

Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

¹ Cindy Ariza Hasibuan, ² Nurbaiti

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

cindyariza67@gmail.com · nurbaiti@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Penulis berfokus terhadap banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi SIBISA dalam mengurus berkas administrasi kependudukan dan lebih memilih mengurus secara langsung di kantor Disdukcapil dengan mengantri berjam-jam dari pada menggunakan aplikasi berbasis online tersebut. Pelayanan dokumen kependudukan secara daring ini guna mewujudkan pelayanan publik yang sederhana, mudah, cepat, dan memberi kepastian waktu. Tetapi ada beberapa latar belakang sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengimplementasikan aplikasi SIBISA. Dengan demikian penulisan ini bertujuan untuk memberikan Informasi permasalahan yang terjadi seperti masyarakat yang belum memiliki kesadaran akan keuntungan dalam peran layanan aplikasi SIBISA yang memberikan kemudahan untuk mengurus dokumen kependudukan. Pendekatan eksplorasi yang digunakan bersifat subyektif, untuk memahami secara grafis permasalahan yang diselidiki dan dijelaskan. Penentuan sumber menggunakan teknik pemeriksaan *non-probability sampling* dengan memberikan kesempatan kepada individu dalam masyarakat untuk diperiksa dengan aturan tertentu, yang terdiri dari 1 (satu) orang saksi kunci, 1 (satu) orang sumber utama, dan 4 (empat) orang pendukung. Berdasarkan hasil penelitian bahwa menjadi jawaban aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, Masyarakat pada umumnya dapat mengakses layanan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Selain itu, aplikasi SIBISA juga dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Aplikasi SIBISA, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Menurut (Rudiansyah et al., 2021, p. 514) dari penjelasan (Sinambela, Lijan P. Rochadi, 2006) Pelayanan publik dicirikan sebagai pemberian jenis-jenis bantuan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam perkumpulan sesuai dengan pedoman dan sistem dasar yang belum ditetapkan sepenuhnya. Yang artinya bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan administrasi atau tata kelola suatu organisasi atau lembaga. Pelayanan administrasi dapat mencakup berbagai hal, seperti penerbitan dokumen resmi, pengarsipan data, pengelolaan keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, dan sebagainya.

Dari Penjelasan (Shabrina, 2021, p. 126) Mengingat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 tentang Penyelenggaraan Administrasi Publik, misalnya, kewajiban, komitmen, dan wewenang seluruh perkumpulan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Administrasi Publik dan pengakuan atas penyampaian bantuan umum. kerangka kerja yang masuk akal untuk wilayah setempat. Harapan masyarakat adalah agar pemerintah dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat mengingat pelayanan publik yang terjadi selama ini masih serba membingungkan, lamban dan melelahkan bagi masyarakat luas.

Masih banyak yang harus dibenahi dalam urusan administrasi publik di Indonesia dan hal tersebut tidak menutup kemungkinan di wilayah Kota Medan yang luasnya mencapai 26.510 hektar (265.10 km²) dengan jumlah penduduk 2.527.050 jiwa pada tahun 2023. Berdasarkan data, Kota Medan terdiri dari 21 kecamatan, selanjutnya 151 kelurahan. Sebagaimana diketahui inovasi dan transformasi digital dibidang pelayanan public yang mendorong lebih banyak pemanfaatan teknologi dan ilmu pengetahuan, telah menjadi kebijakan pokok perbaikan kualitas layanan public masa mendatang.

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online yang mendorong perlunya transformasi digital dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Aplikasi Pelayanan SIBISA dibuatkan dalam rangka untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan juga kesadaran akses masyarakat terhadap kepemilikan dokumen. Inovasi tersebut sejalan dengan kondisi masa pandemic Covid-19 seperti dimana pelayanan Administrasi Kependudukan tentu mengalami kendala, mengingat aturan protokol kesehatan yang harus diterapkan dalam pelayanan dokumen kependudukan sehingga menuntut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Medan untuk lebih berinovasi dalam menghadirkan administrasi yang efektif dan efisien untuk daerah setempat, sehingga lebih selaras dengan protokol kesehatan dan transformasi digital yang di dorong oleh Pemerintah.

