

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE DALAM RANGKA PERCEPATAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA

M. Aldo Heryuandifa

NPP. 29.0137

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: aheryuandifa@mail.com

ABSTRACT (in english)

Problem Statement/Background (GAP):

The author focuses on the problem of the lack of public awareness to manage population documents due to the public's view of the management of population documents which requires a convoluted process, long queue times, and long access to travel. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze the innovation of online population administration services in the context of accelerating ownership of population documents in the city of Medan, to analyze the inhibiting factors and to analyze the efforts made by the Medan City Population and Civil Registration Service. **Method:** This study uses a descriptive method with a qualitative approach. according to Rogers' Theory of Innovation. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the process of submitting population documents is faster, more practical and does not have to wait long. the desires needed by the community and the use of the Sibisa Application innovation service is easily understood by the public. The main facilities and sufficient understanding from the community have been very well done. The main facilities and sufficient understanding from the community have been very well done. can be improved again, because the socialization carried out in the sub-district and kelurahan was only attended by that person. the implementation procedures as well as the facilities and infrastructure of the Sibisa Application have been carried out well. **Conclusion:** The Online Population Administration Service Innovation The Sibisa application is good enough (innovative) but not yet optimal, because it is still constrained by the possibility of trying dimension factors, where indicator one is not so good because the socialization carried out is only followed by the community and that's all.

Keywords: Resident Document, Innovation, Service

ABSTRAK (in bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP):

Penulis berfokus pada permasalahan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan dokumen kependudukan yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu mengantre yang lama, dan akses tempuh yang jauh. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan online dalam rangka percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan, untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat serta untuk menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. menurut Teori Inovasi dari Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, praktis dan tidak perlu menunggu lama. keinginan yang dibutuhkan masyarakat dan penggunaan pelayanan inovasi Aplikasi Sibisa mudah dipahami oleh masyarakat. sarana utama dan pemahaman yang cukup dari masyarakat sudah sangat baik dilakukan. sarana utama dan pemahaman yang cukup dari masyarakat sudah sangat baik dilakukan. dapat ditingkatkan lagi, karena sosialisasi yang dilaksanakan di kecamatan maupun kelurahan hanya diikuti oleh orang itu itu saja. prosedur pelaksanaan serta sarana dan prasarana Aplikasi Sibisa sudah baik dilakukan. **Kesimpulan:** Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi Sibisa sudah cukup baik (inovatif) namun belum begitu optimal, karena masih terkendala oleh faktor dimensi kemungkinan dicoba, dimana indikator satu belum begitu baik dikarenakan sosialisasi yang dilaksanakan hanya diikuti oleh masyarakat itu-itu saja.

Kata kunci: Dokumen Kependudukan, Inovasi, Pelayanan

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan wujud pelayanan publik yang berkaitan dengan pendaftaran penduduk, dan pencatatan sipil dalam penanganan administrasi kependudukan yang bertujuan menata dan menertibkan dokumen data kependudukan dimana alhasil bagi pelayanan publik, pemerintahan serta kodifikasi lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan sebagai pelayanan publik dari pemerintah. Dalam mencapai tujuan Administrasi Kependudukan tersebut dibutuhkan pelayanan publik sebagai suatu rangkaian dalam memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan publik merupakan tugas utama bagi aparatur sipil negara serta pegawai pemerintahan yang dipercaya sebagai ujung tombak pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai pelaksana program-program pemerintah, baik pemerintah pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota. seperti memberikan perlindungan serta pemastian status hukum terkait dengan peristiwa kependudukan yang mencakup pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Inovasi adalah terobosan baru dalam menyaingi arus globalisasi yang semakin hari semakin berkembang, dengan adanya inovasi serta dukungan kemajuan teknologi pemerintah dituntut untuk mampu menciptakan ide-ide baru sebagai suatu produk, proses, maupun layanan yang lebih prima kepada masyarakat. Dalam menjalankan program inovasi, pemerintah memprioritaskan kualitas pelayanan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berfungsi secara efisien. Dimana mampu bergerak mewujudkan nilai lebih dari keinginan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus bisa merancang inovasi yang memberikan dampak positif terhadap masyarakat serta mengembangkan inovasi agar mewariskan hasil yang lebih optimal tanpa harus menambahkan ruang penyebaran virus corona.

Pemerintah Kota Medan merespon hal tersebut dengan melahirkan suatu pelayanan secara online bernama Sibisa dan terdapat surat edaran Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 yang menjelaskan tentang semua pelayanan adminduk melalui pelayanan online dengan menggunakan aplikasi Sibisa.

