepon, surat. jadi banyak sekali cara untuk mengajukan pertanyaan, keluhan, ataupun saran. bahkan kalau ada pertanyaan diatas masyarakat lainnya

<https://aceh.tribunnews.com/amp/2021/06/04/sistem-online-disdukcapil-banda-aceh-dalam-pemeliharaan-warga-tetap-bisa-ajukan-pelayanan-langsung>. pada tanggal 21 November 20, 2021 pukul 11.43 wib.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Kadis Dukcapil Kota Banda Aceh. pada tanggal 5 November 2021. Pukul 14.58 wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

⁶¹ Hasil wawancara bersama Kabid Inovasi dan Pemanfaatan Data. Pada tanggal 5 Novebember 2021. Pukul 14.58 Wib. Di kantor Disdukcapil Kota Banda Aceh.

melihat pertanyaan yang sudah ditanyakan masyarakat sebelumnya. selain itu, whatsapp Disdukcapil bukan hanya sebagai media tanya jawab tetapi juga dapat digunakan untuk mengakses pelayanan, masyarakat dapat mengirim persyaratan melalui whatsapp dan kemudian dapat diproses dokumennya.”

Bentuk kemampuan untuk berpartisipasi dapat dilihat melalui penilaian terhadap aplikasi Sekejap pada laman *playstore*, penilaian aplikasi Sekejap memperoleh rating 3+ atau dengan nilai rata-rata 2,6/5 dan terdapat 25 ulasan berupa komentar terdiri dari ulasan positif dan kritis serta pemberian rating bintang satu hingga lima bintang sebagai bentuk penilaian masyarakat. Penilaian masyarakat dapat menjadi bahan perbaikan kualitas pelayanan pada aplikasi Sekejap nantinya oleh Disdukcapil Kota Banda Aceh.

Dari beberapa Informan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang mempengaruhi masyarakat untuk berpartisipasi adalah karena terkadang aplikasi tidak bisa diakses oleh masyarakat, masih kurangnya pengetahuan atau pemahaman masyarakat terkait mekanisme pelayanan seperti terjadinya kesalahan penguploadan data oleh masyarakat dan sebagai upaya dari hal tersebut, Operator Sekejap akan menghubungi masyarakat untuk mengirim ulang dokumen yang dimaksudkan.

Selain kendala yang didapati oleh masyarakat, kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi juga dipengaruhi oleh kemampuan Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan dimana upaya Disdukcapil agar mampu memberikan pelayanan yang prima juga memberikan pelatihan kepada operator sehingga mampu mengoperasikan aplikasi. Dari informan diatas juga dapat diketahui bahwa adanya arahan atau bantuan dari petugas gampong yang

membantu masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi Sekejap ini dan adanya pemeliharaan (*Maintanance*) aplikasi Sekejap untuk menjaga dan memperkuat sistem keamanan data.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