Aplikasi SIBISA merupakan Sistem Informasi Basis Data Kependudukan berbasis online yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Medan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat pada umumnya dalam mengakses administrasi organisasi kemasyarakatan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), , Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Surat Keterangan Lahir, Pernikahan Pengesahan, Akta Kematian, dll. Pelayanan dokumen kependudukan secara daring ini mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus tatap muka antara pemohon dan petugas pelayanan dan cenderung tidak dibatasi oleh jam kerja sebab dioperasikan 24 (dua puluh empat) jam, sekaligus meningkatkan kesadaran dan akses masyarakat terhadap kepemilikan dokumen administrasi kependudukannya. Namun, berdasarkan hasil penelitian saya ada beberapa latar belakang mengenai permasalahan masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SIBISA adalah

1. Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIBISA kepada masyarakat. Masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi ini tentu saja tidak akan menggunakannya dalam mengurus administrasi kependudukan.

2. Masih adanya masyarakat yang kurang melek teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi. Hal ini membuat mereka sulit untuk mengakses aplikasi SIBISA dan menggunakannya dalam mengurus administrasi kependudukan.
3. Masih adanya kendala teknis serta jaringan dalam penggunaan aplikasi SIBISA. Beberapa masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini, seperti kesulitan dalam mengisi formulir atau mengunggah dokumen. Namun tim IT dan seluruh operator petugas SIBISA mengevaluasi dan melakukan monitoring secara berkala agar tidak ada kendala pada program aplikasi tersebut.
4. Masih adanya kepercayaan masyarakat terhadap cara pengurusan administrasi kependudukan yang konvensional. Beberapa masyarakat mungkin masih lebih memilih untuk mengurus administrasi kependudukan secara langsung di kantor Disdukcapil daripada menggunakan aplikasi SIBISA.

Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan dalam menyelesaikan dokumen penting kependudukan. Dengan memanfaatkan aplikasi ini, masyarakat dapat menghemat waktu, mengurangi biaya, dan mempercepat proses penanganan dokumen penting kependudukan. Dengan cara ini, penulis tertarik untuk mengarahkan pemeriksaan dengan judul “Peran Layanan Publik Aplikasi Sibisa dalam Mewujudkan Kemudahan terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan”. Dengan penulisan ini diharapkan agar masyarakat memiliki kesadaran untuk kemudahan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kajian Teori

1) Pemanfaatan Teknologi

Menurut (Chairunnisa et al., 2021, p. 174) di dalam penelitian (Hendarto, 2020) Manfaat kemajuan teknologi saat ini dimanfaatkan oleh berbagai bidang seperti kesejahteraan, pendidikan, pemerintahan atau bahkan administrasi public dari suatu organisasi. Pemanfaatan inovasi akan mempermudah perolehan data yang mudah menjangkau wilayah lokal yang lebih luas, selain itu inovasi ini dapat membangun efektifitas, kecepatan dan jangkauan penyampaian serta kemudahan data.

2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian (Sellang, 2016, pp. 76–77) bahwa dalam memberikan pelayanan public, pejabat pemerintah bertanggung jawab memberikan dukungan terbaik kepada daerah untuk memberikan bantuan pemerintah daerah. Kelompok masyarakat mempunyai keistimewaan untuk mendapatkan bantuan terbaik dari pemerintah karena daerah setempat telah diberikan subsidi melalui biaya, tuntutan dan berbagai tugas lainnya.

3) Inovasi Tekonologi

Menurut (Walo et al., 2021, p. 13) didalam bukunya mengatakan Otoritas publik diharapkan dapat menerima asumsi-asumsi masyarakat dan kesulitan-kesulitan di seluruh dunia yang disebabkan oleh perubahan dan kemajuan, khususnya di bidang inovasi. Oleh karena itu, pengembangan dalam memberikan administrasi berbasis inovasi data dengan mengembangkan administrasi lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap fokus pada keterusterangan dan tanggung jawab merupakan hal yang penting, mengingat administrasi terkomputerisasi merupakan suatu kepentingan yang sebenarnya ingin didekati oleh masyarakat setempat. Setidaknya ada empat hal yang harus dilakukan dalam memberikan jenis pelayanan publik di masa depan, yakni pertama, membedakan kembali proses bisnis

yang sesuai dengan tujuan utama badan publik sehingga digitalisasi dibarengi dengan perubahan proses bisnis. Kedua, pemberian administrasi kepada daerah diusahakan bersifat kontinyu/momentum dan diinformasikan kepada masyarakat luas (kejelasan dan keyakinan penyelenggaraan). Ketiga, menumbuhkan perangkat terkomputerisasi yang membantu keserbagunaan yang representatif, dengan cara bekerja dengan segala jenis gerakan dan kerjasama antar pekerja dalam kegiatan dan menawarkan jenis bantuan ke masyarakat setempat. Keempat, menyesuaikan proses bisnis karena perubahan cara berperilaku dan kebutuhan individu di masa depan. Tantangan masa depan yang terkait dengan administrasi publik semakin menarik karena kehidupan masyarakat telah berubah secara signifikan, di mana mereka menuntut manfaat yang semakin cepat, sederhana, murah dan mudah.

2. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengatakan bahwa kapasitas/kemampuan khusus koperasi spesialis belum memadai sehingga menjadi kendala dalam menjalankan kewajiban pekerja karena sangat sedikit orang yang mengetahui cara kerja administrasi SIBISA. Tidak semua perwakilan memahami cara memanfaatkan kerangka administrasi SIBISA (Putria, 2021, p. 60). Awal-awal adanya aplikasi itu pastinya tidak semua pegawai tanggap dan cepat dengan adanya aplikasi tersebut, namun para petugas dari waktu ke waktu haruslah tanggap akan perkembangan teknologi tersebut dan tanggap dengan permasalahan yang terjadi.

Peneliti menyimpulkan bahwa Kemajuan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi SIBISA sangat bagus (imajinatif) namun belum ideal, karena masih didorong oleh aspek aspek peluang untuk dicoba. Kendala yang dialami dalam pelaksanaan Pemajuan Administrasi Organisasi Kependudukan Berbasis Web adalah kurangnya kantor jaringan web dan timpangnya sosialisasi kepada seluruh warga Kota Medan yang tidak sesuai dengan Pedoman Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020. Upaya Masyarakat dan Masyarakat Kota Medan Administrasi Pendaftaran Umum sudah sangat baik dan maksimal dalam menaklukkan unsur-unsur penghambat pengembangan administrasi Admindak online, khususnya bekerja sama dengan Telkom, memberikan pelatihan kepada masyarakat, dan melakukan program penyajian lisan atarau memperkenalkan transformasi tersebut (Heryuandifa, 2022, p. 10). Dengan adanya hambatan tersebut tidak memungkinkan menghambat kemajuan teknologi untuk terus berkembang karena dari adanya permasalahan tersebut terciptalah peluang untuk mengatasi fenomena yang terjadi sehingga terciptanya transformasi digital yang lebih efektif dan efisien.

Kehadiran kerjasama administrasi SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah berjalan dengan baik dengan adanya keikutsertaan antara administrasi pos dalam pengiriman arsip dan melalui perbankan Sumut untuk melakukan pelunasan dalam penggunaan layanan pos, namun hal ini belum berjalan dengan baik karena reaksi masyarakat terhadap kesalahan yang dilakukan itu terjadi selama pendaftaran online. Penyelenggaraan SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebenarnya sudah berjalan namun belum berjalan dengan baik karena masih ada masyarakat tertentu yang belum pandai memanfaatkan SIBISA (Wardah, 2022, pp. 54–55). Tetapi Disdukcapil mampu mengatasi permasalahan yang terjadi dengan berusaha mengoptimalkan kinerja agar penerbitan dokumen kependudukan merata dan tidak hanya wilayah kota Medan saja hingga kepada daerah terpencil.

Berdasarkan penelitian penulis mengatakan bahwa melalui Aplikasi SIBISA, Pengembangan Aplikasi SIBISA memberikan dampak positif dalam pengembangan lebih lanjut administrasi akta kelahiran di Kota Medan. Cara paling umum untuk mendaftarkan dan memulihkan autentikasi kelahiran menjadi lebih sederhana, cepat, dan produktif. Pencipta mengusulkan kepada Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Medan untuk lebih mendekatkan upaya bersama dan memperluas koordinasi Aplikasi SIBISA dengan Klinik Kesehatan, Balai Bersalin, Tempat Kerja Lokal dan Tempat Kerja Kota agar informasi surat akta kelahiran dapat diakses dan diaktualkan dengan baik. (Ikhsan, 2023). Oleh karena itu, dukungan publik aplikasi SIBISA memudahkan masyarakat pada umumnya dalam menangani laporan kependudukan di web tanpa tatap muka yaitu berbasis website, sampai kepada

pencetakan, pengambilan dan pengantaran dokumen kependudukan langsung ke rumah-rumah. Namun disamping itu, pelayanan publiknya harus terus diperbaharui lagi agar lebih efisien.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian deskriptif adalah penggambaran obyektif atas permasalahan yang terlihat, dan yang ditangkap untuk segala maksud dan tujuan, tanpa memadukannya dengan keyakinan pribadi (abstrak), tanpa mengestimasi jumlah, tanpa ide/saran terhadap aktivitas, tanpa membenaran atau kasus penilaian, namun upayanya adalah untuk menangani masalah di masa sekarang/fakta yang terjadi (Abdullah, 2018, p. 2).

