

INOVASI APLIKASI SIBISA DALAM PELAYANAN KARTU KELUARGA DENGAN APLIKASI SIBISA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Arief Rahman Daulay

NPP. 31.0050

Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dosen Pembimbing: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

E-mail: ariefrdaulay@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Online population services have been promoted by the central government through Regulation No. 7 of 2019 by the Ministry of Home Affairs concerning Online Population Administration Services, and disseminated to regional governments in Indonesia in accordance with their respective regional autonomy policies. The city of Medan has responded to this directive by issuing policy decisions through Mayor Regulation No. 37 of 2020 on Online Population Administration Services and the Utilization of Population Data. Following up on this policy, the Medan city government has made an innovation in the form of an online service application for the community, namely the Sibisa application. **Purpose:** This study aims to analyze the innovation of the Sibisa application in the Family Card service at the Population and Civil Registration Office of Medan City. **Method:** This research uses a descriptive qualitative method and collects data through observations, interviews, and documentation to understand the effectiveness of the Sibisa application implementation. **Results:** The study results indicate that the Sibisa application significantly benefits by increasing the efficiency of population document services, reducing queues, and facilitating the public in processing documents. However, there are some obstacles such as the lack of understanding among the elderly about using the application and the need for further socialization of this application. **Conclusion:** Based on Rogers' theory of innovation, this study found that the Sibisa application has added value in terms of usefulness, compatibility, and observability but still faces challenges in the dimensions of complexity and application. The study concludes that the innovation of the Sibisa application has generally succeeded in improving the quality of population services in Medan City, although some improvements are still needed for service optimization.

Keywords: Service Innovation, Family Card, Online Services

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Pelayanan kependudukan berbasis online telah digalakkan oleh pemerintah pusat melalui regulasi Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (online) dan disebarluaskan kepada pemerintah daerah di Indonesia

sesuai dengan kebijakan otonomi daerah masing-masing. Kota Medan telah menjawab perintah tersebut dengan mengeluarkan putusan kebijakan melalui Peraturan Walikota No. 37 tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Menindaklanjuti dari kebijakan tersebut, pemerintah Kota Medan telah membuat sebuah inovasi yang berfungsi sebagai aplikasi pelayanan terhadap masyarakat yang bersifat daring atau *online* yaitu aplikasi Sibisa. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memahami efektivitas penerapan aplikasi Sibisa. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Sibisa memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dokumen kependudukan, mengurangi antrian, dan memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat lanjut usia terhadap penggunaan aplikasi dan perlunya sosialisasi lebih lanjut mengenai aplikasi ini. **Kesimpulan:** Berdasarkan teori inovasi *Rogers*, penelitian ini menemukan bahwa aplikasi Sibisa memiliki nilai lebih dalam hal kemanfaatan, kesesuaian, dan pengamatan, namun masih menghadapi tantangan pada dimensi kerumitan dan pengaplikasian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi aplikasi Sibisa secara umum berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Kota Medan, meskipun masih memerlukan beberapa perbaikan untuk optimalisasi layanan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kartu Keluarga, Pelayanan Daring

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman maka keadaan dunia mengalami perkembangan yang pesat pula khususnya di bidang teknologi. Di zaman milenial ini seringkali ditemukan penggunaan teknologi yang semakin canggih untuk menunjang suatu kegiatan dalam kehidupan sehari-hari, tak terkecuali dalam urusan pemerintahan yang di dalam konteks ini penulis maksud yaitu pelayanan kependudukan yang dimana pelayanan yang menghubungkan antara *stakeholder* dengan masyarakat bisa dilakukan secara *online*.

Pelayanan kependudukan berbasis online telah digalakkan oleh pemerintah pusat melalui regulasi Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (*online*) dan disebarluaskan kepada pemerintah daerah di Indonesia sesuai dengan kebijakan otonomi daerah masing-masing. Kota Medan telah menjawab perintah tersebut dengan mengeluarkan putusan kebijakan melalui Peraturan Walikota No. 37 tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Menindaklanjuti dari kebijakan tersebut, pemerintah Kota Medan telah membuat sebuah inovasi yang berfungsi sebagai aplikasi pelayanan terhadap masyarakat yang bersifat daring atau *online* yaitu aplikasi Sibisa. Berdasarkan Peraturan Walikota No. 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara *online*, masyarakat sudah dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengurus kepentingan dokumen kependudukannya sendiri khususnya Kartu Keluarga tanpa perlu

mendatangi ke konter pelayanan kependudukan di Kota Medan, baik di kantor kelurahan, kantor kecamatan, maupun di kantor Disdukcapil Kota Medan itu sendiri. Kemajuan teknologi di era keterbukaan informasi publik sudah menjadi keniscayaan dalam berbagai aspek pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah salah satu pengguna atas kemajuan teknologi dan informasi dalam memberikan pelayanan prima dari berbagai aspek kesehatan, kependudukan, sosial, pariwisata, keuangan daerah, pemerintahan dan bidang lainnya yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Setianingrum et al., 2020)

