

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA
ACEH SEBAGAI *BESTUURN FUNCTIE***

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**PUTROE ANDALUSIA
NIM. 210802043**

**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
2025 M/ 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putroe Andalusia
NIM : 210802043
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 08 Mei 2003
Alamat : Pango Deah, Kec. Ulee Kareng, Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 April 2025

Yang Menyatakan



Putroe Andalusia

Putroe Andalusia

NIM. 210802101

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BANDA ACEH SEBAGAI
*BESTUURN FUNCTIE***

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:

PUTROE ANDALUSIA

NIM. 210802043

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

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing


Dr. Delfi Suganda, S.H.I., LL.M
NIP. 198611122015031005

ABSTRAK

Bestuurn functie merupakan fungsi atau peran pemerintahan dalam mengelola dan mengatur masyarakat. Fungsi pemerintahan tersebut bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Adanya tata kelola pemerintahan yang baik dan memiliki fungsi atau peran pemerintahan, maka dapat mendorong munculnya kota pintar (*smart city*). Kota Banda Aceh membuat satu kebijakan pada tahun 2020 yang tertuang dalam Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2020 Tentang *Smart City* Banda Aceh. Cara pemerintah Kota Banda Aceh menjalankan *e-government* tersebut ialah bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk menciptakan inovasi pelayanan akta kelahiran dan akta kematian secara *online* yang diberi nama SiHati *Online*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* sebagai fungsi pemerintahan dalam memberi pelayanan akta kelahiran melalui sistem informasi akta kelahiran dan kematian (SiHati) *online* di Disdukcapil Kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *e-government* pada Disdukcapil Kota Banda Aceh masih terdapat kendala, akan tetapi dalam melaksanakan fungsinya, Disdukcapil Kota Banda Aceh sudah menerapkan *bestuurn functie*. Terdapat beberapa faktor kendala pada pelaksanaan *e-government*, yaitu SDM yang tidak ada pada tingkat gampong, aplikasi yang sering *error*, *maintenance* serta sosialisasi yang belum terlaksana dengan sempurna.

Kata Kunci: *Bestuurn Functie, e-government, SiHati Online*

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan berkat karunia-Nya sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDA ACEH SEBAGAI *BESTUURN FUNCTIE*”** dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW sebagai makhluk yang sangat mulia yang membawa kita dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi dan syarat mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak dukungan, arahan, serta bimbingan dari para kerabat, dosen dan berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc, Sc. Sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
6. Muazzinah, M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan sekaligus sebagai penasehat akademik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bagi penulis.
7. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LLM., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan sekaligus sebagai pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bagi penulis.
8. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh yang telah bersedia membantu peneliti dalam hal diskusi serta pemberian data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.

9. Ayah dan mamak tercinta, Bahrum dan Marlina dua orang yang sangat berjasa dalam hidup peneliti. Terimakasih atas segala bentuk dukungan dan kekuatan, nasehat, motivasi, *financial* serta senantiasa melimpahkan doa kepada penulis.
10. Saudara/i kandung Rahmat Hidayat Putra dan Purnama Sari. Yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan. Serta tanpa lelah mendengarkan keluh kesah peneliti hingga titik ini.
11. Zamharira Muharramah, Nasyia Waddah Purba, Syifa Ditia dan Cut Yusniar Eka Putri yang merupakan sahabat, teman serta saudara yang terus menemani peneliti dalam melakukan penelitian dan terus mendengarkan segala keluh kesah dalam proses penelitian ini.
12. Terakhir kepada diri sendiri Putroe Andalusia, yang telah bertahan hingga saat ini, disaat tidak percaya terhadap diri sendiri namun tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan. Terima kasih sudah berusaha sampai titik ini, walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil. Namun, terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu percaya bahwa akan ada hal baik setelah melewati badai.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran yang membangun supaya menjadi pembelajaran kepada peneliti secara khusus. Pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini bisa berguna dan bermanfaat.