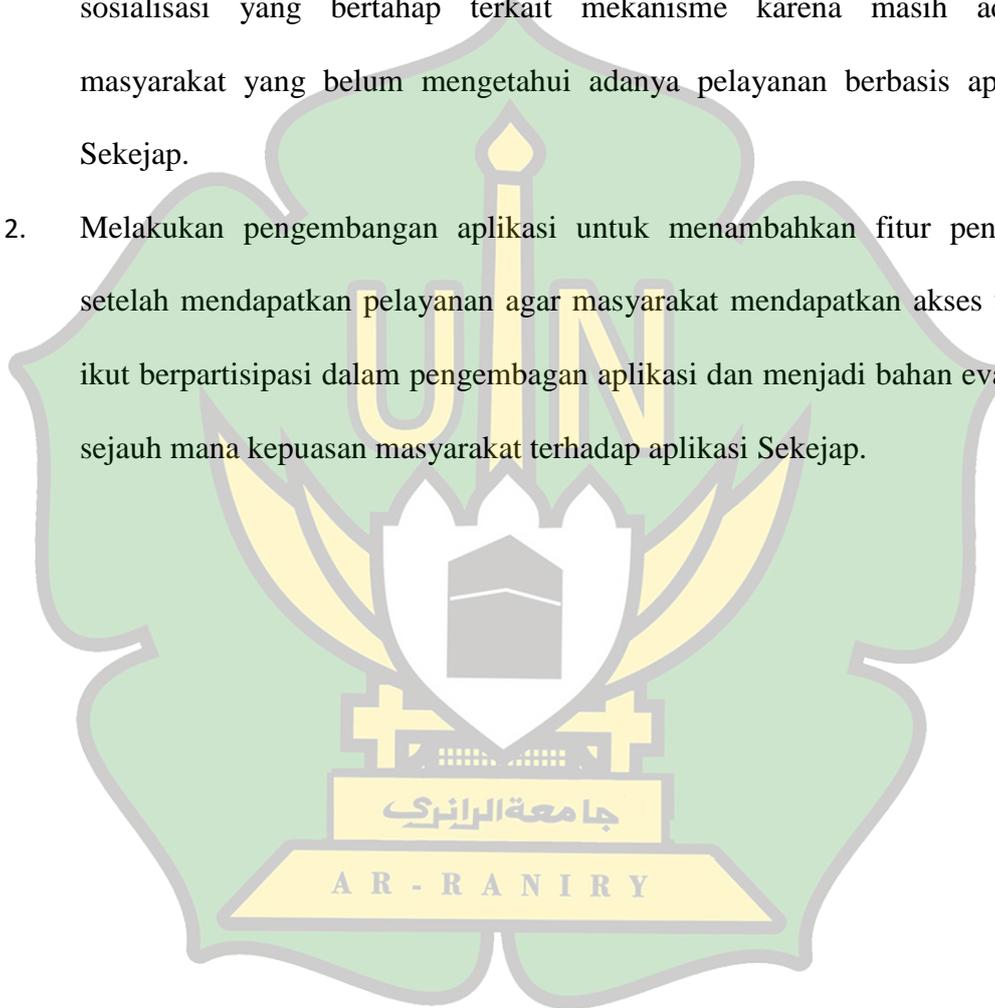
Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan berbasis aplikasi Sekejap sudah dijalankan sesuai dengan standar prosedur pada Disdukcapil Kota Banda Aceh. Inovasi ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui mekanisme daring yang dapat diakses melalui *gadget atau smartphone* secara gratis.
2. Partisipasi masyarakat milenial dalam penggunaan aplikasi kependudukan Sekejap menunjukkan beragam pendapat atau pandangan, kemauan masyarakat untuk menggunakan aplikasi dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan pengguna aplikasi meliputi layanan aplikasi memberikan kemudahan, dapat menghemat waktu, masyarakat tidak harus datang dan mengantri ke kantor untuk mendaftar administrasi kependudukan. Namun kemauan masyarakat untuk berpartisipasi juga dipengaruhi oleh faktor penghambat seperti masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan aplikasi, hal ini menunjukkan masih kurang maksimal terkait sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil, Masyarakat lebih nyaman dengan pelayanan langsung datang ke kantor karena anggapan dengan aplikasi akan lebih sulit dibandingkan pelayanan langsung yang dapat lebih jelas, terkadang masalah *error* saat login untuk mengakses aplikasi menjadi kendala masyarakat (milenial) untuk menggunakan layanan aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, saran dari Peneliti terkait pelayanan aplikasi Sekejap adalah sebagai berikut:

1. Untuk terus meningkatkan pelayanan pada pengembangan aplikasi dan sosialisasi yang bertahap terkait mekanisme karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi Sekejap.
2. Melakukan pengembangan aplikasi untuk menambahkan fitur penilaian setelah mendapatkan pelayanan agar masyarakat mendapatkan akses untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan aplikasi dan menjadi bahan evaluasi sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Sekejap.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Badan Pusat Statistik. 2018. *Statistik Gender Tematik: Profil Genesi Milenial Indonesia*, Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Anak. diakses melalui <https://www.kemenpppa.go.id> pada 05 Agustus 2021 Pukul: 10.00 wib.

Harahap, Nursapia. 2020 . *Penelitian kualitatif*. Medan: Wal Ashir Publishing.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2010. Jakarta: Pustaka Phoenix.

KBBI Daring melalui <https://kbbi.kemendikbud.go.id> pada 08 Oktober 2021 pukul 16.13 wib.

Jurnal / Skripsi :

Asri, B. 2020. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid-19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan dalam Negeri. Vol. 12 No. 4.

Sari, Desti Riska. 2018. *Implementasi pelayanan berbasis aplikasi smart netizen pada kabupaten Lampung Tengah, Studi kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih*. (UIN Raden Intan : Lampung).

Yusnaini, Evi. 2020. Skripsi. “*Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pendekatan Integratif Pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Besar*”. Banda Aceh Uin Ar-raniry.

Akbar, Fadliansyah, Thesis. “*Eseni Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*”. (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2018).

Ferdian, Ferry. 2018. “*Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh*”. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry.

Ishak, Fistarisma. dkk. 2016. *Analisis Partisipasi Masyarakat Dalam Menunjang Pembangunan Desa Di Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawa*. Dalam Jurnal Ekonomi. Vol.1(1).

