

**INOVASI APLIKASI SIBISA
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Muhammad Ade Ikhsan
NPP. 30.0117

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email : adeikhsanmuhammad2@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Ahmad Ripa'i, S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): SIBISA application is an innovative web-based application developed by the Population and Civil Registration Office of Medan City to improve birth certificate services. This innovation aims to simplify the birth certificate registration process and reduce waiting time at the service counter. The SIBISA application can be accessed online by the community and allows them to apply for a birth certificate quickly and easily. Through this application, people can also track the status of their application and receive notifications via text message or email. **Purpose:** This study aims to analyse the innovation of SIBISA application in improving birth certificate services in Medan City, to explain the inhibiting factors and to describe the efforts made by the Population and Civil Registration Office of Medan City in overcoming them. The theory used in this research is the theory of innovation proposed by Rogers. The legal basis for this research is the Medan Mayor Regulation Number 37 of 2020 concerning Online Population Administration Services and Utilisation of Population Data. **Method:** The research method used is qualitative with an inductive approach. Data collection techniques were carried out by means of participatory observation, in-depth interviews, and documentation. **Result:** Based on the research results, the SIBISA Application Innovation has a positive impact in improving birth certificate services in Medan City. This is in accordance with the theory put forward by Rogers about innovation. The inhibiting factors in its implementation are the technical problems of the network server, and the lack of maximum education and socialisation to the community. Efforts that have been made by the Population and Civil Registration Office of Medan City, North Sumatra Province in handling these obstacles, namely collaborating with network providers, conducting active socialisation to a number of places. **Conclusion:** Through the SIBISA Application, the process of registering and collecting birth certificates is easier, faster, and more efficient. The author suggests that the Medan City Population and Civil Registration Office should establish closer cooperation and

expand the integration of the SIBISA Application with hospitals, maternity clinics, sub-district offices, and urban village offices so that birth certificate data can be accessed and updated efficiently.

Keywords: SIBISA Application, Service, Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Aplikasi SIBISA merupakan sebuah inovasi aplikasi berbasis web yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran akta kelahiran dan mengurangi waktu tunggu di loket pelayanan. Aplikasi SIBISA dapat diakses secara *online* oleh masyarakat dan memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan akta kelahiran dengan cepat dan mudah. Melalui aplikasi ini, masyarakat juga dapat melacak status permohonan mereka dan menerima pemberitahuan melalui pesan singkat atau email. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan, untuk menjelaskan faktor penghambat serta mendeskripsikan upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam mengatasinya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori inovasi yang dikemukakan oleh Rogers. Untuk landasan legalistik dalam penelitian ini adalah Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi Aplikasi SIBISA memiliki dampak yang positif dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers tentang inovasi. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaannya, yaitu masalah teknis server jaringan, serta masih belum maksimalnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Upaya yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dalam menangani kendala-kendala tersebut, yaitu melakukan kerjasama dengan provider jaringan, melakukan sosialisasi aktif ke sejumlah tempat. **Kesimpulan:** Melalui Aplikasi SIBISA, proses pendaftaran dan pengambilan akta kelahiran menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Penulis menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan agar menjalin kerjasama yang lebih erat serta memperluas integrasi Aplikasi SIBISA dengan pihak Rumah Sakit, Klinik Bersalin, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan sehingga data akta kelahiran dapat diakses dan diperbarui secara efisien.

Kata Kunci : Aplikasi SIBISA, Pelayanan, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan terhadap pencatatan sipil seperti penerbitan e-KTP, penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian dan juga Akta Perceraian. Proses yang dilakukan pada pencatatan sipil memiliki fokus utama didasarkan dengan proses yang dilakukan cukup lama dan juga mengharuskan masyarakat harus bolak-balik datang untuk melakukan proses pencatatan sipil (Apriansyah, 2016). Proses yang lama dilakukan dikarenakan banyaknya masyarakat yang melakukan proses pencatatan sipil diwaktu bersamaan dengan tenaga kerja pelayanan yang terbatas. Hal tersebut menjadi sorotan pada instansi pemerintahan, begitu juga dengan Pemerintah Kota Medan. Hal itu yang mendasari bagi Pemerintah Kota Medan untuk melakukan inovasi dengan memanfaatkan peranan teknologi tersebut, dimana pada saat ini Pemerintah Kota Medan memiliki Aplikasi SIBISA.