Banda Aceh, 22 April 2025

جامعة الرانيري

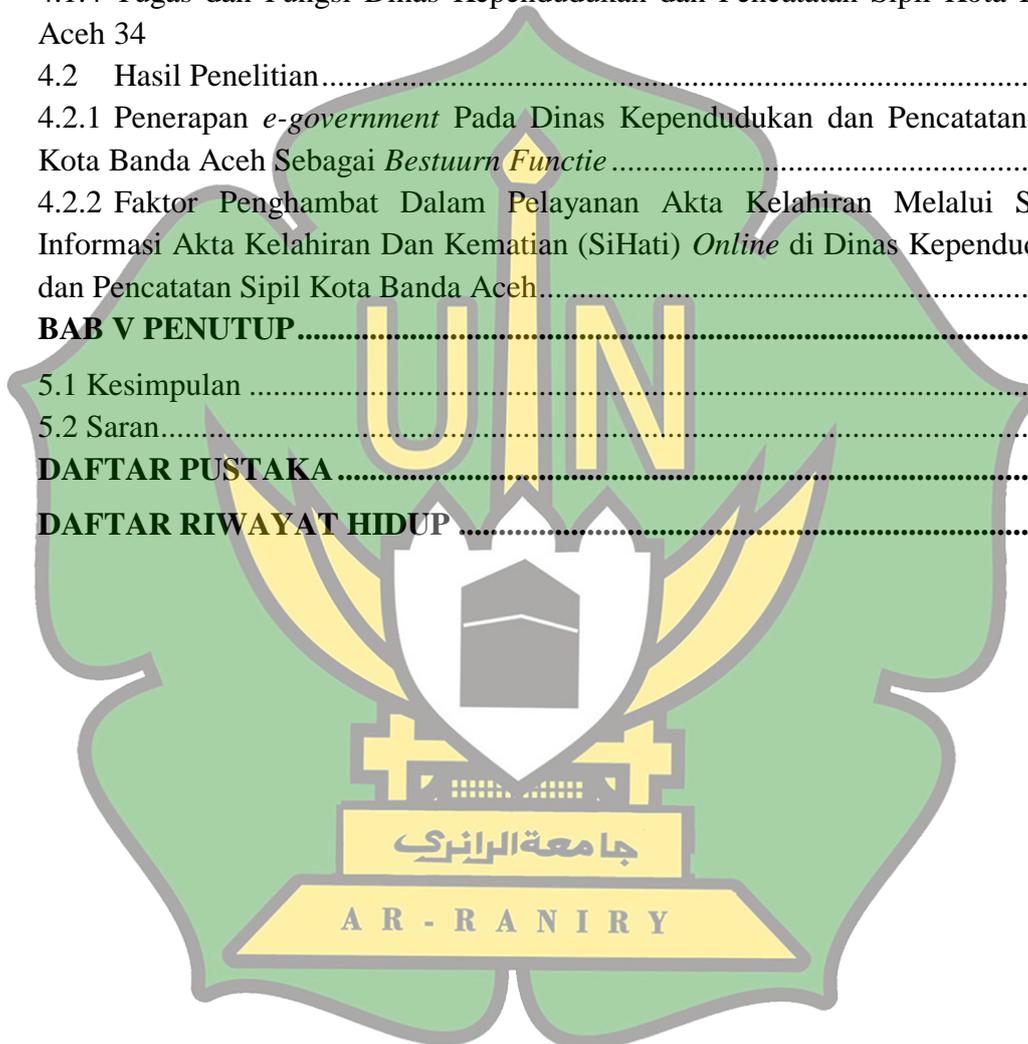
A R - R A N I R Y

Putroe Andalusia
NIM: 210802043

DAFTAR ISI

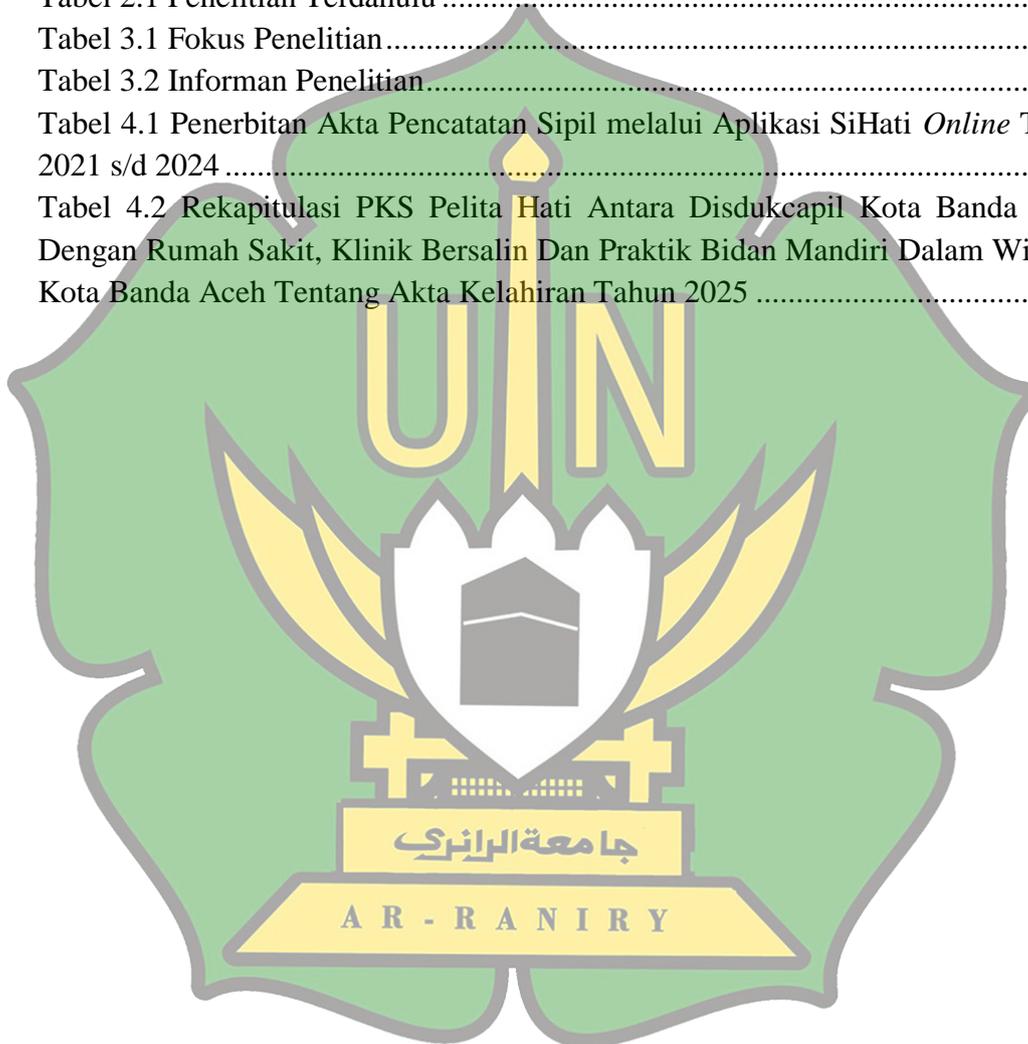
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
2.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Teori <i>Bestuurn functie</i>	18
2.3 Konsep <i>e-government</i>	21
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.5 Informan Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota ... Banda Aceh	32
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	32