Ihsan, Muhammad. 2020. *Sistem E-Antre dalam pelayanan serta relevansinya dalam pencegahan korupsi (studi pada DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh)*. INTEGRITAS: Jurnal Anti Korupsi, 6(2)327-340. e-ISSN/p-ISSN: 2615-7977/2477-188X.

- Marudur Padadapotan Damanik dan Erisva Hakiki Purwaningsih. 2017. “*E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah*”. Jurnal Komunikasi dan Media. Vol. 21 No 2.
- Nasir, Muhammad. (2021, Juni 6). *sistem online Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam pemeliharaan, warga tetap bisa ajukan pelayanan langsung*. diakses melalui laman <https://aceh.tribunnews.com/amp/2021/06/04/sistem-online-Disdukcapil-banda-aceh-dalam-pemeliharaan-warga-tetap-bisa-ajukan-pelayanan-langsung> pada tanggal 21 November 20, 2021 pukul 11.43 wib.
- Ni Made Ayu Andriani, Joyce J. Rares, Gustaaf Buddy Tampi. 2017. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Tumokang Baru Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolang Mongondow*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3 No, 046. Diakses melalui <https://ejournal.unsrat.ac.id> pada 13 Oktober 2021 Pukul 09.44 wib.
- Wulansari, Rheina. 2019. “*Peningkatan Partisipasi Warga Negara Dalam Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Laman Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung*”. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Marsella, Shahnaz. 2018. *Skripsi (S1) thesis, “Peran Pemerintah Desa dalam mengatasi penyalahgunaan narkoba (Drugs Abuse) dikalangan remaja (studi kasus di Desa Haurgelis Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu)*”. Bandung: FKIP UNPAS.
- Septiana, Wahyu. 2016. “*Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Program Penyediaan Air Bersih Di Dukuh Juragan Desa Karangpatihan Kecamatan Pulung Kabupaten Ponorog*”. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Winarto. 2020. *Skripsi: “Simbol Komunikasi Pada Kelompok Touring Studi Interaksi Simbolik Pada Anggota Komunitas Fast Rider Di Bandung*”. Skripsi. Bandung: Universitas Langlangbuana.

Peraturan perundang-undangan :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik dengan partisipasi masyarakat. hlm: 10. diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id> pada 09 September 2021.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Artikel/ Website resmi Pemerintah :

Aceh berbenah perbaiki pelayanan , melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/aceh-berbenah-perbaiki-informasi-pelayanan-.pada03> Juli 2021 pukul 10.00 wib.

APJII.2017. Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017 diakses melalui apjii.or.id/survey pada 11 September 2021 pukul 21.25 wib.

Demografi-Pemerintah Kota Banda Aceh melalui <https://bandaacehkota.go.id> diakses pada 12 September 2021 pukul 21.31 Wib.

Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital, diakses melalui <https://www.kominfo.go.id> pada 11 September 2021 pukul 20.58 wib.

Diskominfotik Pemerintah Kota Banda Aceh. (25 Januari 2021). "*Aplikasi Sekejap* memudahkan warga Kota Banda Aceh lakukan pengurusan dokumen kependudukan. diakses melalui <https://diskominfo.bandaacehkota.go.id/aplikasi-sekejap-mudahkan-warga-kota-banda-aceh-lakukan-pengurusan-dokumen>. Diakses pada 16 November 2021 pukul 12.09 wib.

<https://bpksdm.babelprov.go.id> diakses pada senin tanggal 24 Januari 2022 pukul 10.56 wib.

MC KOTA BANDA ACEH. "*SEKEJAP Inovasi Baru Disdukcapil Kota Banda Aceh untuk Mudahkan Layanan*". (Info, 9 November 2020) diakses melalui <http://infopublik.id/kategori/nusantara/491461/Sekejap-inovasi-baru-Disdukcapil-banda-aceh-untuk-mudahkan-layanan>. pada 10 Februari 2020 pukul 9.25 wib.

Lampiran-Lampiran :**Pedoman Wawancara****Wawancara 1 : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh**

No.	Indikator	Pertanyaan
1	Waktu dan Biaya	1. Berapa lama waktu pengurusan dokumen dengan menggunakan aplikasi Sekejap? dan adakah biaya pengurusannya?
2	Kesempatan untuk berpartisipasi	2. Bagaimana awal mula, tujuan, dan persiapan pelaksanaan layanan kependudukan dengan aplikasi Sekejap? 3. Bagaimana sosialisasi/ cara memperkenalkan aplikasi Sekejap kepada masyarakat?
3	Kemauan untuk berpartisipasi	4. Menurut Ibu, sejauhmana pencapaian pelaksanaan terhadap pelayanan dengan aplikasi Sekejap ? 5. Bagaimana masyarakat dapat menyampaikan keluhan atas pelayanan melalui aplikasi Sekejap?
4	Kemampuan untuk berpartisipasi	6. Adakah kendala yang didapati instansi dalam memberikan layanan dengan aplikasi Sekejap ini? 7. Apakah SDM di Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah baik dalam memberikan pelayanan atau adakah pelatihan untuk pegawai khususnya dalam pelayanan berbasis aplikasi?