Dalam situasi ini, peneliti menggunakan strategi *sampling* untuk mengetahui siapa yang menjadi sumber data sehingga keputusan mengenai populasi dapat direpresentasikan secara lebih hati-hati dengan menghitung sedikit dibandingkan yang banyak. Strategi *sampling* itu sendiri berarti memusatkan perhatian pada hubungan antara peruntukan faktor-faktor dalam masyarakat objektif dan penyebaran faktor-faktor serupa dalam sampel yang diteliti (Firmansyah & Dede, 2022, p. 88).

Sumber dalam observasi adalah orang-orang yang dapat memberikan data, selanjutnya peneliti menentukan ada 2 (dua) orang informan di kantor Adminduk untuk mendapatkan hasil pertemuan tambahan, kemudian pada saat itu peneliti juga memilih 4 (empat) tokoh masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang menangani pencatatan kependudukan, yang mana sejumlah 6 (enam) orang ini yang memberikan data bagaimana Disdukcapil Kota Medan berupaya untuk kenyamanan masyarakat daerah setempat untuk mengembangkan lebih lanjut Tata Kelola Organisasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui Aplikasi SIBISA.

Pemeriksaan informasi yang digunakan adalah penelitian penyelidikan informasi subjektif yang dilakukan sejak awal ketika analisis mulai memperoleh informasi di lapangan dan belum selesai setelah semua informasi dikumpulkan dan kemudian dibedah. Peneliti menyelesaikan penelitian tanpa henti dari pengumpulan informasi, mengurangi informasi yang tidak sesuai dengan fakta, mengakuratkan informasi hingga menguraikan Informasi yang faktual (Abdussamad, 2021, p. 87). Jadi data yang saya kelola didapatkan dari data survey rekapitulasi tahunan pencetakan dokumen kependudukan secara keseluruhan yang didapatkan dari dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pendalaman yang saya lakukan, maka aplikasi SIBISA merupakan Kerangka Data Kumpulan Data Kependudukan, yang aplikasinya diawasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Berdasarkan informasi pengawasan yang tercatat mulai sekitar tahun 2019, adminduk melalui aplikasi ini telah dikembangkan dan dikembangkan secara konstan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat pada umumnya dalam mengakses administrasi penting kemasyarakatan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Lahir, Pernikahan Pengesahan, Surat Pindah, Akta Kematian, dll. Aplikasi Pelayanan Daring “SIBISA” memiliki kelebihan: Mengurangi biaya masyarakat untuk datang ketempat pelayanan (pelayanan tanpa tatap muka), Mendukung program Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan berbasis protocol kesehatan, Memudahkan masyarakat untuk dapat memantau proses permohonannya, Menghindari jasa perantara (CALO), Memberikan kepastian waktu.

Aplikasi SIBISA telah melakukan perjanjian kerjasama NOMOR: 900/204, NOMOR: 004/KCK1-BPN-PMDN/MOU/2021, NOMOR: 37/PENJUALAN/0721 Tentang “Layanan

Penerimaan Denda Keterlambatan Pengurusan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Serta Layanan Penerimaan Pembayaran Penjemputan Dan Pengiriman Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Penduduk Di Wilayah Kota Medan Melalui Delivery Channel Bank Sumut Dan Channel Lainnya. Untuk melakukan pengiriman dokumen kependudukan yang telah tercetak melalui PT.POS Indonesia, disamping itu, masyarakat dapat mencetak dokumen penting mereka sendiri di rumah yang telah diproses, atau dapat juga dicetak mandiri di mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Selain itu untuk pembayaran denda atau pengiriman menggunakan jasa PT.POS juga dapat dibayarkan melalui Teller/ATM/Mobile Banking Bank Sumut.