4.1.2 Visi, Misi dan Moto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	33
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	34
4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	34
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Penerapan <i>e-government</i> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Sebagai <i>Bestuurn Functie</i>	43
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SiHati) <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.....	62
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82



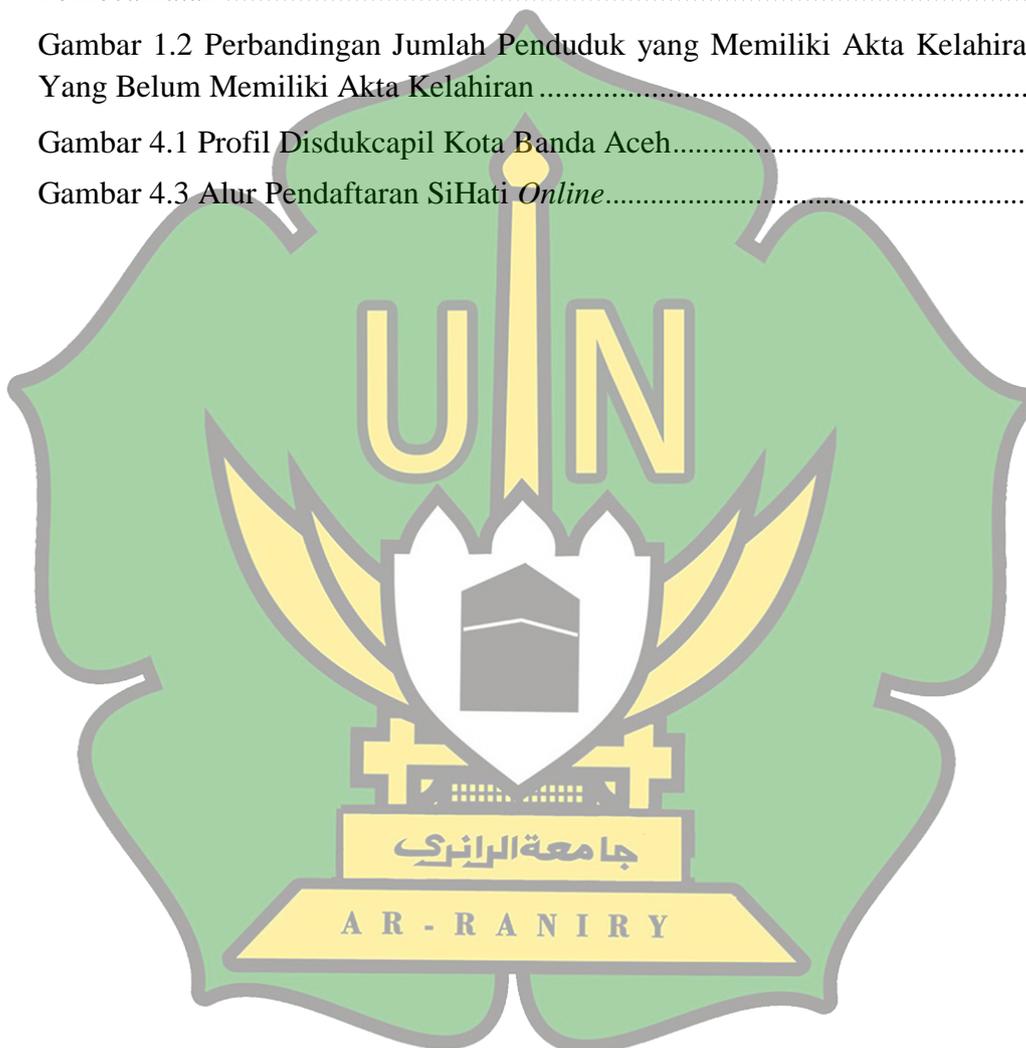
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh Keadaan 31 Desember 2024	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	25
Tabel 3.2 Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Penerbitan Akta Pencatatan Sipil melalui Aplikasi SiHati <i>Online</i> Tahun 2021 s/d 2024	52
Tabel 4.2 Rekapitulasi PKS Pelita Hati Antara Disdukcapil Kota Banda Aceh Dengan Rumah Sakit, Klinik Bersalin Dan Praktik Bidan Mandiri Dalam Wilayah Kota Banda Aceh Tentang Akta Kelahiran Tahun 2025	56