Wawancara 2 : Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

No.	Indikator	Pertanyaan
1	Saran dan prasarana	1. Fasilitas apa saja yang digunakan untuk mendukung pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Sekejap ini?
2	Kesempatan untuk berpartisipasi	2. Pelayanan apa saja yang sudah terealisasi melalui aplikasi Sekejap?

3	Kemampuan untuk berpartisipasi	<p>3. Sejauh ini, bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sekejap?</p> <p>4. Bagaimana manfaat yang diberikan kepada masyarakat melalui layanan aplikasi Sekejap dibandingkan dengan pelayanan manual/ offline ?</p>
3	Kemauan untuk berpartisipasi	<p>5. Apakah melalui aplikasi Sekejap dapat memberikan kenyamanan/ keamanan dalam memproteksi data penggunanya?</p> <p>6. Adakah kendala/ hambatan dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Sekejap? dan apa yang dilakukan instansi untuk mengatasinya?</p>

Wawancara 3: Operator Pelaksana

No	Indikator	Pertanyaan
1.	Mekanisme dan Prosedur	1. Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan adminduk dengan aplikasi Sekejap?
2.	Kemampuan untuk berpartisipasi	2. Adakah kendala/ hambatan dalam melakukan pelayanan menggunakan aplikasi Sekejap? dan apa yang dilakukan untuk mengatasinya?
3.	Kemauan Berpartisipasi	3. Dalam sehari berapa orang yang menggunakan layanan aplikasi Sekejap?
4.	Kesempatan berpartisipasi	4. Adakah kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan penilaian atas pelayanan melalui aplikasi Sekejap?

Wawancara 4 : Masyarakat (Generasi Millennial)

No	Indikator	Pertanyaan
1	Waktu dan Biaya	1. Berapa lama waktu pengurusan dokumen dengan menggunakan aplikasi Sekejap?
2	Kesempatan untuk berpartisipasi	2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang adanya pelayanan kependudukan dengan aplikasi Sekejap?
3	Kemauan untuk	3. Bagaimana pendapat anda tentang

	berpartisipasi	<p>mekanisme pelayanan aplikasi Sekejap dibandingkan manual?</p> <p>4. Mengapa anda memilih/ mau menggunakan aplikasi Sekejap?</p> <p>5. Bagaimana manfaat atau kemudahan dalam pelayanan pelayanan berbasis aplikasi?</p>
4	Kemampuan untuk berpartisipasi	<p>6. Apakah anda menggunakan layanan aplikasi Sekejap secara mandiri atau melalui arahan operator?</p> <p>7. Adakah kendala/ kesulitan yang anda dapatkan dalam mengurus dokumen dengan aplikasi Sekejap?</p> <p>8. Apa harapan anda untuk pelayanan berbasis aplikasi kedepannya?</p>



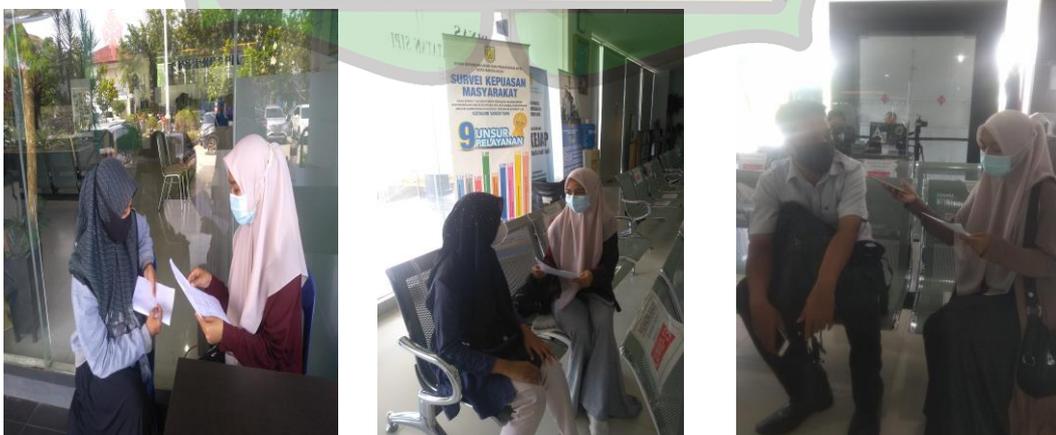
Dokumentasi Wawancara



Wawancara bersama Kadis Disdukcapil dan Kabid Inovasi dan Pemanfaatan data



Wawancara dengan Operator Aplikasi Sekejap



Wawancara bersama masyarakat (Generasi Milenial)