Pelayanan ini bertujuan agar memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan yang mampu diakses dimana saja, kapan saja bahkan penghematan waktu dalam kata lain, efektif dan efisien serta mengantisipasi penyebaran virus corona. Program Sibisa ini juga memiliki keistimewaan yang bisa mengurus berbagai dokumen kependudukan antara lain mengurus KK, KTP-el, KIA, dan Akta Pencatatan Sipil.

Dengan adanya terobosan inovasi baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui inovasi layanan tersebut, maka diharapkan dapat meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan dan kualitas pelayanan di Disdukcapil serta mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap masyarakat Kota Medan untuk memenuhi serta melengkapi administrasi dokumen kependudukan yang merupakan dokumen wajib bagi masyarakat yang dimana dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap masyarakat serta tentunya secara tidak langsung akan membantu pemerintah mewujudkan tujuan negara.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan Jarak tempuh yang jauh merupakan salah satunya. Cukup banyak masyarakat di Kota Medan yang jarak tempuhnya jauh seperti di kecamatan Belawan salah satu contohnya, sehingga untuk mengurus dokumen kependudukan memakan waktu yang lama dikarenakan akses yang jauh yang mengharuskan masyarakat naik angkutan umum sebanyak 2 kali baru bisa sampai di Disdukcapil Kota Medan.

Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi permasalahan berikutnya, dikarenakan pandangan masyarakat yang kurang mengetahui pentingnya dokumen kependudukan, yang mana masyarakat tidak semua mau mengurus dokumen kependudukannya yang disebabkan pelayanannya masih bertele-tele, kurang adanya kepastian terhadap masyarakat terkait persyaratan administratifnya, serta mekanisme prosedur yang tidak terbuka dalam mendapatkan pelayanan, mengurus dokumen memakan waktu mengantri yang lama, jauhnya akses menuju kantor Disdukcapil Kota Medan yang terletak di pusat Kota Medan terutama bagi daerah perbatasan Kota Medan, serta adanya pandemi Covid-19 ini yang menghambat pelayanan Adminduk. .

Mengingat keterbatasan jarak yang diterapkan dalam protokol kesehatan, dan ringkasnya durasi pelayanan sehingga berdampak kurang maksimalnya pemenuhan target nasional berkaitan dengan

kepemilikan dokumen kependudukan yang menuntut Disdukcapil Kota Medan dalam mengedepankan pelayanan untuk lebih berinovasi agar masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Kota Medan merespon hal tersebut dengan melahirkan suatu pelayanan secara online bernama Sibisa dan terdapat surat edaran Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 yang menjelaskan tentang semua pelayanan adminduk melalui pelayanan online dengan menggunakan aplikasi Sibisa, agar masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks inovasinya maupun konteks kegiatan pelayanan publik Adminduk. Penelitian Hadi Athariq (2020) berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Smart Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat, menemukan bahwa Penelitian ini peneliti membahas permasalahan mengenai aplikasi smart Dukcapil ditinjau dari ditinjau dari mekanisme pelaksanaan, kemampuan sumber daya manusia aparatur sipil dan masyarakat, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan secara daring melalui Aplikasi *Smart Dukcapil*. Metode yang digunakan kualitatif dengan pendekatan induktif, pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi, dan analisis data Hasil penelitian menunjukkan 10 dari 11 indikator penelitian telah tercapai, sedangkan 1 indikator masih terkendala karena mekanisme SOP pelayanan belum sempurna. Penelitian Rovita Luryanda (2021) berjudul Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Secara Online di Kota Malang Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini peneliti membahas permasalahan mengenai pelayanan Adminduk secara *Online* yang dikembangkan untuk memudahkan masyarakat karena adanya pandemi Covid-19, khususnya dalam penerbitan Kartu Identitas Anak yang wajib dimiliki oleh WNI yang berumur 0-16 tahun. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pelayanan penerbitan KIA kepada masyarakat secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dan menganalisis hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman dalam Tjiptono (2011:198). Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan penerbitan KIA secara online di Kota Malang secara umum berjalan efektif akan tetapi terdapat hambatan yaitu kualitas sosialisasi yang dilakukan masih rendah, kesadaran masyarakat yang kurang akan pentingnya KIA, dan terjadinya gangguan pada server SIAK