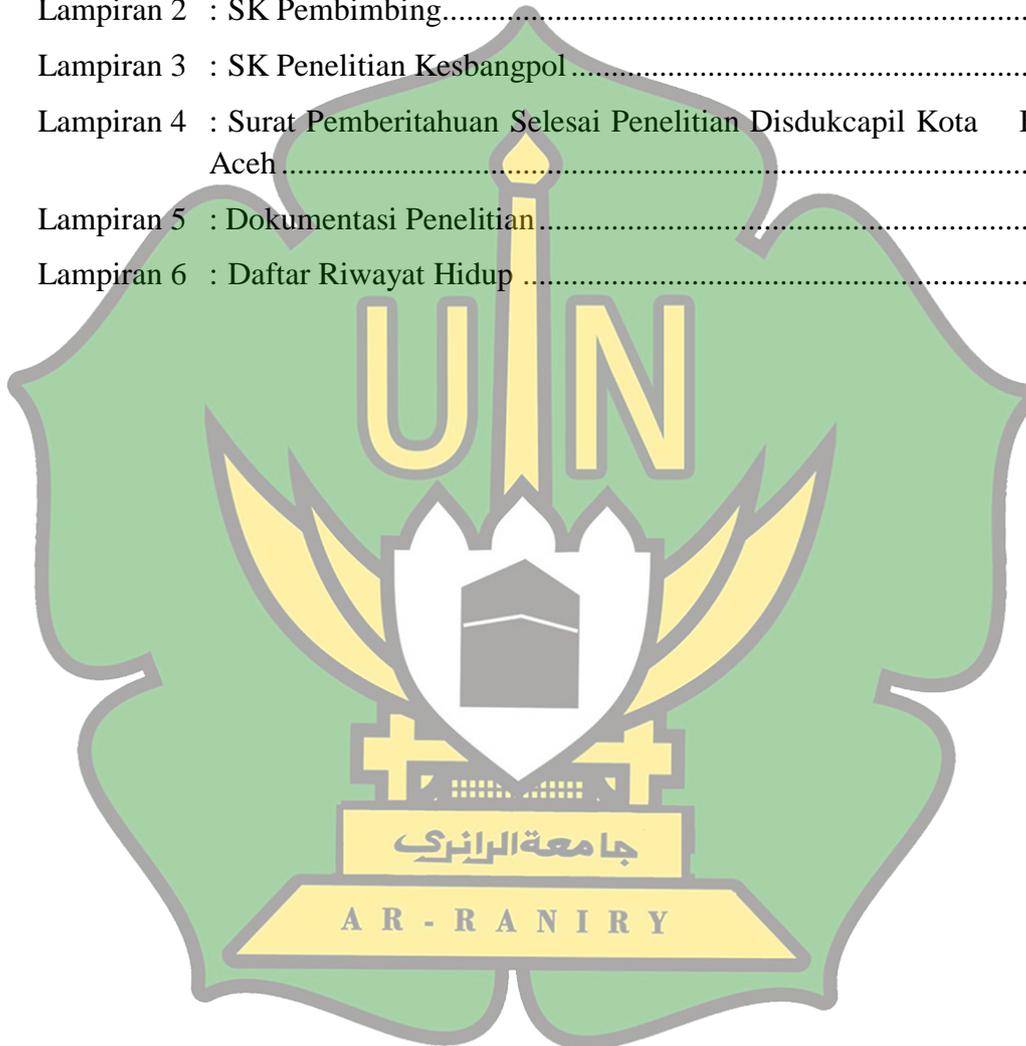
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Banda Aceh Perkecamatan	9
Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran dan Yang Belum Memiliki Akta Kelahiran	10
Gambar 4.1 Profil Disdukcapil Kota Banda Aceh.....	32
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran SiHati <i>Online</i>	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021	77
Lampiran 2 : SK Pembimbing.....	78
Lampiran 3 : SK Penelitian Kesbangpol	79
Lampiran 4 : Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian Disdukcapil Kota Banda Aceh	80
Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian	81
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bestuurn functie merupakan istilah dalam bahasa Belanda yang merujuk pada fungsi atau peran pemerintahan dalam mengelola dan mengatur masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, fungsi ini mencakup; Pertama Pengaturan yang dimana pengaturan ini merupakan fungsi untuk menciptakan regulasi dan kebijakan yang mendukung tata kelola pemerintahan. Kedua pelayanan yang dimana menyediakan layanan kepada masyarakat, seperti pengurusan dokumen kependudukan dan pelayanan publik lainnya. Ketiga pembangunan dengan adanya pembangunan maka dapat mengembangkan infrastruktur dan sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keempat Pemberdayaan, dengan adanya pemberdayaan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan pengambilan keputusan. Kelima Pelindungan yang dapat melindungi hak-hak masyarakat dan menjamin keamanan serta ketertiban.¹

Fungsi-fungsi ini merupakan bagian integral dari manajemen pemerintahan dan bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, *bestuurn functie* mencerminkan bagaimana pemerintah beroperasi dan berinteraksi dengan warga negara serta bagaimana kebijakan publik dirumuskan dan diimplementasikan.

¹ Administrasi Pemerintahan et al., “Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan,” no. 1 (2014).

United Nations Development Program (UNDP) menyebutkan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah penyelenggaraan urusan publik dan manajemen sumber daya ekonomi dan sosial yang bertujuan melayani kepentingan bersama melalui lembaga dan proses yang berinteraksi.² Hubungannya dalam mewujudkan fungsi pemerintah yang dianggap *good governance* adalah pemerintah didorong untuk menyesuaikan kemajuan teknologi canggih sehingga tidak tertinggal. Kemajuan teknologi saat ini menuntut pemerintah untuk lebih terbuka memberi akses informasi terkait pemerintahan kepada masyarakat serta lebih efektif, efisien dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.³

Adanya tata kelola pemerintahan yang baik dan memiliki fungsi atau peran pemerintahan dalam mengelola dan mengatur masyarakat, maka dapat mendorong munculnya kota pintar (*smart city*). *Smart city* adalah kota pintar yang secara efektif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengurangi biaya dan konsumsi energi, meningkatkan kondisi kehidupan, dan meningkatkan kualitas hidup. Jadi, tata kelola pemerintahan yang baik menciptakan kerangka kerja yang mendukung pelayanan publik yang efisien dan transparan. Dengan adanya prinsip-prinsip ini, penerapan *smart city* dapat dilakukan dengan lebih efektif, karena masyarakat memiliki akses lebih baik terhadap informasi dan layanan pemerintah.⁴

Smart city di Indonesia diatur dalam Pasal 1 Ayat (6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang dimana undang-undang ini

² Wil Hout And Jane Hutchison, ed., *Governance and Development* (Edward Elgar Publishing Limited, 2022).

³ Jerry Indrawan, Efriza, and Anwar Ilmar, "Kehadiran Media Baru (New Media) Dalam Proses Komunikasi Politik," *Medium* 8, no. 1 (2020): 1–17, [https://doi.org/10.25299/medium.2020.vol8\(1\).4820](https://doi.org/10.25299/medium.2020.vol8(1).4820).

⁴ Boyd Cohen, "What Exactly a Smartcity?," 2013, www.boydcohen.com.

menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk dalam pengembangan kota cerdas yang fokus pada partisipasi masyarakat dan pengelolaan sumber daya yang efisien.⁵ *Smart city* memiliki beberapa indikator, salah satunya yaitu *smart governance*. Untuk mendukung *smart governance* dalam mewujudkan *smart city* diperlukan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam tatanan pemerintahan dikeluarkan suatu kebijakan yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana wujud pelaksanaannya yaitu berupa *e-government*.⁶

SPBE merupakan salah satu pilar utama penerapan *smart governance* yang memungkinkan digitalisasi layanan publik. SPBE memungkinkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih mudah diakses. Selain itu, SPBE memungkinkan pemantauan operasi pemerintah secara *real-time*, mengurangi kemungkinan korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik yang dapat memantau transparansi dan akuntabilitas. Serta SPBE akan memfasilitasi integrasi data lintas lembaga pemerintah, sehingga memudahkan pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*).⁷

Menurut *The World Bank Group*, menyebutkan *e-government* merupakan inisiatif untuk memanfaatkan teknologi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta transparansi dan

⁵ Pemerintah Pusat Indonesia, "UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah," *Procedia Manufacturing* 1, no. 22 Jan (2014): 1–17.

⁶ G Z Warsdapama, "Digitalisasi Daerah: Implementasi Pelayanan Publik Di Kota Semarang Berbasis Smart City Dimensi Smart Government," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 4, no. 5 (2024): 1299–1311, <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/2303>.

⁷ Bagas Dwi Kencono, Honi Hari Putri, and Tyas Wida Handoko, "Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan Dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Indonesia," *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 7, no. 2 (2024): 1498–1506, <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>.

akuntabilitas dalam penyediaan layanan informasi publik yang lebih baik.⁸ Dalam konteks *smart city*, *e-government* berfungsi sebagai komponen penting dari *smart governance* yang menghususkan pada tata kelola pemerintahan. Penerapan SPBE memungkinkan integrasi antar sistem pemerintahan, sehingga data dapat saling mendukung dan mempermudah pengambilan keputusan.

