

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SIBISA DALAM PENGURUSAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Frans Antonius Poda Parlihan Sitanggang  
NPP. 30.0096

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan  
Email: franssitanggang31@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Rina Wahyuni, S.Kom, M.T.I

**ABSTRACT**

**Problems/Background (GAP):** The SiBisa application is a manifestation of innovation from the government in facilitating service processes that were previously in the form of manual services to become digital services. However, the Si Bisa application still has low ratings from the community and still has some deficiencies and problems when used by the community. **Purpose:** The purpose of conducting this research is to find out how to analyze the success of the SiBisa Application, to find out the convenience provided by the SiBisa Application and to find out how to maximize the use of the SiBisa Application. **Method:** The research method used in this study is a quantitative research method. The data collection technique used is to use a questionnaire. **Results/Findings:** The results showed that there were 5 variable path relationships which were declared insignificant and rejected while the other 4 variable path relationships were declared significant. **Conclusion:** With the SiBIS application, the public can carry out population administration arrangements more easily and quickly without having to come to the office directly. To maximize the use of the Si Bisa application, the Medan City Population and Civil Registry Service needs to improve the performance of the application and conduct outreach to the community so that it can increase public interest and the public can better know and understand the use of the Si Bisa application.

**Keywords:** Application Success, Population Administration, SiBisa Application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Aplikasi SiBisa merupakan perwujudan inovasi dari pemerintah dalam memudahkan proses pelayanan yang sebelumnya dalam bentuk pelayanan manual menjadi pelayanan digital. Namun, Aplikasi SiBisa masih memiliki penilaian yang rendah dari masyarakat serta masih memiliki beberapa kekurangan dan permasalahan saat digunakan oleh masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana analisis kesuksesan Aplikasi SiBisa, mengetahui kemudahan yang diberikan Aplikasi SiBisa serta untuk mengetahui cara memaksimalkan kegunaan Aplikasi SiBisa. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 hubungan jalur variabel dinyatakan tidak signifikan dan ditolak sedangkan 4 hubungan jalur variabel yang lainnya dinyatakan signifikan. **Kesimpulan:** Dengan adanya Aplikasi SiBisa ini, masyarakat dapat melakukan pengurusan administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus datang ke kantor langsung. Untuk memaksimalkan kegunaan Aplikasi SiBisa, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan perlu melakukan peningkatan performa aplikasi dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan minat masyarakat dan masyarakat dapat lebih mengetahui dan memahami penggunaan aplikasi SiBisa.

**Kata kunci:** Administrasi Kependudukan, Aplikasi SiBisa, Kesuksesan Aplikasi

### I. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pembentukan aplikasi SiBisa merupakan perwujudan dari Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Pemanfaatan aplikasi SiBisa diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan kelancaran pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, memajukan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kota Medan, dan mempercepat gerakan pelayanan publik berbasis digital di Kota Medan. Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan dalam aplikasi SiBisa adalah akta kelahiran, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, akta pengangkatan anak, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, dan surat pindah.

Dengan menggunakan aplikasi SiBisa, masyarakat tidak perlu mengantri lama-lama di kantor kecamatan. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan efektivitas waktu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Selain itu, di masa pandemi COVID-19 ini aplikasi SiBisa sangat berguna untuk mengurangi interaksi langsung antara masyarakat

dengan petugas. Dengan berkurangnya interaksi langsung tentu saja dapat meminimalisir penyebaran COVID-19.