Penelitian Rizki Pratama berjudul Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini peneliti membahas permasalahan rendahnya tingkat kepemilikan akta kelahiran menjadi salah satu faktor penyebab tercetusnya suatu inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memiliki akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengolah data yang maksimal, teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Rogers. Hasil penelitian menunjukkan anjungan dukcapil mandiri dinilai sudah cukup efektif dalam meningkatkan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Musi Banyuasin, dari ke 5 (lima) dimensi, masih ada 1 (satu) dimensi yang dinilai belum maksimal

Penelitian Anisa Fatmawati berjudul Inovasi Pelayanan Publik Bidang Adminduk (Kartu Identitas Anak) pada Disdukcapil Kota Mataram (Anis Fatmawati, 2020), menemukan bahwa Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Dukcapil Kota Mataram pada kasus Pelayanan Kartu Identitas Anak. Teori yang digunakan adalah Teori Inovasi yang diungkapkan oleh Muluk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelayanan KIA di Disdukcapil Kota Mataram melakukan berbagai inovasi dalam segi pelayanan publik. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat sadar akan pentingnya KIA bagi anak-anak mereka. Penelitian Ferry Ferdian (2018) berjudul Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bahwa menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian tersebut untuk memberikan suatu kesimpulan tentang prosedur pembuatan akta kelahiran online serta manfaat yang didapatkan jika masyarakat memahaminya. Teori yang digunakan adalah Teori Inovasi yang diungkapkan oleh Muluk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Banda Aceh melakukan berbagai inovasi dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran secara online. Banyak terobosan dalam berbentuk kegiatan yang bertujuan agar masyarakat memahami mekanisme inovasi pelayanan akta kelahiran secara online. Penelitian Sukarmin berjudul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Adminduk Bagi Penyandang Disabilitas di Disdukcapil Kabupaten Bulukumba (Sukarmin, 2020), Penelitian ini bahwa menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian tersebut untuk membahas inovasi pelayanan publik Adminduk bagi penyandang disabilitas di Kabupaten Bulukumba. Teori yang digunakan adalah Teori Inovasi yang diungkapkan oleh Milles B, Mattehew. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penelitian ini terletak pada penjemputan data difabel yang dilakukan dengan peralatan perekaman yang lengkap

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni inovasi pelayanan dalam mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan yang memakai teori Rogers yang memiliki 5 dimensi dalam teorinya, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Suwarno dalam Rogers (2008) yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi dapat terjadi pada lima tahap, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Selain itu, permasalahan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan yang disebabkan pandangan masyarakat terhadap kepengurusan dokumen kependudukan yang membutuhkan proses yang berbelit-belit, waktu mengantre yang lama, dan akses Jarak tempuh yang jauh serta Keterbatasan jarak yang diterapkan dalam protokol kesehatan & ringkasnya durasi pelayanan

sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pemenuhan target berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE (5-10%)

Penelitian ini menggunakan menggunakan *grounded theory* dengan metode deksriptif pendekatan kualitatif karena dengan metode ini dapat menguji teori yang sudah ada sebelumnya. Data lapangan bersifat dinamis dan terus berkembang, sedangkan teori yang sudah ada mapan cenderung tetap. Metode ini menuntut penulis harus terlibat secara penuh dari awal hingga akhir penelitian.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang 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, Operator, dan Masyarakat (7 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori inovasi dari Rogers (2008) yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi dapat terjadi pada lima tahap, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN (60-70%)

Penulis menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan online dalam rangka percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera, Faktor penghambat inovasi pelayanan, serta upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi faktor penghambat menggunakan pendapat dari Suwarno dalam Rogers yang menyatakan bahwa yang mendasari suatu inovasi dapat terjadi pada lima tahap, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi Sibisa

Penulis melakukan pengukuran indikator terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan online Aplikasi Sibisa melalui 5 dimensi, yaitu:

Tabel 1.

Dimensi Keuntungan Relatif

1. Keuntungan Relatif	Kurang	Cukup	Baik
Gagasan/Ide			✓

Tabel II.
Dimensi Kesesuaian

2. Kesesuaian	Kurang	Cukup	Baik
Keinginan yang dibutuhkan Masyarakat			✓
Penggunaan Pelayanan			✓

Tabel III.
Dimensi Kerumitan

3. Kerumitan	Kurang	Cukup	Baik
Sarana Utama Pelaksanaan			✓
Pemahaman Masyarakat			✓

Tabel IV.
Dimensi Kemungkinan Dicoba

4. Kemungkinan Dicoba	Kurang	Cukup	Baik
Jumlah Dokumen Kependudukan			✓
Sosialisasi Pelayanan Adminduk Online Aplikasi SIBISA	✓		