Program aplikasi ini berdampak signifikan kepada masyarakat Kota Medan terutama yang memiliki kesempatan terbatas untuk menangani laporan kependudukan kepada Adminduk, sehingga memerlukan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih kreatif dalam menawarkan jenis bantuan yang layak dan produktif ke daerah setempat. Berdasarkan informasi yang saya peroleh, program SIBISA telah berhasil dalam mengurangi jumlah orang yang menangani pencatatan kependudukan. pendaftaran manual secara tatap muka sebanyak 674.835 dokumen (2019) menjadi 580.614 dokumen (2022).

Program SIBISA berhasil meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kota Medan. Hal ini terlihat dari data survey rekapitulasi tahunan pencetakan dokumen kependudukan secara keseluruhan. Tercatat jumlah penerbitan dokumen kependudukan melalui layanan online SIBISA datanya pada tahun 2020 sebanyak 33.335 dokumen, serta tahun 2021 sebanyak 78.742 dan pada tahun 2022 sebanyak 73.079 dokumen. Target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menjadi kota yang mengetahui Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melakukan analisis kemudahan layanan administrasi aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan, Ada beberapa hal yang perlu dipikirkan antara lain:

1. Kemudahan Akses

Aplikasi SIBISA dapat diakses melalui website resmi Disdukcapil Kota Medan <https://sibisa.pemkomedan.go.id>. Selain itu, Hal ini juga bisa dicapai melalui aplikasi serbaguna yang dapat diunduh melalui Google Play Store. Dengan demikian, masyarakat tentunya dapat mengakses aplikasi SIBISA dari mana saja dan kapan saja.

2. Kemudahan Penggunaan.

Aplikasi SIBISA dirancang dengan antarmuka yang user-friendly sehingga mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan petunjuk penggunaan yang jelas dan mudah dipahami.

3. Kemudahan Proses Administrasi

Aplikasi SIBISA memungkinkan masyarakat untuk melakukan proses administrasi kependudukan secara online. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan proses administrasi kependudukan. Selain itu, aplikasi SIBISA juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status permohonan sehingga masyarakat dapat mengetahui status permohonan mereka secara real-time.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, aplikasi SIBISA juga dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh masyarakat.

Sedangkan beberapa permasalahan yang dapat terjadi dalam mengurus berkas administrasi kependudukan, antara lain:

1. Antri yang panjang

Masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan harus mengantre di kantor Disdukcapil untuk mengurus berkas administrasi kependudukan. Antrian yang panjang dapat membuat pemohon perlu menunggu berjam-jam atau bahkan berhari-hari untuk mendapatkan layanan.

2. Kesulitan dalam mengisi formulir

Masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan teknologi atau tidak memiliki akses internet mungkin kesulitan dalam mengisi formulir online pada aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan. Hal ini dapat memperlambat proses pengurusan berkas administrasi kependudukan.

3. Kurangnya Informasi

Masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan mungkin tidak mengetahui tentang kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Hal ini dapat membuat mereka tidak memanfaatkan aplikasi tersebut dan tetap mengantre di kantor Disdukcapil.

4. Biaya tambahan

Masyarakat yang tidak menggunakan aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan mungkin harus membayar biaya tambahan untuk menggunakan jasa calo atau pengurus berkas administrasi kependudukan. Hal ini dapat membuat biaya pengurusan berkas administrasi kependudukan menjadi lebih mahal.

Selain dengan berbagai permasalahan diatas, ada juga kendala teknis dalam penggunaan aplikasi SIBISA yang terjadi dan beberapa masyarakat mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini, seperti kesulitan dalam mengisi formulir atau mengunggah dokumen. Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah dan instansi terkait perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIBISA kepada masyarakat. Seperti yang sudah dilaksanakan Disdukcapil Kota Medan juga bekerja sama dengan pihak Kecamatan dan Kelurahan untuk mensosialisasikan dan mempublikasikan aplikasi SIBISA baik secara manual dengan membuat brosur, banner, spanduk, maupun secara elektronik melalui web site dan media social agar masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara online. Selain itu, perlu juga dilakukan upaya untuk meningkatkan akses dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi ini, serta memperbaiki kendala teknis yang mungkin terjadi. Namun tim IT dan seluruh operator petugas SIBISA mengevaluasi dan melakukan monitoring secara berkala agar tidak ada kendala pada program aplikasi tersebut. Dengan demikian, diharapkan masyarakat akan semakin tertarik dan termotivasi untuk menggunakan aplikasi SIBISA dalam mengurus administrasi kependudukan.