Kota Medan memiliki jumlah penduduk yang terus meningkat dalam lima tahun terakhir yang dimana pada tahun 2019 yang berjumlah 2.279.894 penduduk diikuti pada tahun 2020 berjumlah 2.435.252 penduduk lalu pada tahun 2021 berjumlah 2.460.858 penduduk dan pada tahun 2022 berjumlah 2.494.512 penduduk dan terakhir pada tahun 2023 berjumlah 2.530.493 penduduk (Disdukcapil Kota Medan). Ini menandakan bahwa tiap kenaikan jumlah penduduk maka pengurusan dokumen kependudukan khususnya pada Kartu Keluarga akan semakin meningkat pula jumlah penerbitannya.

Jumlah penerbitan kartu keluarga di Kota Medan dalam lima tahun terakhir berdasarkan perekaman data yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Pada tahun 2018 jumlah penerbitan kartu keluarga mencapai sebanyak 169.612 dokumen lalu pada tahun 2019 sebanyak 150.382 dokumen. Pada tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan sebanyak 121.751 dokumen diakibatkan adanya pandemi *covid-19* kemudian pada tahun 2021 seiring pemerintah terus berbenah untuk pulih dari bencana pandemi, jumlah penerbitan kartu keluarga mengalami kenaikan sebanyak 151.988 dokumen dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan pula sebanyak 168.185 dokumen. Oleh karena itu beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam lima tahun terakhir jumlah penerbitan kartu keluarga cenderung mengalami fluktuatif.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa permasalahan yang terkait dengan inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu Menurut Hasibuan (2023) terdapat beberapa kesulitan yang dialami oleh sebagian masyarakat kota Medan yang umum terjadi ketika ingin mengurus administrasi kependudukan yaitu diantaranya antri yang panjang, kesulitan dalam mengisi formulir, kurangnya Informasi, serta memerlukan biaya tambahan.

Tahun 2020 menjadi tahun yang berat bagi Indonesia dikarenakan adanya bencana pandemi *covid-19* yang berakibat aktivitas masyarakat sangat diatur dengan ketat, tidak terkecuali di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Akibatnya, permintaan akan penerbitan dokumen kartu keluarga menurun secara signifikan pada tahun 2020. Bersamaan pada tahun 2020 pemerintah Kota Medan mengeluarkan Peraturan Walikota Medan No. 37 Tahun 2020 yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi Sibisa. Dampaknya pada tahun 2021 bersamaan dengan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemerintah Kota Medan

melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bisa menaikkan jumlah penerbitan dokumen kartu keluarga diikuti pada tahun 2022 mengalami kenaikan jumlah pula.

Kebijakan yang mengatur aplikasi Sibisa tertuang pada Peraturan Walikota Medan No. 37 Tahun 2020 yang dimana aplikasi ini dapat digunakan secara efektif bersamaan ketika Perwal Medan No. 37 Tahun 2020 disahkan pada 2 September 2020 lalu. Sebelum adanya aplikasi Sibisa, masyarakat yang berniat untuk mengurus dokumen kependudukannya tentunya harus mendatangi kantor layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan adanya inovasi baru ini, pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ini diharapkan dapat tercapainya visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan serta mewujudkan Kota Medan yang maju dan kondusif.

1.3 Penelitian Tercahulu

Penelitian ini tercipta karena adanya beberapa penelitian terdahulu yang menjadi inspirasi oleh peneliti sebagai petunjuk ketika melaksanakan penelitian. Penelitian Erini Putria yang berjudul Analisis Efektivitas Pelayanan e-KTP melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan) (Putria, 2021) menemukan 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. Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Penelitian Tania Soraya mengungkapkan pula bahwa pelayanan publik memiliki peranan penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pun akan meningkat pula. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki sifat terbuka terhadap perkembangan zaman, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang terus mengalami peningkatan sesuai pada zamannya (Soraya & Astuti, 2019).