Aplikasi SiBisa sendiri sudah diunduh oleh sepuluh ribu orang lebih pada *Playstore*. Hal ini menunjukkan bahwa sudah banyak masyarakat Kota Medan yang memanfaatkan aplikasi SiBisa dalam mengurus urusan administrasi kependudukan. Namun, berdasarkan ulasan yang juga terdapat di *Playstore* aplikasi SiBisa mendapatkan nilai sebesar 2,1 dari 5 yang menandakan bahwa aplikasi SiBisa masih memiliki banyak kekurangan dan keluhan dari masyarakat. Dimana salah satu kekurangan dan permasalahan yang muncul dari pengguna adalah tidak bisa melakukan pendaftaran dan kesulitan saat ingin *login* ke aplikasi. Hal inilah yang perlu diperbaiki agar pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SiBisa dapat lebih efisien dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Selain itu, aplikasi SiBisa juga terkadang mengalami *error* atau *down* yang menyebabkan masyarakat tidak bisa melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiBisa. *Error* atau *down* ini disebabkan oleh jaringan baik jaringan Disdukcapil Kota Medan sendiri maupun jaringan internet yang diberikan oleh *provider* internet. Permasalahan lain yang ada pada pelayanan aplikasi SiBisa ini adalah lambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Proses yang lama ini disebabkan karena banyaknya pengajuan pengurusan administrasi kependudukan tidak sebanding dengan tenaga kerja yang ada.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kendala ataupun permasalahan yang peneliti dapat adalah pengguna Aplikasi SiBisa rata-rata adalah masyarakat berusia muda yang berumur 17-35 tahun. Sangat sedikit pengguna Aplikasi SiBisa yang berusia tua. Hal ini dapat dilihat dari 100 responden yang mengisi kuesioner penelitian, responden yang berusia 17-35 tahun terdapat sebanyak 90 orang sedangkan masyarakat yang berusia dari 35 tahun terdapat hanya 10 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi ini rata-rata adalah masyarakat berusia muda dan masyarakat berusia tua masih gagap teknologi serta tidak mengetahui tentang kehadiran ataupun penggunaan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini juga masih sering mengalami *error* atau *down* sehingga sedikit menyulitkan peneliti dalam mengeksplor dan mengamati fitur dan layanan yang ada pada aplikasi ini.

Kendala ataupun permasalahan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Nagari yaitu pegawai masih menganggap bahwa pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai merupakan bagian dari gaji biasa sehingga ada beberapa dari pegawai yang lama ataupun malas dalam menginput data pada e-kinerja. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pencairan dana tambahan penghasilan pegawai.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Pertama yaitu penelitian dari Erini Putria pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui

Aplikasi SiBisa”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan teori Zeithaml. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Kedua, merupakan penelitian dari Kurniawan pada tahun 2019 yang berjudul “Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi Dengan Pendekatan DeLone and McLean *IS Success Model* dan TAM”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 12 jalur hubungan variabel, 3 hubungan jalur variabel dinyatakan tidak signifikan dan ditolak sedangkan 9 hubungan jalur variabel yang lainnya dinyatakan signifikan.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu. Perbedaan yang terdapat pada penelitian Erini Putra adalah metode penelitian yang digunakan dimana peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan antar variabel dari teori yang peneliti gunakan. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada fokus penelitian dimana penelitian yang dilakukan oleh Erini Putra berfokus pada pelayanan E-KTP yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Medan Marelan sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada penilaian masyarakat Kota Medan terhadap kesuksesan aplikasi SiBisa.

Kemudian perbedaan yang terdapat pada penelitian Kurniawan adalah aplikasi atau sistem informasi yang diteliti. Penelitian yang dilakukan Kurniawan meneliti Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Sahid Jakarta, sedangkan penulis meneliti aplikasi SiBisa. Selain itu, perbedaan juga terdapat pada metode analisis data dimana penelitian Kurniawan melakukan analisis data dengan menggunakan teknik *Partial Least Square-Structure Equation Model* (PLS-SEM) dengan menggunakan *SmartPLS* sedangkan penulis melakukan analisis data dengan teknik analisis regresi linear berganda.

#### **1.5 Tujuan.**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan antara Kualitas Informasi terhadap Intensitas Pengguna pada aplikasi SiBisa.
2. Hubungan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi SiBisa.
3. Hubungan antara Kualitas Sistem terhadap Intensitas Pengguna pada aplikasi SiBisa.
4. Hubungan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi SiBisa.
5. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Intensitas Pengguna pada aplikasi SiBisa.
6. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi SiBisa.
7. Hubungan antara Intensitas Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna pada aplikasi SiBisa.

8. Hubungan antara Intensitas Pengguna terhadap Manfaat Bersih pada aplikasi SiBisa.
9. Hubungan antara Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih pada aplikasi SiBisa.