Tabel V.
Dimensi Kemudahan Diamati

5. Kemudahan Diamati	Kurang	Cukup	Baik
Prosedur Pelayanan			✓
Sarana & Prasarana Penunjang Pelaksanaan			✓

Pada Tabel I bahwa gagasan/ide Inovasi Aplikasi Sibisa sudah sangat baik dilaksanakan karena memberikan nilai lebih atau keuntungan yaitu proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, praktis dan tidak perlu menunggu lama serta mengurangi antrean dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Medan. Berdasarkan Tabel II bahwa keinginan

yang dibutuhkan masyarakat dan penggunaan pelayanan inovasi Aplikasi Sibisa sudah jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melengkapi persyaratan berkas dokumen yang dibutuhkan. Jadi, penulis menyimpulkan bahwa Aplikasi Sibisa telah mempunyai sifat yang kompatibel sehingga dapat menyesuaikan terhadap keinginan yang dibutuhkan masyarakat dan penggunaan teknologi baru. Berdasarkan Tabel III bahwa sarana utama pelaksanaan aplikasi Sibisa dan pemahaman yang cukup dari masyarakat sudah sangat baik dilakukan. Merujuk dari segi sarana utama, telah disediakan secukupnya agar lebih mendukung terlaksananya pelayanan *online* melalui Aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan dan tidak terjadinya hal yang berbelit-belit. Sehingga petugas dalam memberikan layanan tidak merasa kebingungan. Didukung dengan pemahaman masyarakat yang cukup terkait aplikasi ini, akan menambah cepatnya proses pelayanan dokumen kependudukan. Berdasarkan Tabel IV bahwa pengajuan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Sibisa terbukti mampu mendukung upaya Disdukcapil Kota Medan dalam percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan. Selain itu, bahwa indikator *Triability* (Kemungkinan dicoba) Aplikasi Sibisa belum cukup baik atau dalam artian dapat ditingkatkan lagi, karena sosialisasi yang dilaksanakan di kecamatan maupun kelurahan hanya diikuti oleh orang itu itu saja sehingga informasi yang diterima belum cukup menyeluruh. Berdasarkan Tabel V bahwa prosedur pelaksanaan Aplikasi Sibisa sudah baik dilakukan baik itu melalui *handphone* maupun komputer, Indikator sarana dan prasarana penunjang dalam pelayanan Inovasi Aplikasi Sibisa juga adalah alat tulis kantor, meja dan kursi, listrik yang memadai, dan *genset* apabila diperlukan.

3.2. Faktor penghambat Inovasi Pelayanan

Penulis melakukan wawancara dengan informan berkaitan dengan faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan online Aplikasi Sibisa

Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, penulis mengetahui dan menemukan faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan online Aplikasi Sibisa dalam percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan, antara lain yaitu fasilitas jaringan internet yang tidak memadai dan sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat. Berdasarkan tinjauan legalistiknya hal ini belum sejalan dan sesuai dengan Perwali Kota Medan No. 37 Tahun 2020 dimana pelayanan Adminduk secara Daring sudah dilaksanakan dengan baik namun belum begitu optimal dikarenakan fasilitas jaringan internet yang belum memadai

3.3. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi factor penghambat inovasi pelayanan

Penulis melakukan Wawancara dengan informan berkaitan dengan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan online Aplikasi Sibisa

Berdasarkan wawancara dan observasi di lapangan, penulis mengetahui dan menemukan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan online Aplikasi Sibisa dalam percepatan kepemilikan dokumen

kependudukan di Kota Medan, antara lain yaitu kerjasama dengan Telkom, melakukan edukasi kepada masyarakat dan melakukan program jemput bola.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk menanggulangi permasalahan jaringan *internet*, Disdukcapil Kota Medan memiliki cara yaitu dengan melakukan kerjasama dengan pihak Telkom untuk menstabilkan *server* dan pemasangan *WiFi* agar pelayanan *online* Aplikasi Sibisa dapat berjalan lancar. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring dan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan, dikarenakan menurut penulis pelayanan Adminduk secara Daring harus membutuhkan jaringan *Internet* yang bagus agar dapat diakses dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Selain itu, dapat menstabilkan *server* serta dapat meningkatkan pelayanan Adminduk secara Daring