Penelitian Mirna Pratami mengungkapkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan admindukcapil secara digital Si Kancil Berlari maka akan mengefisiensi jarak tempuh, waktu yang dihabiskan dalam pelayanan serta menghemat biaya karena segala proses dilakukan secara digital (Pratami et al., 2023). Penelitian dari Tulis menemukan inovasi pelayanan SI-DOI yaitu sistem pelayanan pemberkasan secara online yang memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga), masyarakat tidak perlu bersusah payah datang ke kantor karena bisa diakses dari rumah ataupun tempat kerja melalui website sidoidukcapil.palangkaraya.go.id., pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui SI-DOI lebih simple dan mempersingkat waktu dan juga dapat meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan mengurangi jumlah masyarakat yang datang ke kantor (Tulis et al., 2023).

Penelitian menurut Fenti Prihatini Tui menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui *e-governement* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan berbasis elektronik (Tui et al., 2022). Pada penelitian Vani Pebriani dan Abd. Rohman menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik

Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili (Pebriani & Rohman, 2019). Penelitian Abyan Farid Panjaitan menunjukkan bahwa dalam pembuatan Kartu Keluarga TTE, aplikasi *e-OPen* tergolong efektif secara keseluruhan, yakni dari keberhasilan program, kepuasan terhadap program, dan tingkat input dan output. Sementara itu, indikator keberhasilan sasaran tergolong belum efektif karena dari segi kecepatan layanan dan pengambilan dokumen secara daring belum mencapai hasil yang baik. Adapun hambatan dalam pembuatan Kartu Keluarga TTE melalui aplikasi *e-OPen* meliputi aplikasi yang agak lambat, tampilan aplikasi yang masih belum dipahami semua kalangan, kecepatan waktu layanan yang belum merata, dan pengambilan dokumen secara daring yang belum maksimal (Panjaitan, 2023). Penelitian Dewi Angraini dkk. menemukan bahwa adanya masyarakat yang masih kesulitan menggunakan aplikasi tersebut atau belum mengetahui mengenai adanya pelayanan secara online sehingga diberikan dua orang perwakilan untuk membantu masyarakat (Angraini et al., 2022).

Penelitian Imelda Hutasoit menunjukkan bahwa pelayanan dokumen Akta Kematian belum optimal karena terdapat beberapa permasalahan diantaranya sarana dan prasarana yang belum maksimal akibat adanya beberapa pegawai yang merangkap pekerjaan dan ada juga yang tidak sesuai tugas dan fungsinya, kurangnya respon admin dalam menanggapi keluhan tentang aplikasi SEDUDO sehingga cakupan kepemilikan dokumen Akta Kematian di Kabupaten Nganjuk masih rendah (Hutasoit & Pribadi, 2023). Penelitian Kartika Setianingrum mengungkapkan sebagai salah satu sarannya bahwa harus melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat dan kalangan profesi terkait e-government perizinan online (Setianingrum et al., 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian sebelumnya, dimana konteks penelitian yang dilakukan yaitu bagaimana pelaksanaan inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan berdasarkan data yang terbaru terhitung penelitian ini dipublikasikan. Peneliti menggunakan teori *Rogers* yang berbeda dari penelitian Erina Putria yang menggunakan teori *Zeithaml* (Putria, 2021). Objek penelitian disini yaitu menganalisis inovasi aplikasi Sibisa terhadap pelayanan dokumen Kartu Keluarga yang dimana juga berbeda dengan objek penelitian dari Tania Soraya yang berfokus dokumen kependudukan secara garis besarnya saja (Soraya & Astuti, 2019).

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara, faktor-faktor penghambat dalam inovasi serta upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam menghadapi berbagai faktor penghambat tersebut.

II METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan bertujuan untuk menginterpretasikan serta memudahkan penulis dalam memperoleh informasi mengenai

pelaksanaan layanan inovasi pelayanan kependudukan berbasis online yaitu aplikasi Sibisa dengan rinci dan komprehensif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2020) merupakan sebuah metode penelitian yang tidak menggunakan data-data berupa angka dimana yang menjadi fokus masalah dalam penelitian kualitatif ini penelitiannya masih remang-remang atau belum ada dugaan sementara. Selain itu juga dalam penelitian kualitatif juga biasanya lebih dominan menggunakan teknik wawancara dalam kegiatan pengumpulan datanya.