## II. METODE

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan banyak angka-angka yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menafsirkan data yang didapat, kemudian memaparkan hasilnya (Arikunto, 2011). Selain itu, penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, dimana penelitian kuantitatif ini dilakukan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang telah ditetapkan dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang kemudian dianalisis secara kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2013).

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Deskripsi Data

Pada penelitian ini, jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 100 orang. Dimana berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki. Responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki terdapat sebanyak 62 orang dan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan terdapat sebanyak 38 orang. Selain itu, berdasarkan data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa responden yang berusia kurang dari 25 tahun terdapat sebanyak 61 responden, usia 25-35 tahun terdapat sebanyak 29 orang dan usia lebih dari 35 tahun terdapat sebanyak 10 orang.

### 3.2 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.2.1 Uji Validitas

**Tabel 3.1**  
**Uji Validitas**

Variabel	Kode Pernyataan	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kualitas Sistem	X1.1	0,687	0,194	<b>VALID</b>
	X1.2	0,829	0,194	<b>VALID</b>
	X1.3	0,869	0,194	<b>VALID</b>
	X1.4	0,841	0,194	<b>VALID</b>
	X1.5	0,804	0,194	<b>VALID</b>
	X1.6	0,808	0,194	<b>VALID</b>
Kualitas	X2.1	0,834	0,194	<b>VALID</b>

Informasi	X2.2	0,839	0,194	<b>VALID</b>
	X2.3	0,882	0,194	<b>VALID</b>
	X2.4	0,822	0,194	<b>VALID</b>
	X2.5	0,851	0,194	<b>VALID</b>
	X2.6	0,843	0,194	<b>VALID</b>
Kualitas Layanan	X3.1	0,917	0,194	<b>VALID</b>
	X3.2	0,867	0,194	<b>VALID</b>
Intensitas Pengguna	Y1.1	0,947	0,194	<b>VALID</b>
	Y1.2	0,947	0,194	<b>VALID</b>
Kepuasan Pengguna	Y2.1	0,960	0,194	<b>VALID</b>
	Y2.2	0,966	0,194	<b>VALID</b>
Manfaat Bersih	Y3.1	0,937	0,194	<b>VALID</b>
	Y3.2	0,940	0,194	<b>VALID</b>
	Y3.3	0,910	0,194	<b>VALID</b>

Dilihat dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang ada pada penelitian ini memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dikatakan valid.

### 3.2.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 3.2**  
**Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Kode Pernyataan</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
Kualitas Sistem	X1	0,877	0,194	<b>RELIABEL</b>
Kualitas Informasi	X2	0,918	0,194	<b>RELIABEL</b>
Kualitas Layanan	X3	0,736	0,194	<b>RELIABEL</b>
Intensitas Pengguna	X4	0,885	0,194	<b>RELIABEL</b>
Kepuasan Pengguna	X5	0,921	0,194	<b>RELIABEL</b>
Manfaat Bersih	X6	0,920	0,194	<b>RELIABEL</b>

Berdasarkan tabel di atas, bisa dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki cronbach alpha yang lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dikatakan reliabel.

### 3.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 3.3**  
**Uji Koefisien Determinasi Terhadap Variabel Intensitas Pengguna**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724 <sup>a</sup>	.525	.510	1.151

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem (X1), Kualitas Layanan (X3), Kualitas Informasi (X2)

b. Dependent Variable: Intensitas Pengguna (Y1)

b. Dependent Variable: Intensitas Pengguna (Y1)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R Square adalah 0,525 sehingga persentasenya 52,5%. Hal ini berarti bahwa persentase kontribusi pengaruh variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap variabel Intensitas Pengguna (Y1) adalah sebesar 52,5%. Sementara terdapat 47,5% variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**Tabel 3.4**  
**Uji Koefisien Determinasi Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.719	.680

a. Predictors: (Constant), Intensitas Pengguna (Y1), Kualitas Sistem (X1), Kualitas Layanan (X3), Kualitas Informasi (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y2)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R Square adalah 0,73 sehingga persentasenya 73%. Hal ini berarti bahwa persentase kontribusi pengaruh variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Intensitas Pengguna