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa melakukan edukasi kepada masyarakat hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring berdasarkan pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan yang berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Menurut peneliti, masyarakat yang masih kurang mengetahui baik itu persyaratan dan pentingnya dokumen kependudukan ditanggulangi dengan pemberian edukasi saat pelaksanaan pelayanan, selain itu informasi juga disebarkan melalui aplikasi *android* Disdukcapil, *website*, *instagram* dan brosur, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak sumber untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan dari wawancara dan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa program jemput bola sesuai dengan sejalan dengan teori pelayanan yang diungkapkan oleh Moenir (2010), dimana perwujudan pelayanan yang baik itu dapat memberikan pelayanan yang adil, efektif, tertib dan bijaksana. Dengan demikian, peneliti dapat menilai dengan adanya kerjasama yang baik antara pihak Disdukcapil Kota Medan dengan berbagai pihak dan aparaturnya yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran kepemilikan dokumen kependudukan dengan baik.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program inovasi pelayanan Adminduk Online Aplikasi Sibisa memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka percepatan kepemilikan dokumen kependudukan membangun masyarakat yang lebih berpendidikan dan literat. Aplikasi Sibisa merupakan sebuah inovasi yang dibangun dan diciptakan oleh Pemerintah Kota Medan. Penulis menemukan temuan penting yakni memberikan nilai lebih atau keuntungan yaitu proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, praktis dan tidak perlu menunggu lama serta mengurangi antrean dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Medan. Selain itu, pengajuan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Sibisa terbukti mampu mendukung upaya Disdukcapil Kota Medan dalam percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan.

Adanya program ini juga diharapkan agar memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan yang mampu diakses dimana saja, kapan saja bahkan penghematan waktu dalam kata lain, efektif dan efisien serta mengantisipasi penyebaran virus corona. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan dan kualitas pelayanan di Disdukcapil serta mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap

masyarakat Kota Medan untuk memenuhi serta melengkapi administrasi dokumen kependudukan yang merupakan dokumen wajib bagi masyarakat yang dimana dokumen tersebut dapat memberikan perlindungan hukum dan status bagi setiap masyarakat serta tentunya secara tidak langsung akan membantu pemerintah mewujudkan tujuan negara

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan online dalam rangka percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara yakni fasilitas jaringan internet yang belum memadai serta sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat Kota Medan.

IV. KESIMPULAN (5-10%)

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi Sibisa sudah cukup baik (inovatif) namun belum begitu optimal, karena masih terkendala oleh faktor dimensi kemungkinan dicoba. Hambatan yang ditemui selama pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online yakni fasilitas jaringan internet yang belum memadai dan sosialisasi yang belum merata kepada seluruh masyarakat Kota Medan belum sesuai dengan Perwali Kota Medan No. 37 Tahun 2020. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah baik dan maksimal dilaksanakan dalam mengatasi faktor penghambat inovasi pelayanan Adminduk secara Online, yakni melakukan kerjasama dengan Telkom, melakukan edukasi kepada masyarakat, dan melakukan program jemput bola

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang begitu cepat selama lebih kurang 14 hari.

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 Adminduk Online Aplikasi Sibisa di Kota Medan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kedua Orang Tua saya (Mama Latifah Mahyuni, SE & Papa Herliandri, SH) yang telah paling berjasa dan menjadi inspirasiku yang dalam setiap do'a dan sujudnya selalu terucap ridhonya untukku. Selanjutnya, kepada Disdukcapil Provinsi Sumatera Utara & Disdukcapil Kota Medan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta).
Fakrulloh, Z. A., 2019, *Tertib Administrasi Kependudukan* (Karanganom: Cempaka Putih).
Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media).
Kotler, P. d., 2012, *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Milenium* (Jakarta: Prenhallindo).
Miles, M. B., 2014, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press).

Moenir, H.A.S., 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Bumi Aksara).

Nazir, M., 2014, *Metode Penelitian* (Bogor:Ghalla Indonesia).

Rumbiak, Y., 2016, *Inovasi Pemerintahan* (Jayapura: IPDN).

Silalahi, U., 2012, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT Refika Aditama).

Sinambela, L., 2014, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara).

Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian dan Pengembangan* (Bandung: Alfabeta).

Suwarno, R. d., 2008, *Inovasi di Sektor Publik* (Jakarta:STIA-LAN Press).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan

Anisa Fatmawati, “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram*, 2020

Ferry Ferdian, “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh”. *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh*, 2018

Sukarmin, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

<https://medankota.bps.go.id/penduduk/kotamedan>

<https://medan.tribunnewas.com/2020/12/07/bobroknyaaplikasi>

<https://realitasonline.id/medan/balitbang>

Peraturan Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Penelitian Karya Ilmiah Program Sarjana Terapan Institut Pemerintahan Dalam Negeri