Aplikasi SIBISA yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Medan untuk mempermudah bagi masyarakat Kota Medan dalam mengurus administrasi kependudukan. Dengan aplikasi tersebut masyarakat tidak diharuskan lagi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan proses administrasi pada pencatatan kependudukan. Aplikasi SIBISA tersebut memudahkan bagi masyarakat untuk melakukan proses pencatatan kependudukan dilakukan secara online dimanapun dan kapanpun (Enita Rosmika dkk, 2021). Pemanfaatan teknologi akan memudahkan untuk mendapatkan sebuah informasi yang bersifat transparan kepada masyarakat luas, selain itu dengan teknologi tersebut mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan dan jangkauan terhadap penyampaian serta kemudahan informasi (Hendarto, 2020).

Jumlah penduduk Kota Medan tahun 2017-2021 mengalami peningkatan, hal ini menggambarkan bahwa permintaan atas pelayanan dokumen kependudukan semakin meningkat. Berkaitan dengan laju pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, apabila Pemerintah tidak dapat mengatur dan melaksanakan pelayanan publik dengan baik, bisa menimbulkan berbagai masalah terutama dari hal pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Kelahiran melalui aplikasi *Whatsapp* yang dilakukan oleh penulis pada Kamis, 01 September 2022 mengatakan bahwa masih kurangnya tingkat pemahaman terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal tersebut menyebabkan masih kurang maksimalnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yang ada di Kota Medan.

Mengingat bahwa pelayanan terhadap akta kelahiran merupakan pelayanan yang begitu penting bagi masyarakat dan bisa dikatakan bahwa jumlah pelayanan jenis ini tidak akan berkurang karena setiap hari, setiap bulan, ataupun setiap tahun selalu ada saja manusia yang lahir. Oleh sebab itu, hal ini merupakan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkompeten dan maksimal disertai dengan sosialisasi terkait keuntungan dalam penggunaan inovasi Aplikasi SIBISA juga pentingnya akta kelahiran bagi masyarakat Kota Medan untuk menunjang perlindungan hukum serta mendapatkan layanan publik lainnya.

Berdasarkan dari pemaparan diatas, menunjukkan bahwa belum maksimalnya Inovasi Aplikasi SIBISA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan khususnya pelayanan Akta Kelahiran. Oleh sebab itu, Penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas mengenai **“Inovasi Aplikasi SIBISA dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa permasalahan yang terjadi pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu proses yang dilakukan pada pencatatan sipil memiliki fokus utama didasarkan dengan proses yang dilakukan cukup lama dan juga mengharuskan masyarakat harus bolak-balik datang untuk melakukan proses pencatatan sipil. Proses yang lama dilakukan dikarenakan banyaknya masyarakat yang melakukan proses pencatatan sipil diwaktu bersamaan dengan tenaga kerja pelayanan yang terbatas.

Berikutnya jika melihat jumlah penduduk Kota Medan tahun 2017-2021 yang mengalami peningkatan, hal ini menggambarkan bahwa permintaan atas pelayanan dokumen kependudukan semakin meningkat khususnya akta kelahiran. Serta masih kurangnya tingkat pemahaman terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal tersebut menyebabkan masih kurang maksimalnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran yang ada di Kota Medan.

Mengingat bahwa pelayanan terhadap akta kelahiran merupakan pelayanan yang begitu penting bagi masyarakat dan bisa dikatakan bahwa jumlah pelayanan jenis ini tidak akan berkurang karena setiap hari, setiap bulan, ataupun setiap tahun selalu ada saja manusia yang lahir.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasi maupun konteks pelayanan kepada masyarakat. Pertama, penelitian Inovasi Pelayanan SOBAT Dukcapil dalam Penerbitan Akta Kematian pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Provinsi Banten (Achmad Yulio, 2021), hasil dari penelitian tersebut yaitu penggunaan inovasi SOBAT Dukcapil masih tergolong rendah dan jarang digunakan oleh masyarakat, serta masih belum cukup inovatif ketika di analisis menggunakan teori yang ada, terdapat tiga karakteristik yang masing-masingnya memiliki permasalahan. Kedua, penelitian Inovasi PEKA LATIKA PRIMA Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul (Fannissa Rachma Kusuma, 2021), hasil dari penelitian tersebut yaitu Inovasi PEKA LATIKA PRIMA memiliki mekanisme yang tepat, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mumpuni, serta ditunjang oleh sarana dan prasana yang memadai. Hambatan yang dihadapi dalam Inovasi PEKA LATIKA PRIMA yaitu Sistem Layanan terbatas. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dalam mengatasi hambatan pada inovasi PEKA LATIKA PRIMA perbaikan melakukan peningkatan perbaikan sistem layanan. Ketiga, penelitian Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door To Door System* (DDS) Dalam

Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Defita Rosa Yaniar, 2018), hasil dari penelitian tersebut yaitu Proses Inovasi Program *Door to Door System* (DDS) dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu telah berjalan sesuai dari segi empiris dengan meningkatnya angka tindak kejahatan dan ketakutan masyarakat untuk melapor gangguan keamanan dan ketertiban yang ada disekitarnya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni fokus penelitian menganalisis Inovasi aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan Akta Kelahiran, lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Serta referensi teori yang digunakan berbeda dari penelitian yang digunakan oleh Achmad Yulio, Fannisa Rachma Kusuma, dan Defita Rosa Yaniar.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penghambat serta mendeskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan pada Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran.

II. METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Di metode ini berfokus pada mode pemahaman yang mendalam untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam Sugiyono (2021). pendekatan secara induktif sangat pas terhadap inti dari suatu permasalahan penelitian yang hendak dilakukan. Hal ini bermaksud untuk menjelaskan dan mempermudah peneliti agar memperoleh informasi mengenai pelaksanaan Inovasi Aplikasi SIBISA pada pelayanan akta kelahiran dengan jelas dan rinci.

Penulis sendiri memakai teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling* dalam pengambilan informan. Untuk pengumpulan data penulis menggunakan teknik observasi partisipatif (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) serta dokumentasi dalam Sugiyono (2021). Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 13 informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, Kepala Seksi Kelahiran, Operator Aplikasi SIBISA (2 orang), serta Masyarakat (5 orang). Dalam menganalisis data penulis menggunakan teknik *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* dalam Sugiyono (2021:133).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Inovasi Aplikasi SIBISA dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Medan

Inovasi aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dianalisis berdasarkan 5 (lima) karakteristik yang dikemukakan oleh Rogers tentang inovasi dalam Saringatun Mudrikah, dkk (2022), yaitu:

1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif menjelaskan Inovasi Aplikasi SIBISA yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan harus memiliki keuntungan dan manfaat lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Aplikasi SIBISA ini sudah cukup baik dan membantu dalam hal meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan dan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Hal itu karena Inovasi Aplikasi SIBISA dapat membantu menjawab permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Medan dalam mengurus Akta Kelahiran seperti lamanya waktu kepengurusan, biaya yang cukup besar dan jauhnya jarak yang ditempuh untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Kompatibilitas

Dimana tingkat kesesuaian suatu inovasi yang didasarkan oleh nilai, pengetahuan, dan kepentingan penggunaannya. Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan observasi dan hasil wawancara tersebut bahwa Aplikasi SIBISA jelas memiliki sasaran hanya untuk masyarakat Kota Medan, untuk konsistensi keberadaan aplikasi tersebut sudah mulai digunakan pada pertengahan 2019 dan banyak membantu masyarakat dalam memudahkan mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran, serta dalam penggunaannya sangat praktis dan efisien. Maka daripada itu Aplikasi SIBISA memiliki sifat kompatibilitas atau kesesuaian sehingga bisa menyesuaikan dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Medan dan mengikuti perkembangan teknologi yang baru.

3. Kerumitan

Kerumitan sendiri merupakan tingkat kesulitan untuk memanfaatkan dan memahami dari suatu inovasi yang diciptakan bagi penggunaannya. Dilihat dari hasil wawancara serta observasi yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa karakteristik kerumitan jika dilihat dari indikator sarana utama untuk pelaksanaan Aplikasi SIBISA, Pelaksanaan aplikasi yang dilakukan oleh operator, pemahaman masyarakat serta hambatan dalam penggunaannya dapat dikatakan cukup baik. Merujuk pada ketersediaan sarana utama yang mumpuni dan terpelihara dengan baik, sehingga dalam pelaksanaannya operator Aplikasi SIBISA dalam bekerja secara maksimal dalam pelayanan khususnya untuk melayani akta kelahiran, didukung dengan tampilan dari Aplikasi SIBISA yang cukup simpel dan praktis sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat dan hambatan yang tidak terlalu serius membuat peningkatan pelayanan khususnya akta kelahiran semakin baik.

4. Kemampuan diujicobakan

Kemampuan diujicobakan dimana suatu inovasi yang diciptakan bisa diujicoba berdasarkan batas tertentu. Suatu inovasi yang diujicoba pada umumnya lebih efisien dan mudah untuk dipahami dan diterapkan oleh penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis terhadap beberapa sumber informan terkait dengan beberapa indikator untuk mengetahui karakteristik kemampuan diujicobakan pada Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan sudah cukup baik. Hal itu tergambar oleh adanya jumlah peningkatan pelayanan akta kelahiran semenjak diciptakannya aplikasi tersebut, lalu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ke berbagai lapisan masyarakat, adanya tahapan-tahapan dalam waktu rentang ujicoba aplikasi SIBISA sebelum diresmikan secara langsung dan adanya upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam menangani permasalahan yang kerap terjadi dalam pelaksanaan Aplikasi SIBISA.

5. Kemampuan untuk diamati

Kemampuan untuk diamati merupakan tingkat dari suatu inovasi untuk dinilai dan diamati oleh masyarakat atau oranglain sebagai pengguna, sehingga semakin banyak yang mau menggunakannya. Berdasarkan hasil observasi serta wawancara yang dilaksanakan oleh penulis terhadap beberapa informan, dapat penulis simpulkan bahwasannya Aplikasi SIBISA dalam pelayanan akta kelahiran memiliki karakteristik kemampuan untuk diamati. Hal tersebut bisa dilihat dari prosedur pelayanan yang dimiliki mudah untuk dipahami dan tidak membuat masyarakat Kota Medan bingung dalam menggunakannya. Lalu sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan akta kelahiran melalui Aplikasi SIBISA juga masih berfungsi dengan baik dan beberapa fitur yang disediakan oleh aplikasi kepada pengguna sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan akta kelahiran seperti fitur cetak ulang dan pengiriman dokumen yang sangat membantu masyarakat dalam mengurus akta kelahiran yang diharapkan dapat mengurangi antrian dan kerumunan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, sehingga membuat waktu menjadi efisien dan fleksibel.

3.2 Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi SIBISA dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Medan

Setelah penulis melakukan pengamatan selama kegiatan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, ditemukan beberapa faktor-faktor penghambat Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan, yaitu :

1. Kendala server jaringan

Dalam penggunaan Aplikasi SIBISA masih sering mengalami permasalahan kendala server jaringan, baik itu dari jaringan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, provider jaringan Telkom ataupun dari pusat.

2. Edukasi dan Sosialisasi

Edukasi dan sosialisasi Aplikasi SIBISA kepada masyarakat merupakan faktor kunci dalam upaya meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sendiri sudah melakukan edukasi dan sosialisasi terkait dengan penggunaan Aplikasi SIBISA untuk pembuatan akta kelahiran di beberapa Rumah Sakit, Klinik bersalin, Kantor Kecamatan, maupun di Kantor Kelurahan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih kurang efektif dan mengalami beberapa hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi digital.

3.4 Upaya yang Dilakukan pada Inovasi Aplikasi SIBISA dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran di Kota Medan

Dari faktor-faktor penghambat yang telah dipaparkan oleh penulis, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melakukan beberapa upaya untuk menangani hal tersebut. Guna memaksimalkan pelaksanaan Inovasi Aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan. Beberapa upaya yang dilakukan seperti :

1. Menjalin kerjasama dengan provider jaringan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melakukan kerjasama dengan provider jaringan Telkom untuk menyelesaikan masalah pada server jaringan Aplikasi SIBISA. Dengan adanya kerjasama ini, diharapkan masalah pada server jaringan dapat diatasi dengan cepat dan masyarakat dapat kembali menggunakan Aplikasi SIBISA secara lancar. Dalam kerjasama ini, provider jaringan Telkom akan membantu memperbaiki infrastruktur jaringan Aplikasi SIBISA agar lebih stabil dan cepat. Selain itu, provider jaringan Telkom juga akan memberikan dukungan teknis dalam menangani masalah pada server jaringan jika terjadi gangguan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga akan melakukan pemantauan dan perawatan terhadap jaringan Aplikasi SIBISA secara rutin untuk memastikan kelancaran dan keamanan dalam penggunaannya.