Teknik pengumpulan data melalui triangulasi data yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang diambil yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data menurut Sugiyono (2021) dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yakni sumber data primer yaitu merupakan data yang ada dan didapatkan langsung oleh peneliti, teknik yang dapat dipakai oleh peneliti untuk mendapatkan data primer yaitu observasi, wawancara, diskusi secara terfokus dan penyebaran angket dan sumber data sekunder yaitu merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang ada (buku, jurnal, majalah dan lainnya). Aktivitas dalam analisis data yakni data reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah menganalisis inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Provinsi Sumatera Utara berdasarkan lima indikator dari teori Inovasi menurut *Rogers* dalam Saringatun Mudrikah (2022) yang terdiri dari kemanfaatan, kesesuaian, kerumitan, pengaplikasian, dan pengamatan yang akan dijelaskan pada subbab berikut.

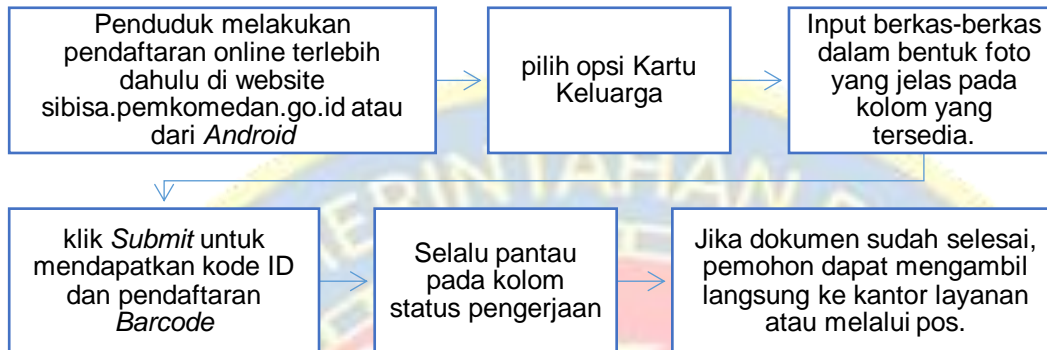
3.1. Kemanfaatan (*Relative Advantage*)

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama penelitian diperolehnya informasi bahwa ide dari Inovasi Aplikasi Sibisa ini sudah terlaksana dan diterapkan dengan sangat baik karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menanggapi berbagai permasalahan maupun keluhan dari masyarakat dalam pengurusan dokumen Kartu Keluarga untuk diselesaikan. Inovasi ini didasari oleh berbagai permasalahan yaitu pelayanan yang lamban, yang menyebabkan antrian panjang untuk mengurus dokumen dan jarak yang jauh yang harus ditempuh oleh penduduk di beberapa kecamatan di Kota Medan ke pusat pelayanan. Kemudian masalah lain adalah mengatasi masalah “calo” dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kebanyakan orang merasa sulit untuk mengurus dokumen kependudukan dan tidak tahu bagaimana mengurusnya. Akibatnya, orang-orang ini memilih jasa calo dan harus membayar biaya jasa mereka yang terkadang tidak bisa ditakar, meskipun sebenarnya pengurusan dokumen kependudukan gratis dan tidak dipungut biaya.

3.2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terkait indikator kesesuaian yaitu menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah diterapkan sesuai dengan standar operasional pelayanan dan telah diperkuat oleh peraturan pemerintah. Wawancara yang dilakukan kepada salah satu masyarakat yang ada di lokasi penelitian mengatakan bahwa persyaratan dan prosedur yang dibutuhkan dari

aplikasi Sibisa sudah cukup jelas dan untuk pengambilan dokumen yang telah selesai juga tidak perlu repot-repot lagi untuk mendatangi kantor layanan Disdukcapil Kota Medan, cukup dengan memakai jasa pos dengan membayar ongkos kirim 12.000 (dua belas ribu) rupiah. Prosedur pelayanan inovasi Aplikasi Sibisa sebagai berikut.



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Gambar 1
Prosedur Aplikasi Sibisa

3.3. Kerumitan (*Complexity*)

Indikator kerumitan dilihat dari sarana utama dalam pelaksanaan inovasi dan bagaimana pemahaman masyarakat terhadap inovasi aplikasi Sibisa. Sarana utama yang menjadi pelaksanaan Aplikasi Sibisa ini tentunya dengan memakai *Smartphone* maupun komputer/laptop, jaringan *internet*, serta alat cetak seperti *printer* yang dibutuhkan untuk mencetak dokumen kependudukan khususnya pada dokumen Kartu Keluarga.