Di negara maju, *e-government* merupakan sebuah transformasi dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, sehingga menjadi lebih responsif. Sementara itu, di negara berkembang, *e-government* dipercaya dapat menghasilkan kebijakan nasional yang bersih, mengikat, dan transparan.⁹ Di tengah era globalisasi saat ini, penerapan *e-government* sangat penting untuk menghubungkan pemerintah di berbagai negara selama proses modernisasi. Dengan demikian, *e-government* menjadi alat krusial bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pembangunan masyarakat yang terus berkembang. Perkembangan ini didasarkan pada siklus perubahan dalam lingkungan birokrasi yang beralih menuju *globalization environment*.¹⁰

Untuk meningkatkan fungsi atau peran pemerintah (*bestuurfunctie*) maka diperlukannya *e-government* yang dapat mengelola dan mengatur masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. *e-government* membantu dalam mempercepat proses perencanaan, meningkatkan transparansi dalam pengambilan keputusan, dan memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam proses

⁸ Falih. Suaedi The Bank World Group, *Teknologi Information. Terjemahan* (PT. Bina Aksara. Jakarta, 2010).

⁹ B. (2011). Aukema, J. E., Leung, B., Kovacs, K., Chivers, C., Britton, K. O., Englin, J., ... & Von Holle, "Economic Impacts of Non-Native Forest Insects in the Continental United States," n.d.

¹⁰ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008).

pemerintahan. Dengan demikian, *e-government* berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi fungsi pemerintahan.

Guna menjalankan *e-government* berbasis SPBE, maka Kota Banda Aceh membuat satu kebijakan pada tahun 2020 yang tertuang dalam Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 18 Tahun 2020 Tentang *Smart City* Banda Aceh. Langkah yang diambil oleh pemerintah Kota Banda Aceh dalam mengimplementasikan *e-government* adalah berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh untuk menciptakan layanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian secara daring. Inovasi ini berfungsi untuk mendukung visi *Smart City* Kota Banda Aceh dengan membangun sebuah pemerintahan yang lebih terbuka dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan menerapkan teknologi informasi, pemerintah kota berusaha untuk memperbaiki kualitas hidup penduduk serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi.¹¹

Akta kelahiran dan akta kematian adalah komponen penting dalam sistem administrasi kependudukan yang memastikan setiap individu terdaftar dan hak-haknya diakui dalam masyarakat. Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengatur dan menertibkan proses penerbitan dokumen serta informasi mengenai penduduk. Kegiatan ini meliputi pendaftaran penduduk, pelayanan aktif dalam pencatatan peristiwa kependudukan serta peristiwa penting dalam pencatatan sipil,

¹¹ Pemerintah Kota Banda Aceh, "Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2020 Tentang *Smart City* Banda Aceh." 8 (2020).

pengelolaan data kependudukan, dan pemanfaatannya untuk mendukung pelayanan publik serta pembangunan di berbagai sektor. Administrasi kependudukan ini dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data penduduk serta pelaksanaan pencatatan sipil.¹²

Sistem informasi akta kelahiran dan kematian SiHati *online* merupakan inovasi yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran dan Akta Kematian, melalui media digital. Untuk mendukung layanan ini, disdukcapil telah menjalin kolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk rumah sakit, klinik bersalin, praktik bidan mandiri, serta aparat desa, sehingga pengurusan akta dapat dilakukan secara mandiri. Terbentuknya sistem informasi ini merupakan salah satu penerapan *e-government*.¹³

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran dan fungsi yang kuat dalam pengurusan akta kelahiran ini seperti yang tertuang didalam Peraturan WaliKota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Adanya fungsi dan tugas ini untuk menjadi pedoman bagi disdukcapil dalam proses pelayanan terhadap masyarakat.

“Peraturan tersebut menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas “Menyelenggarakan Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pelayanan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan,

¹² Undang-undang Dasar Negara et al., “Undang Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan ,” 2013.

¹³ disdukcapilbandaaceh, “Profil SiHati Online,” n.d., <https://sihati.bandacehkota.go.id/>.

serta Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan”. Pada Pasal (6) Ayat (1) sampai dengan Ayat (20) menjelaskan terkait fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Ayat (1) Penyelenggaraan administrasi kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; (2) penyelenggaraan administrasi keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; (3) penyelenggaraan dan pengoordinasian kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama dan pengadilan agama;

Ayat (4) Pasal (6) Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh penyelenggaraan dan pengoordinasian antar lembaga Pemerintah dan lembaga non Pemerintah dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan; (5) penyelenggaraan penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan; (6) penyelenggaraan pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan; (7) penyelenggaraan pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil; (8) penyelenggaraan pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil; (9) penyelenggaraan pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada gampong/desa;

Selanjutnya Ayat (10) Pasal (6) Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh penyelenggaraan pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting; (11) penyelenggaraan penerimaan dan permintaan Data Kependudukan dari Perwakilan Republik Indonesia melalui Menteri; (12) penyelenggaraan fasilitasi urusan Administrasi Kependudukan; (13) penyelenggaraan pemanfaatan Data Kependudukan; (14) penyelenggaraan sosialisasi urusan Administrasi Kependudukan; (15) penyelenggaraan kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi; (16) penyelenggaraan komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat; (17) penyelenggaraan penyajian Data Kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan; (18) penyelenggaraan supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama dan pengadilan agama; (19) penyelenggaraan pengawasan urusan Administrasi Kependudukan; dan (20) pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan.”¹⁴

¹⁴ Kota Banda Aceh, “Peraturan Walikota Banda Aceh Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Susunan, Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh” 8 (2021).

Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, pada tahun 2024 keadaan 31 Desember, jumlah penduduk di kota ini adalah 265.310 orang dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Banda Aceh Keadaan 31 Desember 2024

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Baituraman	16.466	16.347	32.813
2	Kuta Alam	21.504	21.766	43.270
3	Meuraxa	14.173	13.980	28.153
4	Syiah Kuala	17.384	17.708	35.056
5	Lueng Bata	13.109	13.165	26.274
6	Kuta Raja	7.725	7.564	15.289
7	Banda Raya	13.501	13.718	27.219
8	Jaya Baru	13.911	13.963	27.874
9	Ulee Kareng	14.512	14.850	29.362
Jumlah		132.249	133.061	265.310

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

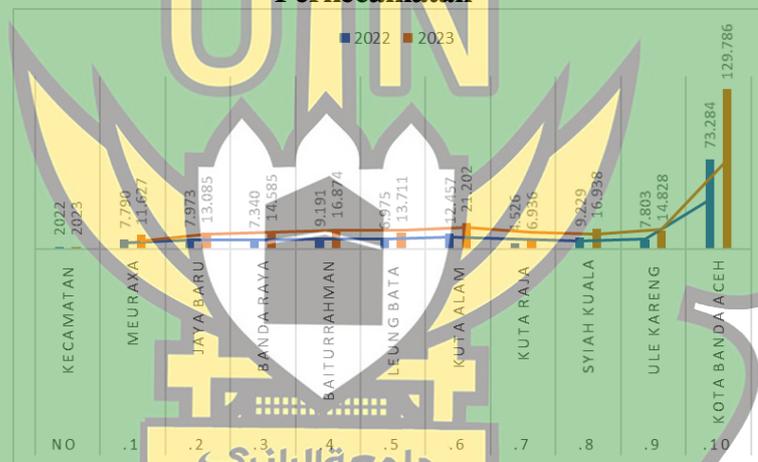
Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Banda Aceh dalam publikasi *Kota Banda Aceh Dalam Angka 2024*, jumlah penduduk Kota Banda Aceh per tahun 2024, hasil proyeksi dari SP2020, mencapai 265.192 jiwa, terdiri atas 133.079 jiwa laki-laki dan 131.940 jiwa perempuan. Kurangnya pembaruan data kependudukan di wilayah ini memberikan dampak signifikan terhadap proses pengambilan keputusan, baik di tingkat pemerintah maupun masyarakat. Kondisi ini dapat menghambat penyusunan rencana pembangunan infrastruktur dan program sosial. Selain itu, ketiadaan data yang valid juga menyulitkan dalam merancang kebijakan strategis yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁵

Menghadapi hal ini, pemerintah Kota Banda Aceh memanfaatkan

¹⁵ BPS Kota Banda Aceh, *Kota Banda Aceh Dalam Angka 2024*, ed. BPS Kota Banda Aceh (©BPS Kota Banda Aceh/BPS-Statistics of Banda Aceh Municipality, 2024).

gelombang perkembangan teknologi yang sedang tumbuh dengan pesat di Indonesia, khususnya dalam pelaksanaan pemerintahan yang diaktualisasikan pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dengan membuat inovasi sistem informasi akta kelahiran dan kematian *Online* (*SiHati Online*). Untuk melihat perkembangan kepemilikan akta kelahiran yang ada di Kota Banda Aceh, BPS mengeluarkan data perkembangan kepemilikan akta kelahiran Kota Banda Aceh perkecamatan pada tahun 2022 dan 2023 dengan rincian sebagai berikut;

Gambar 1.1 Perkembangan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Banda Aceh Perkecamatan



Sumber: Efektivitas Program Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SiHati) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh, Abdul Aziz, 2024¹⁶

Dari tabel tersebut menggambarkan peningkatan jumlah kepemilikan akta kelahiran dari tahun ke tahun di setiap kecamatan. Dari data tersebut, terlihat bahwa pada tahun 2023, jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh secara keseluruhan meningkat signifikan dari 73.284 pada tahun 2022 menjadi 129.786

¹⁶ Abdul Aziz, "Efektivitas Program Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SiHati) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh," *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.

pada tahun 2023. Peningkatan ini juga terjadi di setiap kecamatan, menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki akta kelahiran.¹⁷