2. Sosialisasi Aktif

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melakukan upaya sosialisasi aktif di berbagai tempat seperti Rumah sakit, Klinik Bersalin, Kantor Kecamatan, dan Kantor Kelurahan. Upaya ini dilakukan dengan cara menyambangi langsung tempat-tempat tersebut dan memberikan edukasi tentang keberadaan dan cara penggunaan Aplikasi SIBISA kepada masyarakat yang membutuhkan layanan pencatatan akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga memberikan bimbingan dan panduan dalam mengisi formulir dan proses pencatatan akta kelahiran melalui Aplikasi SIBISA.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Aplikasi SIBISA berhasil meningkatkan efisiensi proses pelayanan akta kelahiran di Kota Medan. Melalui penggunaan aplikasi ini, waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan akta kelahiran dapat dipangkas secara signifikan, dari proses manual yang memakan waktu lama menjadi lebih cepat dan efisien, sama halnya

dengan penelitian Inovasi PEKA LATIKA PRIMA Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul (Fannissa Rachma Kusuma, 2021) dengan hasil Inovasi PEKA LATIKA PRIMA memiliki mekanisme yang tepat, dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang mumpuni, serta ditunjang oleh sarana dan prasana yang memadai. Aplikasi SIBISA memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengajukan permohonan akta kelahiran. Dengan fitur-fitur seperti pengajuan secara online dan notifikasi status permohonan, aplikasi ini mempermudah masyarakat untuk mengurus akta kelahiran tanpa harus datang secara fisik ke kantor pelayanan sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya yaitu Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program *Door To Door System* (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu (Defita Rosa Yaniar, 2018), dengan hasil Proses Inovasi Program *Door to Door System* (DDS) dalam meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu telah berjalan sesuai dari segi empiris dengan meningkatnya angka tindak kejahatan dan ketakutan masyarakat untuk melapor gangguan keamanan dan ketertiban yang ada disekitarnya.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIBISA meningkat secara signifikan setelah dilakukan sosialisasi dan edukasi yang memadai. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa dengan memberikan informasi yang jelas dan pemahaman yang baik tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi, masyarakat lebih terbuka dan siap untuk mengadopsi teknologi tersebut. Penerapan aplikasi SIBISA memberikan dampak positif terhadap pengelolaan data administrasi kependudukan di Kota Medan. Dengan adanya sistem terintegrasi, data akta kelahiran dapat secara otomatis terhubung dengan basis data kependudukan, sehingga memudahkan proses verifikasi dan pemeliharaan data yang akurat dan terkini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan berpedoman pada teori yang telah ditetapkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa

1. Inovasi Aplikasi SIBISA memiliki dampak yang positif dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan. Melalui Aplikasi SIBISA, proses pendaftaran dan pengambilan akta kelahiran menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers tentang inovasi yaitu Keuntungan Relatif, Kompabilitas, Kerumitan, Kemampuan Diujicobakan, dan Kemampuan Untuk Diamati. Melalui Aplikasi SIBISA, masyarakat lebih mudah untuk mengajukan permohonan akta kelahiran secara online, sehingga menghindari antrian panjang dan waktu tunggu yang lama di kantor pelayanan. Selain itu, Aplikasi SIBISA juga membantu memperbaiki kualitas data kependudukan dengan adanya sistem yang dapat memeriksa dan memvalidasi data secara otomatis, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pengambilan akta kelahiran.

2. Terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Aplikasi SIBISA, seperti kendala server jaringan, serta masih belum maksimalnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dalam menangani kendala-kendala tersebut, diantaranya melakukan kerjasama dengan provider jaringan, melakukan sosialisasi aktif ke sejumlah tempat, serta meningkatkan sarana dan prasarana.

Secara keseluruhan, Inovasi Aplikasi SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara dapat menjadi contoh inovasi teknologi yang sukses dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran, dan dapat memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu lokus penelitian saja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan teori inovasi Rogers.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Apriansyah, Wahyu. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang. Tangerang: Thesis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hendarto, S. F. (2020). *Analisis Kepuasan Pengguna pada Media atau Platform Penyedia Tiket Film Aplikasi Tix ID di Yogyakarta dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model)*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- Kusuma, Fanissa Rachma. (2021). *Inovasi PEKA LATIKA PRIMA Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul*. Jatinangor: Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Mudrikah, Saringatun, dkk. (2022). *Inovasi Pembelajaran di Abad 21*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Yulio, Achmad. (2021). *Inovasi Pelayanan SOBAT Dukcapil Dalam Penerbitan Akta Kematian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota*

Tangerang Provinsi Banten. Jatinangor: Skripsi Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Yaniar, Defita Rosa. (2018). *Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (DDS) Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu.* Malang: Skripsi Universitas Brawijaya.