Dengan adanya aplikasi SIBISA, diharapkan Disdukcapil Kota Medan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal memperbaharui dokumen kependudukan. Selain itu, aplikasi ini juga dapat membantu pemerintah dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan kependudukan di Kota Medan.

Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan dalam mengunggah berkas administrasi kependudukan. Dengan menggunakan alternative ini, pengguna dapat menghemat waktu, mengurangi biaya, dan mempercepat proses pengurusan berkas administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Aplikasi SIBISA merupakan Sistem Informasi Basis Data Kependudukan berbasis online yang dikelola oleh DISDUKCAPIL Kota Medan. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat pada umumnya dalam mengakses administrasi organisasi kemasyarakatan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), , Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Pindah, Surat Keterangan Lahir, Pernikahan Pengesahan, Akta Kematian, dll.

Berdasarkan informasi yang saya peroleh, program SIBISA telah berhasil dalam mengurangi jumlah orang yang menangani pencatatan kependudukan. pendaftaran manual secara tatap muka sebanyak 674.835 dokumen (2019) menjadi 580.614 dokumen (2022). Program SIBISA berhasil meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat Kota Medan. Hal ini terlihat dari data survey rekapitulasi tahunan pencetakan dokumen kependudukan secara keseluruhan. Tercatat jumlah penerbitan dokumen kependudukan melalui layanan online SIBISA datanya pada tahun 2020 sebanyak 33.335 dokumen, serta tahun 2021 sebanyak 78.742 dan pada tahun 2022 sebanyak 73.079 dokumen. Target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menjadi kota yang mengetahui Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIBISA Disdukcapil Kota Medan memberikan kemudahan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, aplikasi SIBISA juga dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan oleh masyarakat.

Beberapa permasalahan yang terjadi yaitu Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi SIBISA kepada masyarakat; Masih adanya masyarakat yang kurang melek teknologi atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi; Masih adanya kepercayaan masyarakat terhadap cara pengurusan administrasi kependudukan yang konvensional; Masih adanya kendala teknis serta jaringan dalam penggunaan aplikasi SIBISA. Namun, permasalahan diatas, Disdukcapil Kota Medan telah mengimplementasikan usaha dalam memberikan kognisi kepada masyarakat seperti yang telah dibahas di isi pembahasan diatas dengan mensosialisasikan Aplikasi SIBISA dari berbagai alternative manual dan media online. Bahkan seluruh petugas SIBISA dan tim IT melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala agar tidak ada kendala teknis atau gangguan pada program aplikasi tersebut agar memberikan kemudahan dalam pencetakan dokumen kependudukan.

Dengan adanya aplikasi SIBISA, diharapkan Disdukcapil Kota Medan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal pembaharuan dokumen penting yang transparan, sederhana, cepat, mudah, dan memberikan kepastian waktu. Dan diharapkan masyarakat akan semakin tertarik dan termotivasi untuk menggunakan aplikasi SIBISA dalam mengurus administrasi kependudukan dan terhindar dari penggunaan jasa perantara (CALO) karena sudah dilarang tegas kepada masyarakat bahwa tidak diperbolehkan menggunakan jasa CALO. Oleh karena itu untuk meminimalisir hal tersebut diperlukannya kerjasama dari masyarakat itu sendiri agar CALO tidak ada lagi di lingkungan sekitar kita.

REFERENSI

- Abdullah. (2018). *Berbagai Metodologi dalam Kajian Penelitian Pendidikan dan Manajemen* (Cetakan 1). Gunadarma Ilmu.
- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan 1). CV. Syakir Media Press.
- Chairunnisa, T. L. T., Rosmika, E., & Azulaidin, A. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 174–180. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Heryuandifa, M. A. (2022). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE*

DALAM RANGKA PERCEPATAN KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/6497/>

Ikhsan, M. A. (2023). *INOVASI APLIKASI SIBISA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/12373/>

Putria, E. (2021). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)* [Universitas Medan Area]. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.919>

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>

Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya*. In *Ombak*. Ombak. <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>

Shabrina, W. A. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*. <http://repository.untag-sby.ac.id/id/eprint/3961>

Walo, J., Yanuarko, A., Asrori, Apriani, T., Riva, A., Faruk, M. S. U. A., Palupi, S. P., Sari, N. R., & Kusumaningrum, D. A. (2021). *Inovasi Digitalisasi* (A. N. Chayo (ed.)). Bina Praja Press.

Wardah, S. H. (2022). *Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan* [Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara]. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/17708>