Tabel 1
Sarana Utama Aplikasi Sibisa

| No | Jenis Barang | Banyak Barang | Kondisi Barang |
|----|--------------|---------------|----------------|
| 1. | Printer | 5 | Baik |
| 2. | Scanner | 1 | Baik |
| 3. | Rak Arsip | 2 | Baik |
| 4. | Komputer | 12 | Baik |
| 5. | WiFi | 2 | Baik |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, 2024

Salah satu sumber informan yang merupakan pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menjelaskan pula tingkat kerumitan pada inovasi aplikasi Sibisa terhadap masyarakat dinilai rendah karena aplikasi Sibisa ini bisa diakses tidak hanya dari aplikasi tetapi juga bisa melalui *website sibisa.pemkomedan.go.id*. Adapula berbagai kendala yang dialami oleh penduduk dari satu kalangan atau usia yang masih lambat mengerti mengenai pemakaian aplikasi Sibisa ini. Salah satu sumber informan yang merupakan operator aplikasi Sibisa mengatakan juga bahwa aplikasi ini dibuat untuk penduduk dari berbagai kalangan dan usia, namun dia menambahkan juga untuk penduduk usia lanjut yang ingin mengurus dokumen kependudukannya disini membutuhkan bantuan orang lain dikarenakan berbagai kondisi.

3.4. Pengaplikasian (*Triability*)

Inovasi dapat diterima apabila telah teruji kelayakannya dan terbukti memiliki keuntungan serta nilai lebih dari yang sebelumnya melalui indikator inovasi pengaplikasian. Berbagai pengenalan inovasi Aplikasi Sibisa melalui sosialisasi dengan memberikan iklan serta edukasi kepada masyarakat terkait inovasi Aplikasi Sibisa seperti spanduk, baliho di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan pada media *online* seperti *Instagram* dengan akun *@disdukcapiamedan*. Selain itu, sosialisasi inovasi ini juga dilakukan penyuluhan di berbagai kantor kecamatan yang ada di Kota Medan seperti yang ada pada gambar di bawah ini.



Sumber: Disdukcapi Kota Medan, 2024

Gambar 2
Baliho Layanan Online Aplikasi Sibisa



Sumber: Instagram *@disdukcapiamedan* (Diakses pada tanggal 21 Mei 2024)

Gambar 3
Sosialisasi melalui Media Sosial

3.5. Pengamatan (*Observability*)

Inovasi dapat dikatakan sesuatu yang lebih baik apabila dapat diamati sebagai barang yang memiliki manfaat bagi para pemakainya. Hasil wawancara yang dilakukan didukung oleh tabel survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan periode Januari 2023 – Juni 2023 dengan melibatkan 29.701 orang responden yang menggunakan layanan online Aplikasi Sibisa. Hal ini didukung oleh tabel survei kepuasan masyarakat penggunaan Aplikasi Sibisa sebagai berikut.

Tabel 4.1
Survei Kepuasan Masyarakat Aplikasi Sibisa
Bulan Januari – Juni Tahun 2023

| No. | Bulan | Jumlah Responden | Bintang 1 | Bintang 2 | Bintang 3 | Bintang 4 | Bintang 5 |
|---------------|----------|------------------|------------|------------|------------|--------------|---------------|
| 1 | Januari | 5.888 | 54 | 15 | 137 | 467 | 5.277 |
| 2 | Februari | 4.993 | 39 | 41 | 126 | 384 | 4.461 |
| 3 | Maret | 5.069 | 46 | 28 | 108 | 309 | 4.621 |
| 4 | April | 3.066 | 31 | 15 | 60 | 205 | 2.788 |
| 5 | Mei | 5.745 | 51 | 32 | 119 | 385 | 5.195 |
| 6 | Juni | 4.940 | 61 | 30 | 94 | 315 | 4.447 |
| Jumlah | | 29.701 | 282 | 161 | 644 | 2.065 | 26.789 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023

Bintang yang menjadi tolak ukur dari tabel 4.7 merupakan keterangan bahwa semakin besar angka bintang yang diperoleh, maka semakin puas pula penilaian dari responden masyarakat. Tabel 4.7 juga menjelaskan kesimpulan bahwa jumlah responden masyarakat yang memberikan *rating* bintang 5 (lima) terhadap Aplikasi Sibisa memiliki angka terbesar yakni berjumlah 26.789 responden, diikuti bintang 4 (empat) berjumlah 2.065 responden, bintang 3 (tiga) berjumlah 644 responden, bintang 1 (satu) berjumlah 282 responden, dan paling rendah yaitu *rating* bintang 2 (dua) yang berjumlah 161 responden dari jumlah responden yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai Aplikasi Sibisa dalam menunjang peningkatan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Medan sangat baik dalam pelaksanaannya.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Setelah melakukan pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi, peneliti menemukan temuan yaitu dengan adanya inovasi aplikasi Sibisa dalam pelayanan Kartu Keluarga masyarakat pengguna dapat lebih mudah mengurus dokumen Kartu Keluarganya. Hal

ini sama dengan apa yang didapatkan oleh penelitian sebelumnya yaitu penelitian Erini Putria yang menemukan 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 (Putria, 2021).

Berbeda dengan temuan penelitian menurut Fenti Prihatini Tui yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dokumen kependudukan melalui *e-governement* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo berupa pelayanan administrasi kependudukan terintegrasi dan pelayanan daring telah dilaksanakan namun belum optimal (Tui et al., 2022).

IV KESIMPULAN

Peneliti berkesimpulan bahwa pada dimensi kemanfaatan gagasan dan ide dari inovasi aplikasi Sibisa menghadirkan nilai yang lebih dari yang sebelumnya mengingat pelayanan yang diberikan sebelum adanya inovasi ini pelayanan dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga dilakukan secara tatap muka yang menyebabkan antrian di kantor layanan Disdukcapil Kota Medan menjadi panjang dan menimbulkan permasalahan lainnya. Pada dimensi kesesuaian menunjukkan standar operasional prosedur pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Medan telah diterapkan dan disebarluaskan kepada masyarakat pengguna. Pada dimensi kerumitan masih memiliki indikator yang belum tercukupi kriterianya diantaranya masyarakat yang berusia lanjut masih memiliki kerumitan dalam hal menggunakan aplikasi ini sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor layanan. Pada dimensi pengaplikasian memiliki indikator yang belum mencukupi yaitu terkait dengan sosialisasi dari inovasi ini yang mengharuskan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan “memutar otak” dalam menanggulangi permasalahan tersebut. Pada dimensi pengamatan terdapat indikator-indikator yang menunjukkan tanggapan positif dari masyarakat yang berpendapat bahwa Aplikasi Sibisa menghadirkan banyak kemudahan dan kelebihan dalam pelayanan dokumen kependudukan khususnya pada Kartu Keluarga dengan penilaian dari beberapa responden di survei elektronik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang terbilang cukup singkat dimana penelitian ini hanya diberikan waktu oleh lembaga IPDN selama dua minggu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Harapan kedepannya dapat dijadikan acuan serta bahan koreksi untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan lokasi dan objek penelitian yang sama.

V UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan khususnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan beserta jajarannya yang telah membantu serta memberikan kesempatan kepada peneliti seluas-luasnya dalam melaksanakan penelitian, serta dukungan orang-orang terdekat yang mendorong peneliti untuk menyelesaikan penelitian.

VI DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, D., Kalalinggi, R., & others. (2022). Efektivitas Penerapan Electronic Government Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kabupaten Berau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(4), 148–156.
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). PELAYANAN DOKUMEN AKTA KEMATIAN MELALUI APLIKASI SEDUDO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK PROVINSI JAWA TIMUR. *Jurnal Konstituen Vol*, 5(2), 106–124.
- <https://sibisa.pemkomedan.go.id/> (Diakses pada tanggal 23 Februari 2024)
- <https://disdukcapil.pemkomedan.go.id/#> (Diakses pada tanggal 23 Februari 2024)
- Panjaitan, A. F. (n.d.). *Efektivitas Program Pembuatan Kartu Keluarga TTE (Tanda Tangan Elektronik) Melalui Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi*. Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas~....
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(1), 122–128.
- Pratami, M., Ranbilal, R., Wahyudin, C., Salbiah, E., & others. (2023). Strategi Inovasi Pelayanan Perubahan Data Kartu Keluarga Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 2(1), 60–75.
- Putria, E. (2021). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)*.
- Saringatun, M., & dkk. (2022). *Inovasi Pembelajaran di Abad 21*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 843–854.
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(04), 61–70.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui E-government di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.
- Tulis, R. S., Jaya, I., & others. (2023). INOVASI PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(2), 151–158.