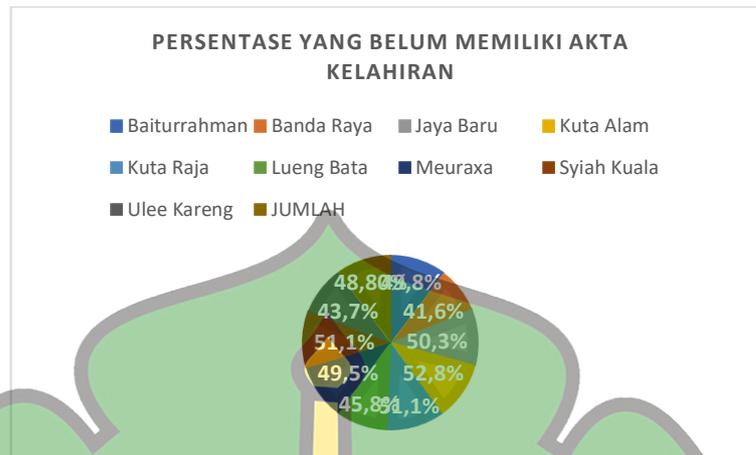
Meskipun SiHati *Online* telah hadir sejak tahun 2017 selanjutnya terjadi perbaikan dan kembali *launching* pada tahun 2021 sebagai inovasi pada Disdukcapil Kota Banda Aceh, serta jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh secara keseluruhan meningkat signifikan, namun berdasarkan data persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran di Kota Banda Aceh masih tinggi.¹⁸ Menurut data dari Sistem Informasi Pembangunan Berbasis Masyarakat (SIPBM) Kota Banda Aceh, persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran masih tinggi dengan rincian sebagai berikut;

Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran dan yang Belum Memiliki Akta Kelahiran



¹⁷ BPS, “Kota Banda Aceh Dalam Angka 2024: 51–66, <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf> <http://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal> <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001> <http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055> <https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006> <https://doi.org/10.1>.

¹⁸ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, “SiHati Online,” 2024.



**Sumber: Efektivitas Program Pelayanan Akta Kelahiran Melalui SiHati
Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh
Provinsi Aceh, Abdul Aziz, 2024¹⁹**

Berdasarkan dari persentase yang dipublish diatas, menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan antara masyarakat yang memiliki akta kelahiran dibandingkan dengan masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran, hal ini dapat dilihat dari peran pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan sebagaimana yang telah disebutkan diantaranya yaitu penyelenggaraan sosialisasi urusan administrasi kependudukan, dengan demikian dapat memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran serta memberikan alternatif pilihan atas kebijakan yang diambil, maupun mendorong inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa hadirnya inovasi SiHati *Online* tidak serta merta menyelesaikan masalah dokumen kependudukan di Kota Banda Aceh.

Kehadiran inovasi ini juga belum sepenuhnya menggantikan proses pelayanan akta kelahiran konvensional (*offline*). Oleh karena itu, pemerintah Kota Banda

¹⁹ Aziz, "Efektivitas Program Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Sistem Informasi Akta Kelahiran Dan Kematian (SiHati) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Provinsi Aceh."

Aceh perlu meningkatkan upaya dan secara komprehensif memahami hambatan yang ada untuk mengumpulkan data kependudukan yang akurat dan terkini dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti sistem informasi akta kelahiran dan kematian *Online* (*SiHati Online*), serta meningkatkan fungsi pemerintahan melalui sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan akurat.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan data perkembangan kepemilikan akta kelahiran Kota Banda Aceh perkecamatan pada tahun 2022 dan 2023 dari BPS Kota Banda Aceh, dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran sebanyak 73.284. Sedangkan pada tahun 2023 jumlah masyarakat yang memiliki akta kelahiran sebanyak 129.786. Meskipun jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kota Banda Aceh secara keseluruhan meningkat signifikan, namun berdasarkan data persentase penduduk yang belum memiliki akta kelahiran di Kota Banda Aceh masih tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa inovasi melalui sistem informasi *SiHati Online* belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Dengan demikian Disdukcapil Kota Banda Aceh belum sepenuhnya melaksanakan fungsi dari pemerintahannya.
2. Implementasi *e-government* melalui SPBE dan *SiHati Online* belum optimal karena masih ada proses pelayanan konvensional (*offline*) yang berjalan.

2.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana fungsi pemerintahan dalam *e-government* dalam pelayanan akta kelahiran melalui SiHati *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?
3. Apa faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran melalui SiHati *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan *e-government* sebagai fungsi pemerintahan dalam pelayanan akta kelahiran melalui SiHati *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran melalui SiHati *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai penerapan *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh sebagai *bestuurn functie*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan terhadap mahasiswa khususnya jurusan Administrasi Publik.
2. Secara praktis, penelitian ini sebagai penerapan ilmu administrasi publik.

Peneliti memperoleh ilmu dan pengalaman baru dari proses penelitian. Selain itu, peneliti memiliki harapan agar penelitian ini menjadi sumber referensi bagi para peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama agar melengkapi hal-hal yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini.