Wawancara bersama masyarakat milenial



Tempat Layanan Pengaduan

Konter pengambilan dokumen



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Tgk. Abu Lam U No 7 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 21765, Fax (0651) 21765, e-mail : disdukcapilbandaaceh@yahoo.com

Banda Aceh, 03 Februari 2022 M
02 Rajab 1443 H

Nomor : 070 / 152
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Pemberitahuan Selesai
Penelitian

Kepada Yth;
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry
di -
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh Nomor: 070/736 tanggal 22 Oktober 2021 hal Surat Rekomendasi Penelitian atas nama: Noviana Pratiwi, dapat kami sampaikan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan pengambilan data kependudukan (Pengumpul dan Wawancara) dengan judul "SEKEJAP (Semua Kerja jadi Siap); Analisis Partisipasi Generasi Milenial dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh".

Demikian untuk dimaklumi dan menjadi bahan seperlunya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh,



Dra. Emila/Soyayana
Pembina Utama Muda
NIP. 19740604 199302 2 001

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 994/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2021

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **26 Maret 2021**

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
1. Eka Januar, M.Soc.Sc. Sebagai pembimbing pertama
2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Sebagai pembimbing kedua
Untuk membimbing skripsi :
Nama : **ARRANIRY** Noviana Pratiwi
NIM : 170802027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Sekejap : Semua Kerja Jadi Siap (Analisis Partisipasi Generasi Milenial dalam Penggunaan Aplikasi Kependudukan)
KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
pada Tanggal : 16 April 2021
An. Rektor
Dekan,

Ernita Dewi



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2219/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2021

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Disdukcapil Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NOVIANA PRATIWI / 170802027**

Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Jl. G. Belibis no.12A kel. Sukaramai, kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap): Analisis Partisipasi Generasi Milenial dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 04 Oktober 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

*Berlaku sampai : 28 Februari
2022*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH

Jln. Twk. Hasyim Banta Muda Nomor 1 Telepon (0651) 22888
Faksimile (0651) 22888, Website : [Http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id](http://kesbangpol.bandaacehkota.go.id), Email : kesbangpolbna@gmail.com

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070 / 736

- Dasar** : - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor; 64 Tahun 2011, Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 66 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.
- Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 31 Tahun 2020, tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh
- Membaca** : Surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor: B-2219/Ur.08/FISIP.I/PP.00.9/10/2021 Tanggal 4 Oktober 2021 tentang Permohonan Rekomendasi Penelitian
- Memperhatikan** : Proposal Penelitian yang bersangkutan
- Dengan ini memberikan Rekomendasi untuk melakukan Penelitian kepada :
- Nama** : Noviana Pratiwi
- Alamat** : Jl. Gg Belibis No.14 Gp. Sukaramai Kec. Baiturrahman Kota Banda Aceh
- Pekerjaan** : Mahasiswi
- Kebangsaan** : WNI
- Judul Penelitian** : Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap): Analisis Partisipasi Generasi Milenial Dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh
- Tujuan Penelitian** : Untuk Mengetahui Sekejap (Semua Kerja Jadi Siap): Analisis Partisipasi Generasi Milenial Dalam Penggunaan Layanan Aplikasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Banda Aceh (Pengumpul dan Wawancara)
- Tempat/Lokasi/ Daerah Penelitian** : Disdukcapil Kota Banda Aceh
- Tanggal dan/atau Lamanya Penelitian** : 3 (tiga) Bulan
- Bidang Penelitian** : -
- Status Penelitian** : Baru
- Penanggung Jawab** : Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed (Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan)
- Anggota Peneliti** : -
- Nama Lembaga** : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
- Sponsor** : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam rekomendasi penelitian.
2. Peneliti menyampaikan rekomendasi penelitian kepada Instansi/Lembaga/SKPK/Camat yang menjadi tempat/lokasi penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan Rekomendasi Penelitian dimaksud.
4. Harus mentaati semua ketentuan peraturan Perundang-undangan, norma-norma atau adat istiadat yang berlaku.
5. Tidak melakukan kegiatan yang dapat menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi bangsa atau keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
6. Surat Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku lagi, apabila ternyata pemegang Surat ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.
7. Asli dari Surat Rekomendasi Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.
8. Peneliti melaporkan dan menyerahkan hasil penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banda Aceh.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada Tanggal : 22 Oktober 2021

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BANDA ACEH,

4
Sekretaris,
BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK

Ar-Raniry
Pembina / NIP. 196707112001122002

Tembusan :

1. Walikota Banda Aceh;
2. Para Kepala SKPK Banda Aceh;
3. Para Camat Dalam Kota Banda Aceh;
4. Peringgal.

TAHUN 2021

STANDAR PELAYANAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Banda Aceh



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

NOMOR 29 TAHUN 2021

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH**

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Pelayanan pada Satuan Kerja di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom kota-kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran;
9. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KESATU : Standar Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang selanjutnya disebut "Standar Pelayanan" sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU merupakan Implementasi Pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, yang merupakan perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, pelayanan langsung, Pencatatan Biodata Penduduk, Penerbitan Kartu Keluarga, Penerbitan KTP Elektronik, Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), Penerbitan Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan, Surat keterangan Lahir Mati, Pencatatan Pembatalan Perkawinan, Pencatatan Pembatalan Perceraian, Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan, Pencatatan Perubahan Nama, Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya, Pembedulan Akta Pencatatan Sipil, Pembatalan Akta Pencatatan Sipil, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam DIKTUM KEDUA merupakan, pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal 01 Maret 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
NIP.19740604 199302 2001



DAFTAR ISI JENIS PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL

	Halaman
1. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN BIODATA PENDUDUK	5
2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA	8
3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK.....	11
STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK ORANG ASING	14
4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)	17
5. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI ANTAR KABUPATEN/PROVINSI	20
6. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH DATANG WNI ANTAR NEGARA	23
7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL	26
8. STANDAR PELAYANAN PENDATAAN PENDUDUK RENTAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	29
9. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN LAHIR MATI	32
10. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERKAWINAN	35
11. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PEMBATALAN PERCERAIAN	38
12. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN STATUS KEWARGANEGARAAN	41
13. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	44
14. STANDAR PELAYANAN PENCATATAN PERISTIWA PENTING LAINNYA	47
15. STANDAR PELAYANAN PEMBETULAN AKTA PENCATATAN SIPIL	50
16. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN AKTA PENCATATAN SIPIL	53
17. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN	56
18. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN	59
19. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERKAWINAN	62
20. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PERCERAIAN	65
21. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGANGKATAN ANAK	68
22. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGAKUAN ANAK	71
23. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN AKTA PENGESAHAN ANAK	74

A R - R A N I R Y

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diubah sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada tanggal 01 Maret 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
NIP.19740604 199302 2001



**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PINDAH WNI ANTAR
KABUPATEN/PROVINSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan	Masyarakat hadir dan melengkapi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> - Formulir F1-03 - Kartu Keluarga (KK) asli - Foto copy KTP Elektronik (Bagi yang telah Wajib KTP-el)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Menggunakan Masker] --> B[Mencuci Tangan] B --> C[Ukur Suhu Badan] C --> D[Diarahkan Oleh Satpam untuk Pengambilan Nomor Antrian] D --> E[Pemohon Mengambil Nomor Antrian] E --> F[Penyerahan Berkas kepada Operator] F --> G[Pengambilan Resi] </pre> </div> <p>Keterangan Pendaftaran Offline:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat Wajib Menggunakan masker sesuai dengan Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 24 Tahun 2020 tentang Penggunaan Masker dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19; - Mencuci tangan menggunakan sabun dan pengecekan suhu badan oleh Satpam; - Masyarakat masuk dan mengambil nomor antrian; - Menjaga jarak pada saat menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrian pada kursi yang tidak ditandai; - Setelah dipanggil masyarakat menyerahkan berkas yang sudah dilengkapi kepada operator di Counter pelayanan; - Masyarakat mengisi dan menandatangani formulir permohonan pelayanan pendaftaran penduduk; - Operator memverifikasi dan merekam data dalam basis data kependudukan; - Pejabat Pengawas dan Pejabat Administrator yang menangani pendaftaran penduduk melakukan verifikasi dan validasi persyaratan Pemohon secara berjenjang dan membubuhkan paraf; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi elektronik SKPWNI; - Operator mencetak SKPWNI - SKPWNI diserahkan kepada masyarakat melalui petugas pengambilan.

		<p>Keterangan Pendaftaran Online:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat melakukan pendaftaran secara online melalui Whatsapp (WA)/Aplikasi SEKEJAP (Semua Kerja Jadi Siap) dengan mengupload semua berkas persyaratan; - Operator memverifikasi dan merekam data dalam basis data kependudukan; - Pejabat Pengawas dan Pejabat Administrator yang menangani pendaftaran penduduk melakukan verifikasi dan validasi persyaratan pemohon secara berjenjang dan membubuhkan paraf; - Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menandatangani sertifikasi elektronik SKPWI - Sistem Aplikasi mengirimkan notifikasi ke Email masyarakat; - Masyarakat mendatangi counter pengambilan dengan menyerahkan berkas-berkas kelengkapan persyaratan; - Operator mencetak dokumen SKPWNI; - Masyarakat menandatangani berkas pelapor sebagai bukti pengambilan berkas dalam buku register; - SKPWNI di serahkan kepada masyarakat melalui PetugasPengambilan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pindah WNI antar Kabupaten/Provinsi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara langsung melalui petugas pengaduan - Secara tertulis ke kotak saran pengaduan - Melalui telepon dan SMS ke Nomor pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Nomor : (0651) 21765 dan Nomor : 08116815919 - Facebook : Disdukcapil Bna - Instagram : disdukcapil_bna - Twitter : disdukcapil_bna - Whatsapp : 08116815919

MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Darurat Nomor 8 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
----	-------------	---

		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran:</p> <p>9. Qanun Kota Banda Aceh Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;</p> <p>10. Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 43 Tahun 2018 tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.</p>																												
2.	Sarana, Prasarana, dan /atau Fasilitas	<table border="0"> <tr> <td>1. Tempat parkir</td> <td>15. Lemari buku</td> </tr> <tr> <td>2. Ruang tunggu</td> <td>16. Perangkat KTP Elektronik</td> </tr> <tr> <td>3. Kursi Tunggu</td> <td>17. Mesin Penghancur Kertas</td> </tr> <tr> <td>4. TV</td> <td>18. Mobil Operasional</td> </tr> <tr> <td>5. Air Minum</td> <td>19. Brankas</td> </tr> <tr> <td>6. Kotak pengaduan</td> <td>20. Server</td> </tr> <tr> <td>7. Banner</td> <td>21. Stabilizer</td> </tr> <tr> <td>8. Mesin Antrian Online</td> <td>22. UPS</td> </tr> <tr> <td>9. Toilet</td> <td>23. Kursi Roda</td> </tr> <tr> <td>10. Meja/kursi kerja</td> <td>24. Ruang Menyusui</td> </tr> <tr> <td>11. Komputer</td> <td>25. Brosur</td> </tr> <tr> <td>12. Printer</td> <td>26. Baliho</td> </tr> <tr> <td>13. Scanner</td> <td>27. Arena Bermain Anak</td> </tr> <tr> <td>14. Lemari Arsip</td> <td>28. Jaringan Internet</td> </tr> </table>	1. Tempat parkir	15. Lemari buku	2. Ruang tunggu	16. Perangkat KTP Elektronik	3. Kursi Tunggu	17. Mesin Penghancur Kertas	4. TV	18. Mobil Operasional	5. Air Minum	19. Brankas	6. Kotak pengaduan	20. Server	7. Banner	21. Stabilizer	8. Mesin Antrian Online	22. UPS	9. Toilet	23. Kursi Roda	10. Meja/kursi kerja	24. Ruang Menyusui	11. Komputer	25. Brosur	12. Printer	26. Baliho	13. Scanner	27. Arena Bermain Anak	14. Lemari Arsip	28. Jaringan Internet
1. Tempat parkir	15. Lemari buku																													
2. Ruang tunggu	16. Perangkat KTP Elektronik																													
3. Kursi Tunggu	17. Mesin Penghancur Kertas																													
4. TV	18. Mobil Operasional																													
5. Air Minum	19. Brankas																													
6. Kotak pengaduan	20. Server																													
7. Banner	21. Stabilizer																													
8. Mesin Antrian Online	22. UPS																													
9. Toilet	23. Kursi Roda																													
10. Meja/kursi kerja	24. Ruang Menyusui																													
11. Komputer	25. Brosur																													
12. Printer	26. Baliho																													
13. Scanner	27. Arena Bermain Anak																													
14. Lemari Arsip	28. Jaringan Internet																													
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. SDM yang memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan</p> <p>3. SDM yang menguasai penggunaan Aplikasi SIAK</p>																												
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat</p> <p>3. Dilaksanakan secara kontinyu</p>																												
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 orang																												
6.	Jaminan Pelayanan	SKPWNI diberikan dengan Mudah, Cepat dan Transparan																												
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya Petugas Keamanan (Sekuriti)																												
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pemantauan secara terus menerus oleh pimpinan																												



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Tgk. Abu Lam U No. 7 Banda Aceh 23242
Telp. (0651) 21765, Fax (0651) 21765, e-mail : dsdukcap@bandaaceh.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH
NOMOR 22 TAHUN 2020

TENTANG
PENUNJUKAN TIM OPERATOR APLIKASI MOBILE LAYANAN
KEPENDUDUKAN SEKEJAP
KOTA BANDA ACEH TAHUN 2020

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang memerlukan data kependudukan yang akurat dan berkualitas, di pandang perlu untuk inovasi layanan kependudukan;
 - bahwa dalam rangka pelaksanaan layanan Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka dipandang perlu membentuk Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dalam suatu keputusan.

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 8 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Besar dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
 - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1983 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Banda Aceh;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
 - Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah di diubah dengan peraturan presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil;

7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
9. Qanun Kota Banda Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
10. Qanun Kota Banda Aceh Nomor Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota Banda Aceh Tahun Anggaran 2020.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan:

- KESATU** : Menunjuk Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap selanjutnya disebut Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap sebagaimana di maksud dalam Diktum KESATU terdiri dari :
- a) Operator Admin;
 - b) Operator Proses;
 - c) Operator Verifikasi
 - d) Operator Pengambilan;
 - e) Operator Data;
 - f) Operator Tanya Jawab;
 - g) Operator Updating Data.
- KETIGA** : Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap sebagaimana di maksud dalam Diktum KE DUA mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a) Operator Admin
Mengelola akun semua operator seperti membuat, menghapus dan memblokir akun;
 - b) Operator Proses
Memproses semua berkas masyarakat yang masuk ke aplikasi untuk di print out dan menginput data ke dalam SIAK;
 - c) Operator Verifikasi
Menverifikasi semua berkas masyarakat yang masuk untuk melakukan proses cetak;
 - d) Operator Data
Menginput semua data kependudukan untuk di publish ke aplikasi (open data);

- e) Operator Pengambilan
Memberikan hasil proses berkas yang sudah selesai kepada masyarakat dengan cara menerima kode proses dari masyarakat;
- f) Operator Tanya Jawab
Menjawab semua pertanyaan masyarakat yang berkaitan dengan informasi administrasi kependudukan;
- g) Operator Updating Data
Melakukan kondolidasi data kependudukan.

KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Operator Aplikasi Mobile Layanan Kependudukan Sekejap bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan Kota Banda Aceh.

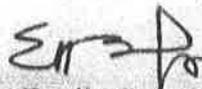
KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Kota Banda Aceh Tahun Anggaran 2020 Kegiatan Pembangunan dan Pengoperasian SIAK Secara Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh

A R - R A N pada tanggal 07 September 2020 M
19 Muharram 1442 H

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh



Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
Nip. 19740604 199302 001

LAMPIRAN

: KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH
NOMOR : 22 TAHUN 2020
TANGGAL : 07 SEPTEMBER 2020

SUSUNAN TIM OPERATOR APLIKASI MOBILE LAYANAN KEPENDUDUKAN
SEKEJAP KOTA BANDA ACEH TAHUN 2020

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	JABATAN DALAM TIM
1.	Dra. Emila Sovayana	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	Ketua
2.	Meri Kasihani, S.Sos	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	Wakil Ketua
3.	Mairiza, S.STP, M.Si	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Anggota
4.	Daeng Mustoffa, SE	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil	Anggota
5.	Suryani, S.Sos	Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data	Anggota
6.	Yeva Emmilia, SH	Kabid Pemanfaatan Data & Inovasi Pelayanan	Super Admin
7.	Irayana, S.IP	Kabid PIAK	Super Admin
8.	Suwardi, S.STP	Kasi Identitas, Pendataan & Pendaftaran Penduduk	Operator Verifikasi
9.	Ika Winandar Rousda	Pengadministrasi Akta Kelahiran dan Kematian	Operator Proses
10.	Harlina	Pengadministrasi Kependudukan	Operator Proses
11.	Meiriana, SE	Pengelola Data	Operator Proses
12.	Masrul, A.Md	Tenaga Operator SIAK	Operator Proses
13.	David Mulyadi	Tenaga Operator SIAK	Operator Proses
14.	Mardiana Ishak, S.Pd	Pengelola Data	Operator Pengambilan
15.	Sumarni, S.I.Kom	Pengelola Data	Operator Pengambilan
16.	Iwan Surya, A.Md	Pengelola Sistem Informasi Kependudukan	Operator Data
17.	Samsuar	Pengadministrasi Kependudukan	Operator Data

18.	Nisa Amalia, A.Md	Tenaga Informasi & Pengaduan	Operator Tanya Jawab
19.	Evi Iyaman, A.Md	Tenaga Pengadministrasi Kependudukan	Operator Updating Data

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh



Dra. Emila Sovayana
Pembina Utama Muda
Nip. 19740604 199302 001