(Y1) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah sebesar 73%. Sementara terdapat 27% variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**Tabel 3.5**  
**Uji Koefisien Determinasi Terhadap Variabel Manfaat Bersih**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.748	.941

a. Predictors: (Constant), Intensitas Pengguna (Y1), Kepuasan Pengguna (Y2)

b. Dependent Variable: Manfaat Bersih (Y3)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *R Square* adalah 0,753 sehingga persentasenya 75,3%. Hal ini berarti bahwa persentase kontribusi pengaruh variabel Intensitas Pengguna (Y1) dan variabel Kepuasan Pengguna (Y2) adalah sebesar 75,3%. Sementara terdapat 24,7% variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini merupakan gambaran mengenai pengguna dari Aplikasi SiBisa. Hasil dari data responden menunjukkan beberapa karakteristik yang menjadi gambaran dari responden itu sendiri. Responden yang berjenis kelamin laki-laki menjadi pengguna aplikasi yang paling banyak yakni sebanyak 62 orang (62%). Selain itu, pengguna aplikasi didominasi oleh responden yang berumur 25 tahun yang berjumlah sebanyak 61 orang. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang banyak menggunakan aplikasi ini adalah masyarakat dari kalangan anak muda.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen Intensitas Pengguna didapat nilai *R square* sebesar 0,525 sehingga persentasenya 52,5%. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa persentase kontribusi pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap variabel Intensitas Pengguna adalah sebesar 52,5%. Sementara itu, sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel independen Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Intensitas Pengguna didapat nilai *R square* sebesar 0,730 sehingga persentasenya 73%. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa persentase kontribusi pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Intensitas Pengguna terhadap variabel Kepuasan Pengguna adalah sebesar 73%. Sementara itu, sisanya sebesar 27% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel independen Intensitas

Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap variabel Manfaat Bersih diperoleh nilai *R square* sebesar 0,753 sehingga persentasenya 75,3%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh variabel Intensitas Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap variabel Manfaat Bersih adalah sebesar 75,3%. Sedangkan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)**

Penulis menemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi SiBisa merupakan masyarakat berusia muda. Hanya sedikit masyarakat berusia tua yang menggunakan aplikasi SiBisa. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat berusia tua yang gagap teknologi sehingga tidak dapat menggunakan aplikasi SiBisa dengan efektif dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam Analisis Kesuksesan Aplikasi Sibisa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan dapat diambil kesimpulan bahwa :

- Kualitas informasi dan kualitas sistem tidak mempengaruhi intensitas pengguna, namun mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa informasi dan sistem yang diberikan oleh Aplikasi SiBisa akan membuat pengguna menjadi puas terhadap kinerja aplikasi tersebut.
- Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, melainkan berpengaruh terhadap intensitas pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin bagus layanan yang diberikan maka akan membuat pengguna lebih sering menggunakan Aplikasi SiBisa. Dimana pada umumnya, masyarakat hanya menggunakan aplikasi ini ketika membutuhkan layanan administrasi kependudukan. Intensitas pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih karena sering atau tidaknya masyarakat menggunakan aplikasi SiBisa tidak membuat masyarakat menjadi puas terhadap kinerja aplikasi SiBisa.
- Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini karena kepuasan pengguna muncul apabila aplikasi SiBisa dapat memberikan manfaat dan kinerja yang maksimal kepada pengguna
- Aplikasi SiBisa memberikan banyak kegunaan dan manfaat kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor. Masyarakat cukup mengunggah berkas dan persyaratan yang dibutuhkan melalui aplikasi SiBisa. Hal ini tentu saja membuat pengurusan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat dan efisien.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**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 analisis kesuksesan pada Aplikasi SiBisa untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Pimpinan beserta jajarannya dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). DeLone & McLean IS Success Model. *Journal of Management Information Systems*.
- Kurniawan, H. (2019). *Pengukuran Keberhasilan Sistem Informasi Dengan Pendekatan DeLone and McLean IS Success Model dan TAM*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Putria, E. (2021). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa*. Universitas Medan Area.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 77 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan *Smart Province* Provinsi Sumatera Utara
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah