

**PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

MANISHA APRILIA

NPM : 1703100089

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

2021

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **MANISHA APRILIA**
NPM : 1703100089
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Jumat, 15 Oktober 2021
Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **DEDI AMRIZAL,S.Sos., M.Si.** (.....)
PENGUJI II : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH,S.Sos.,M.Si** (.....)
PENGUJI III : **ANANDA MAHARDIKA,S.Sos.,M.SP** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. **ARFIN SALEH,S.Sos.,M.SP**

Drs. **ZULFAHMI M.I.KOM**



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **MANISHA APRILIA**
NPM : 1703100089
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektifitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Medan, 15 Oktober 2021

PEMBIMBING

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN



Dr. ARIFFIN SALEH, S.Sos., M.SP

PERNYATAAN



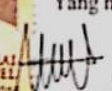
Dengan ini saya, MANISHA APRILIA, NPM 1703100089, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 15 Oktober 2021

Yang menyatakan

MANISHA APRILIA
1703100089

ABSTRAK

PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

MANISHA APRILIA

1703100089

Akta Kelahiran Online merupakan sebuah program pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi yang dapat di akses melalui aplikasi Si-Bisa yang bertujuan untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi yang lambat sehingga hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan membuat suatu pelayanan yang modern berbasis aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kota Medan. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data melalui wawancara terbuka. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan penelulis menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran online belum berjalan dengan efektif, karena ditemukan kendala-kendala yang terjadi terkait pelayanan akta kelahiran online tersebut. Banyak masyarakat yang tidak memahami dalam proses pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis aplikasi dan kendala jaringan server aplikasi Si-Bisa kita yang sering mengalami gangguan hal ini menyebabkan proses pelayanan online tersebut menjadi tidak efektif dan efeisen.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan, Akta Kelahiran Online*

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat dan beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Selanjutnya skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk menyelesaikan Stara Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berjudul : “Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan”

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, kepada yang terhormat :

1. Kepada yang terkasih dan terutama sekali bagi Ayahanda Bambang Hariyono dan Ibunda Juniar Efrida yang telah mencurahkan kasih sayangnya yang tiada henti-hentinya kepada penulis, yang telah memberikan doa dan dorongan semangat maupun materil yang tidak terhingga bagi penulis dalam perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Kepada staff biro fakultas Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu DR A Seriati selaku Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil Kota Medan terima kasih banyak karena telah membantu penulis selama penelitian ini.
8. Kepada kawan-kawan stambuk 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dwi Putri Apriliyanti, Wike krisdayanti, Dinda Mutiara, Siti Nurjanah, Uci Khairunnisah, Eka Hardini Pratiwi dan lain-lain. Yang masih dan seperjuangan dengan penulis yang telah memberikan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh kawan-kawan stambuk 2017 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis tidak dapat membalas budi baik seluruh pihak yang telah membantu penulis. Penulis mendoa'kan semoga Allah membalas sebagai amal

kebaikan. Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang dalam skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, 21 September 2021

Penulis

Manisha Aprilia
Npm :1703100089

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1.Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 5 |
| 2. BAB II URAIAN TEORETIS | |
| 2.1. Pelayanan Publik..... | 7 |
| 2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik..... | 7 |
| 2.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik | 8 |
| 2.1.3. Asas dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik..... | 9 |
| 2.1.4. Pola Pelayanan Publik..... | 10 |
| 2.1.5 Standar Pelayanan | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2 Efektivitas | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Efektivitas | 12 |
| 2.2.2 Ukuran Efektivitas..... | 13 |
| 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas | 14 |
| 2.2.4 Pendekatan Efektivitas..... | 15 |
| 2.3 Sistem Daring..... | 17 |
| 2.3.1 Pengertian Sistem..... | 17 |
| 2.3.2 Pengertian Daring..... | 17 |
| 2.4 Akta Kelahiran Online | 18 |
| 2.4.1 Pengertian Akta Kelahiran Online..... | 18 |
| 2.4.2 Jenis-jenis Akta Kelahiran..... | 18 |
| 2.4.3 Manfaat Akta Kelahiram | 19 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|-----------|
| 3.1. Jenis Penelitian | 21 |
| 3.2. Kerangka Konsep..... | 21 |
| 3.3. Definisi Konsep..... | 22 |
| 3.4. Kategorisasi | 23 |
| 3.5. Informan dan Narasumber | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 3.6. Teknik Pengumpulan data | 24 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 24 |
| 3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 26 |
| 3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian..... | 26 |
| 3.9.1. Sejarah | 26 |
| 3.9.2. Letak geografis | 28 |
| 3.9.3. Logo Pemko Medan | 28 |
| 3.9.4. Visi Misi | 20 |
| 3.9.5. Tugas Pokok dan Fungsi | 30 |
| 3.9.6 Struktur Organisasi | 31 |
| 3.9.7 Perangkat Lunak Si-Bisa dan Website | 32 |
| 3.9.8 Standar Pelayanan Akta Kelahiran | 34 |
| 3.9.9 Maklumat Pelayanan | 34 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 35 |
| 4.2. Pembahasan..... | 49 |

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 63

5.2. Saran 65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| 3.1 Logo Pemko Medan | 28 |
| 3.2 Struktur Organisasi | 31 |
| 3.3 Cara daftar melalui Si-Bisa | 32 |
| 3.4 Standar Pelayanan Akta Kelahiran Online..... | 33 |
| 3.5 Maklumat Pelayanan..... | 34 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup**
- Lampiran II : Daftar Pedoman Wawancara**
- Lampiran III : SK-1 Permohonan Judul Skripsi**
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing**
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal**
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal**
- Lampiran VII : SK-5 Berits Bimbingan Acara Skripsi**
- Lampiran VIII : Surat Keterangan Riset Mahasiswa**
- Lampiran IX : Surat Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa**
- Lampiran X : Undangan Panggilan Ujian Skripsi**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sejarah perkembangan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayan yang diselenggarakan oleh pemerintah, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atas dasar kepentingan umum. Pelayan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah “pelayan rakyat”.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tatacara yang telah ditetapkan. Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mana berikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangkay pelayanan publik.

Pelayanan publik (*publicservice*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen. Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang-undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pendataan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran. Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga harus mampu berinovasi guna memberikan pelayanan akta kelahiran yang efektif dan efisien.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah melakukannya inovasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (online). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Bisa (SI-BISA) tanggal 9 Maret 2020. Pelayanan secara Daring Ditujukan agar masyarakat lebih mudah dalam pembuatan akta kelahiran tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain efektif dan efisien. Pelayanan secara daring atau online ini dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen akta kelahiran sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut calo. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan Mengoprasikan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). dimana masyarakat bisa mencetak sendiri dokumen kependudukan yang telah dimohonkannya. Sebelum bisa mencetak dokumen administrasi kependudukan di Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), masyarakat harus terlebih dahulu melakukan permohonan secara online melalui sibisa.pemko.medan.go.id.

Hal ini dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Go Digital. Meskipun proses pencatatan sipil di Kota Medan sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat hingga sampai saat ini. masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih sangat minim akan pengetahuannya. Dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih memiliki kelemahan dalam pelayanan publik secara daring

untuk masyarakat. Contohnya seperti yang peneliti dapatkan hasil observasi langsung, saat ini masyarakat Kota Medan lebih banyak mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara manual dibandingkan mengurus akta kelahirannya secara online.

Permasalahan ini menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, terkait efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran dalam bentuk online. Sehingga penulis mengangkat judul : Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, dan metodologi penulis dalam menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya ilmu pengetahuan.

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi instansi terkait dari masyarakat, khususnya di tempat penelitian ini dilaksanakan, agar dapat terus melaksanakan kewajibannya.

c. Secara Individual

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung bagi kepustakaan baik secara langsung bagi keputusandapertemen Ilmu Administrasi Publik dan bagi kalangan penulis lain yang ingin meneliti hal yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Bab ini terdiri dari penegrtian pemanfaatan, pengertian sistem, pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, faktor-faktor yang

mempengaruhi efektivitas, pendekatan efektivitas, pengertian pelayanan, jenis-jenis pelayanan, pola pelayanan, standar pelayanan, pengertian akta kelahiran, jenis-jenis akta kelahiran, manfaat memiliki akta kelahiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, katagorisasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan hasil penelitian dan sasaran yang diteliti

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Menurut UU No Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2010:3) Istilah pelayanan publik berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Moenir (2006:16-17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Hardiansyah (2011:12) Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara

yang ditemikan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2.2.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan oleh ciri-ciri dan sifat kegiatan pelayanan yaitu ada tiga jenis yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. misalnya, pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan lain sebagainya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

2.2.3 Asas dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitias, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras , agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemeberi dan penerima pelayanan publik.

2.2.4 Pola Pelayanan publik

Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu :

1. Pola Pelayanan Teknis Fungsional

Pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Pola Pelayanan Satu Pintu

Pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola Pelayanan Satu Atap

Pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.

4. Pola Pelayanan Terpusat

Pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh sesuatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

5. Pola Pelayanan Elektronik

Pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatis pemberin layanan yang bersifat online shingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

2.2.5 Standar Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Kepastian bagi penerima pelayanan menurut keputusan Kementrian Pendaya Gunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63 tahun 2003 standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan

2.3 Efektivitas

2.3.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Menurut The Liang Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang efektif adalah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu, setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha yang

dikehendaki setelah tercapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal. Menurut Siagian (2002:67) mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut. Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Menurut Mahmudi (2010:143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran (*output*) dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Menurut supriyono (2000:29) juga menjelaskan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Oleh karena itu, pengurusan administrasi atau kegiatan lainnya dapat dikatakan efektif apabila pengerjaannya atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah untuk memberikan kepuasan bagi pelayanan administrasi tersebut maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsinya tersebut.

2.3.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada

siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas

Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, seperti yang dikemukakan oleh Richard M. Steers:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam artipentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk mengatikan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialiasasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengedaan dan pengisian tenaga kerja.

2.3.4 Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas, yaitu :

1. Pendekatan Sasaran (*GoalApproach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realisasi untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi "*OfficialGoal*" dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output* yang direncanakan.

Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejarah mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

2. Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang di butuhnya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya. Karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, diaman dari

Lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan serangkain bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

3. Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses merupakan sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2.4. Sitem Daring

2.4.1 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin dan bahasa Yunani adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Romney dan Steinbart (2015:3) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai tujuan.

2.4.2 Pengertian Daring

Menurut KBBI Kemendikbud, Daring adalah akronim dari dalam jaringan. Artinya terhubung melalui jejaring komputer, internet, dan sebagainya. Merinci kegiatan-kegiatan daring di antaranya webinar, kelas online, kkn online, hingga kuliah online. Seluruh kegiatan dilakukan menggunakan jaringan internet dan komputer.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan sistem daring adalah rangkaian dari komponen-komponen yang saling berhubungan melalui jejaring komputer, internet dan sebagainya. yang dilakukan tanpa tatap muka, melainkan melalui platform yang tersedia.

2.5 Akta Kelahiran Online

2.5.1 Pengertian Akta Kelahiran Online

Akta kelahiran adalah catatan/akta otentik yang dibuat oleh pegawai kantor catatan sipil berupa catatan resmi tentang waktu dan tempat kelahiran seseorang (bayi), nama bayi dan nama kedua orang tuanya secara lengkap dan jelas serta status kewarganegaraannya. Akta kelahiran berlaku seumur hidup bagi pemegangnya akta kelahiran serta memiliki kekuatan pembuktian yang lengkap.

Sedangkan akta kelahiran online adalah bentuk identitas berupa catatan/akta kelahiran yang dibuat dengan menggunakan jaringan internet (online) melalui website yang disediakan.

2.5.2 Jenis – jenis Akta Kelahiran

Akta Kelahiran dapat digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran bayi. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu :

1. Akta Kelahiran Umum.

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat – lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta Kelahiran Istimewa.

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

3. Akta kelahiran dispensasi.

Akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi warga yang lahir sampai dengan tanggal 31 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

2.5.3 Manfaat Memiliki Akta Kelahiran

Berikut ini adalah beberapa manfaat jika kita memiliki akta kelahiran :

1. Pengakuan negara tentang status individu, status perdata, ttus kewarganegaraan seseorang.
2. Merupakan dokumen atau bukti yang sah mengenai identitas seseorang
3. Data dasar penetapan identitas dalam dokumen lainnya, seperti Ijazah, Ktp, Kk.
4. Salah satu syarat memasuki dunia pendidikan dari TK s/d perguruan tinggi.
5. Salah satu syarat melamar pekerjaan, termasuk menjadi anggota TNI dan POLRI.
6. Salah satu syarat membuka kartu tanda penduduk, Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan.
7. Salah satu syarat membuat pasport.
8. Salah satu syarat mengurus tunjangan keluarga.
9. Salah satu syarat mengurus warisan.

10. Salah satu syarat mengurus Bea Siswa.
11. Salah satu syarat mengurus pensiun bagi pegawai.
12. Salah satu syarat mengurus pencatatan perkawina.
13. Salah satu syarat mengurus dokumen-dokumen jika hendak melaksanakan ibadah haji.
14. Salah satu syarat mengurus perceraian.
15. Salah satu syarat mengurus pelaporan dan akta kematian.
16. Salah satu syarat mengurus pengakuan anak.
17. Salah satu syarat mengurus pengangkatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan penelitian adalah menunjukkan deskriptif. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan pendekatan kualitatif, yaitu menurut buku Metodologi Penelitian Kualitatif mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

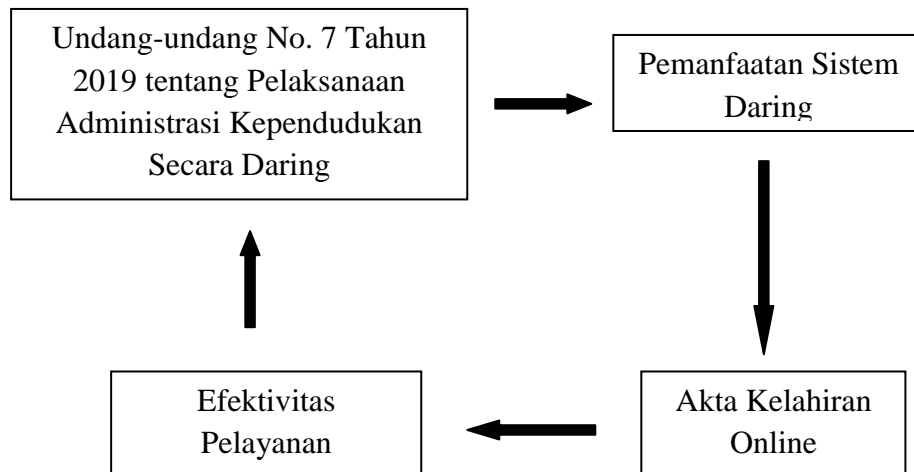
Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajukan, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan diantara variabel-variabel tersebut.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian yang berjudul “Pemanfaatan Sistem Daring dalam Pembuatan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”

Tabel 3.1

Tabel 3.1

Kerangka konsep penelitian**3.3 Definisi Konsep**

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal-hal yang sejenisnya. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti menguraikan definisi konsep sebagai berikut :

- a. Menurut Hardiansyah (2011:12) Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditemikan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.
- b. Menurut Siagian (2002:67) mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah

ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut.

3.4 Kategorisasi

Katagorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun katagorisasi dari variabel penelitian adalah :

1. Prosedur layanan, adanya prosedur online yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran online.
2. Ketepatan waktu, adanya waktu yang ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk memberikan kepastian proses pengurusan akta kelahiran online.
3. Sarana dan Prasarana, adanya Aplikasi SI-BISA yang dirancang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai sarana pembuatan akta kelahiran online.
4. Efektivitas, adanya dampak yang dihasilkan dari pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
5. Kompetensi, adanya standar kompetensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memastikan kenyamanan dalam pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

3.5 Informan dan Narasumber

Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh oleh informan yaitu orang-orang yang mengetahui dengan baik dan banyak tentang informasi yang terkait dengan masalah penelitian ini. Maka, jumlah narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala Bidang pelayanan Catatan Sipil : DR A Seriati
2. Kepala Seksi Kelahiran Akta Kelahiran Online : Sita Soraya S.E
3. Kepala Seksi Inovasi : Siti Aisyah S.H
4. Operator Online Si-Bisa : Ria Sari Tifani S.E

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Teknik pengumpulan data menerapkan langkah yang paling penting strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu primer dan sekunder dengan menggunakan teknik.

1. Data Primer

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, tanpa menggunakan alat bantu rumus-rumus statistika. Menurut Sugiyono (2005:7) data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Analisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara mendalam dilakukan sejak penelitian dilapangan karena dalam penelitian kualitatif, analisis data sebenarnya lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data sehingga peneliti mengumpulkan data sambil menganalisis hasil temuan dilapangan.

a. Pengumpulan data

diartikan sebagai suatu proses kegiatan pengumpulan data melalui wawancara ataupun dokumentasi untuk mendapatkan data yang lengkap.

b. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memfokuskan hal-hal yang terpenting tentang penelitian dengan mencari tema dan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

c. Penyajian data

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan.

d. Penarikan kesimpulan

Merupakan suatu menyimpulkan yang didukung dengan bukti-bukti dan temuan yang ditemukan peneliti dilapangan.

3.8 Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi dan penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang terletak di Jl. Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, kota Medan, Sumatera Utara 20151. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah mulai bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai Kantor Catatan Sipil Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan Catatan Sipil. Pencatatan Sipil sendiri merupakan suatu upaya hukum pencatatan kelahiran, perkawinan, Status anak dan kematian. Sebagai hasil absorpsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan catatan sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Artinya catatan sipil dilaksanakan dengan penggolongan-penggolongan warga Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Indische Satatregeling dengan ketentuan:

1. Untuk orang Eropa digunakan Reglamente pencatatan sipil Eropa Staatblad 1849
2. Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158
3. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917
4. Untuk orang Indonesia digunakan Staatblad 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933
5. KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966 Berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).

Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No . 9 Tahun 1975.

Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirlah Kepres No.12/1983 dan Keputusan Mandagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten Kotamadya. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan.

1. Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk.
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk;

3. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk;
4. Peraturan Daerah No.1/1998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya Tingga II Medan;
5. Keputusan Walikota Medan No.474/1273/SK/1998 tentang Peraturan Pelaksanaan

3.9.2 Letak Geografis

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terletak di Jl. Iskandar Muda NO,270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.9.3 Logo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Gambar 3.1

Logo Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan



Gambar tersebut terdiri dari :

1. **17 Biji Padi** berarti tanggal 17 dari hari Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.

2. **8 Bunga Padi** berarti bulan 8 dari tahun Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia.
3. **4 Tiang dan 5 Bahagian dari Perisai** berarti tahun 45 dari Proklamasi Indonesia.
4. **Satu Bambu Buncing yang terletak dibelakang perisai** adalah lambang perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia, dan lima bahan-bahan pokok yang terpenting dihadapan bambu runcing berarti Kemakmuran serta Keadilan Sosial yang merata ada dihadapan kita.
5. **Bintang yang bersinar lima** adalah Bintang Nasional yang berarti bahwa hidup penduduk Kota Medan khususnya dan Indonesia umumnya akan bersinar-sinar bahagia dan lepas dari kemiskinan dan kemelaratan.
6. **Lima sinar bintang** berarti lima bahan pokok terpenting yang diekspor dari Kota Medan dan lima bahagian perisai berarti Pancasila yang menjadi Dasar Negara Republik Indonesia.

3.9.4 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

1. Visi

“Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan dan akta-akta catatan sipil”.

2. Misi

Meningkatkan penyelenggaraan kegiatan Pendaftaran Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) serta penyelenggaraan pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil,

memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang cepat, tepat dan mudah.

3.9.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

1. Tugas Pokok

Melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

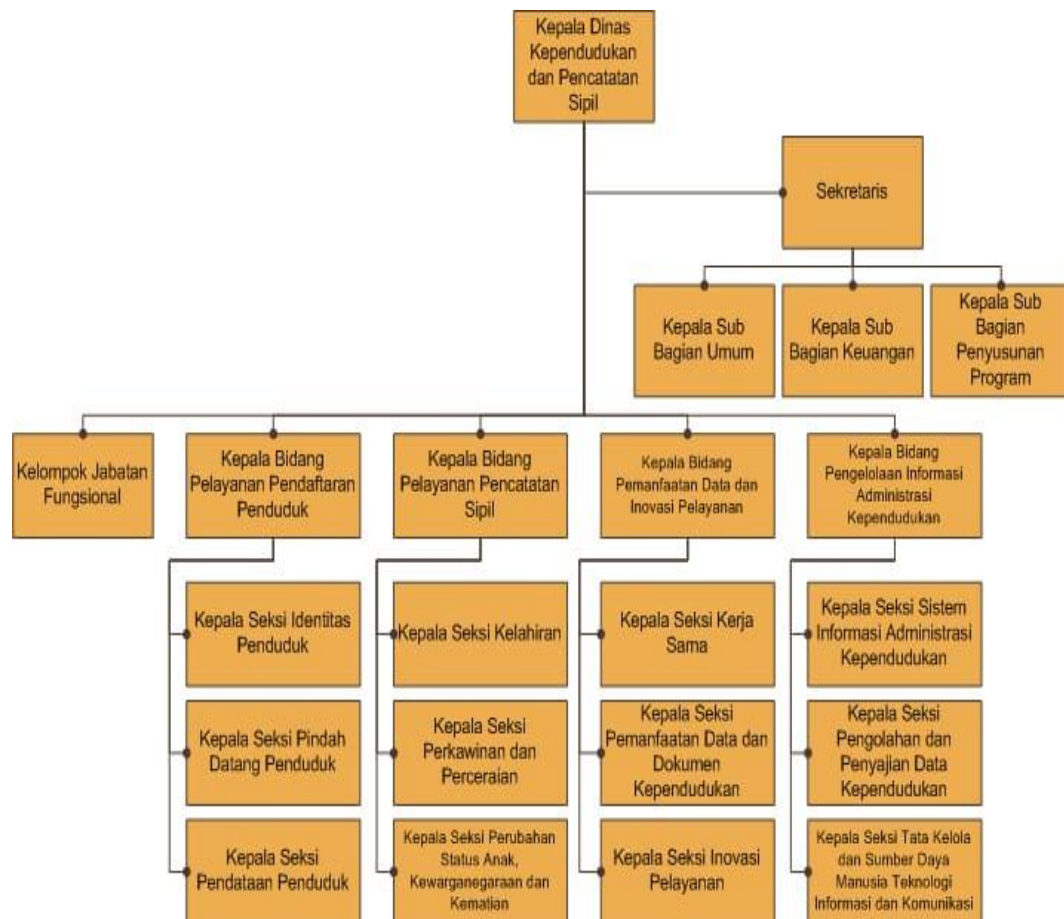
2. Fungsi

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil;
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
7. Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil;
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah;

3.9.6 Struktur Organisasi Pelayanan Catatan Sipil dan Inovasi Pelayanan

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Pelayanan Catatan Sipil dan Inovasi Pelayanan



3.9.7 Perangkat Lunak dan website Pembuatan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

a. Si-Bisa

Gambar 3.3

Cara daftar Si-bisa



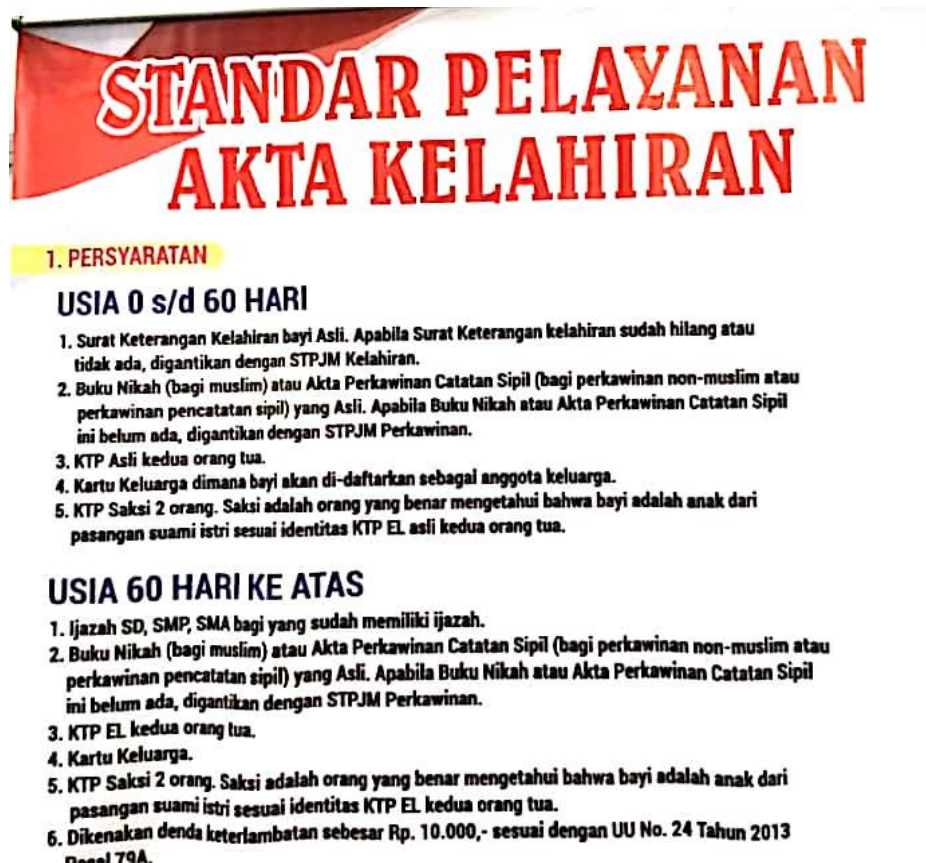
Petunjuk Pendaftaran Online :

- Silahkan mengakses Situs layanan online kami di <https://sibisa.pemkomedan.go.id>.
- Klik tulisan daftar sekarang (warna biru) untuk membuat akun.
- Buka kotak masuk Email tersebut untuk verifikasi akun dan pengisian password akun SIBISA.
- Login masuk dengan memasukkan NIK dan Password.
- Klik kotak Capcha.
- Pilih menu yang tersedia untuk mengurus Dokumen Kependudukan tersebut.
- Isi Form yang telah di sediakan oleh Sistem SIBISA.
- Upload file foto Dokumen yang di minta oleh sistem (Wajib Dokumen Asli).
- Submit pendaftaran untuk mendapatkan Kode ID dan Barcode Pendaftaran.
- Setiap hari di pantau/ lihat kolom Status dan kolom Catatannya jika ditolak akan dituliskan alasan penolakan, dan jika dokumen sudah selesai akan di tuliskan di kolom catatan tanggal pengambilan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

3.9.8 Standar Pelayanan Akta Kelahiran

Gambar 3.4

Standar Pelayanan Akta Kelahiran



KEPENGURUSAN : ONLINE SYSTEM(HTTPS://SIBISA.PEMKOMEDAN.GO.ID/).

PETUNJUK PENDAFTARAN ONLINE :

1. Silahkan mengakses Situs layanan online kami di <https://sibisa.pemkomedan.go.id>.
2. Klik tulisan daftar sekarang (warna biru) untuk membuat akun.
3. Buka kotak masuk Email tersebut untuk verifikasi akun dan pengisian password akun SIBISA.
4. Login masuk dengan memasukkan NIK dan Password.
5. Klik kotak Capcha.
6. Pilih menu yang tersedia untuk mengurus Dokumen Kependudukan tersebut.
7. Isi Form yang telah di sediakan oleh Sistem SIBISA.
8. Upload file foto Dokumen yang di minta oleh sistem (Wajib Dokumen Asli).
9. Submit pendaftaran untuk mendapatkan Kode ID dan Barcode Pendaftaran.
10. Setiap hari di pantau/ lihat kolom Status dan kolom Catatannya jika ditolak akan dituliskan alasan penolakan, dan jika dokumen sudah selesai akan di tuliskan di kolom catatan tanggal pengambilan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**



**Drs. Zulkarnain, M. Si
PEMBINA UTAMA MUDA
Nip. 19650127 198603 1 003**

Standar Pelayanan Adalah Tolak ukur yang Dipergunakan sebagai pedoman Penyelenggaraan pelayanan dan acuan Penelitian Kualitas Pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

3.9.9 Maklumat Pelayanan

Gambar 3.5

Maklumat Pelayanan



Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Adanya prosedur online yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran online.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu DR. A Seriati selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa untuk Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Online sudah sangat diterima oleh masyarakat dan mengetahui adanya pembuatan akta kelahiran secara online. karena hanya dengan menggunakan smartphone, pembuatan akta kelahiran bisa melalui aplikasi atau website sibisa.pemko.medan.go.id. untuk melakukan pendaftaran online ada petunjuk disetiap awal halaman aplikasi atau website.

Dokumen harus sesuai persyaratan pendaftaran. Pesyaratan USIA 0 s/d 60 hari : 1) Surat keterangan bayi kelahiran bayi asli. Apabila surat keterangan kelahiran sudah hilang atau tidak ada, digantikan dengan STPMJ kelahiran. 2) buku nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau perkawinan pencatatan sipil) yang Asli. Apabila buku nikah atau akta perkawinan catatan sipil ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan. 3) KTP asli kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga dimana bayi akan didaftarkan sebagai anggota keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai

identitas KTP EL asli kedua orang tua. Persyaratan Usia 60 Hari ke Atas : 1) Ijazah SD, SMP, SMA bagi yang sudah memiliki ijazah. 2) Buku Nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atatu ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan). 3) KTP EL kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL kedua orang tua. 6) dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000,- sesuai dengan UU No.4 Tahun 2013 Pasal 79A. Dokumen yang sudah lengkap dikirimkan dalam bentuk file, maka pendaftaran akta kelahiran online sudah berhasil. Dengan begitu pembuatan akta kelahiran secara online sudah membantu masyarakat. Namun ada beberapa kendala yang sering dihadapi seperti jaringan yang memakan waktu maksimal 1 jam. Upaya yang dilakukan hanya bisa menunggu jaringan untuk stabil kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran online ini ada sebagian masyarakat yang bisa menerima dan ada sebagian masyarakat yang belum menerima. Belum bisa menerima disini artinya masyarakat tersebut tidak memahami prosedur pelayanan mengurus akta kelahiran yang dilakukan secara online. karna tidak mengerti dengan teknologi. jadi, masyarakat tersebut lebih memilih mengurus akta kelahiran secara manual. Untuk persyaratan pendaftaran pembuatan akta kelahiran secara manual dan pembuatan akta kelahiran secara online sama saja tidak ada bedanya dalam segi apapun.

Pesyaratan USIA 0 s/d 60 hari : 1) Surat keterangan bayi kelahiran bayi asli. Apabila surat keterangan kelahiran sudah hilang atau tidak ada, digantikan dengan STPMJ kelahiran. 2) buku nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau perkawinan pencatatan sipil) yang Asli. Apabila buku nikah atau akta perkawinan catatan sipil ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan. 3) KTP asli kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga dimana bayi akan didaftarkan sebagai anggota keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL asli kedua orang tua. Persyaratan Usia 60 Hari ke Atas : 1) Ijazah SD, SMP, SMA bagi yang sudah memiliki ijazah. 2) Buku Nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan). 3) KTP EL kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL kedua orang tua. 6) dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000,- sesuai dengan UU No.4 Tahun 2013 Pasal 79A. Pengeriman dokumen yang sudah lengkap dikirimkan dalam bentuk file melalui aplikasi dan website, maka proses pendaftaran akta kelahiran online sudah berhasil.

Selain kendala pada jaringan kendala lainnya terletak pada masyarakat yang tidak sesuai memberikan dokumen yang didaftarkan sehingga terjadinya penolakan dokumen. Upaya dilakukan mengirim email kepada masyarakat memberitahukan bahwa dokumen tersebut tidak sesuai yang didaftarkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran secara online ini diterima oleh masyarakat dan mengetahui adanya prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online. pendaftaran akta kelahiran online bisa melalui aplikasi atau website, persyaratan pendaftaran online akan muncul dihalaman utama aplikasi dan website.

Persyaratan USIA 0 s/d 60 hari : 1) Surat keterangan bayi kelahiran bayi asli. Apabila surat keterangan kelahiran sudah hilang atau tidak ada, digantikan dengan STPMJ kelahiran. 2) buku nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau perkawinan pencatatan sipil) yang Asli. Apabila buku nikah atau akta perkawinan catatan sipil ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan. 3) KTP asli kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga dimana bayi akan didaftarkan sebagai anggota keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL asli kedua orang tua. Persyaratan Usia 60 Hari ke Atas : 1) Ijazah SD, SMP, SMA bagi yang sudah memiliki ijazah. 2) Buku Nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atatu ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan). 3) KTP EL kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL kedua orang tua. 6) dikenakan

denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000,- sesuai dengan UU No.4 Tahun 2013 Pasal 79A.

kendala yang sering terjadi yaitu jaringan yang mengalami masalah. Upaya yang bisa dilakukan hanya menunggu jaringan tidak mengalami masalah lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa Pembuatan akta kelahiran secara online ini sangat diterima oleh masyarakat dan masyarakat juga mengetahui tentang prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran secara online yang pendaftaran dan persyaratannya bisa melalui aplikasi Si-Bisa atau dari website sibisa.pemko.medan.go.id.

Persyaratan USIA 0 s/d 60 hari : 1) Surat keterangan bayi kelahiran bayi asli. Apabila surat keterangan kelahiran sudah hilang atau tidak ada, digantikan dengan STPMJ kelahiran. 2) buku nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau perkawinan pencatatan sipil) yang Asli. Apabila buku nikah atau akta perkawinan catatan sipil ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan. 3) KTP asli kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga dimana bayi akan didaftarkan sebagai anggota keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL asli kedua orang tua. Persyaratan Usia 60 Hari ke Atas : 1) Ijazah SD, SMP, SMA bagi yang sudah memiliki ijazah. 2) Buku Nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi

perkawinan non-muslim atau ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan). 3) KTP EL kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL kedua orang tua. 6) dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000,- sesuai dengan UU No.4 Tahun 2013 Pasal 79A.

Kendala yang sering dihadapi seperti jaringan internet yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lambat. Upaya yang dilakukan hanya menunggu jaringan internet untuk stabil kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat diketahui bahwa untuk melakukan pendaftaran online ada petunjuk disetiap awal halaman aplikasi. Dokumen harus sesuai persyaratan pendaftaran. Dokumen yang sudah lengkap dikirimkan dalam bentuk file, maka dengan itu pendaftaran akta kelahiran online sudah berhasil. permasalahan-permasalahan yang dihadapi yaitu ada sebagian masyarakat yang masih belum mengerti pendaftaran Akta Kelahiran secara online, masyarakat juga belum mahir menggunakan smarthphone juga masyarakat tidak begitu paham dengan alur pendaftaran secara online, dan keterbatasan jaringan pada server aplikasi Si-Bisa menjadi penghambat dalam pengurusan Akta Kelahiran online. Namun Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang memiliki hambatan saat proses pendaftaran online.

4.1.2 Adanya waktu yang ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu DR. A Seriati selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa untuk mengurus proses pelayanan akta kelahiran online waktu yang dibutuhkan 1 hari kerja dan pelayanan akta kelahiran online tidak dibuka selama 24 jam hanya sesuai jam kerja. Lamanya proses pembuatan akta kelahiran online diakibatkan juga sering terjadi beberapa kendala yang sering dihadapi seperti tidak lengkapnya dokumen yang diserahkan masyarakat dan jaringan internet yang memungkinkan pengurusan itu menjadi lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa dalam pengurusan akta kelahiran online dikerjakan dalam waktu 1 hari kerja tergantung jika tidak ada masalah dalam bentuk dokumen ataupun jaringan internet. Kalau terjadi kendala dipastikan waktu penyelesaian menjadi lama dan prosesnya dapat memakan maksimal berhari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa pengurusan proses administrasi yang sesuai persyaratan maka waktu yang dibutuhkan tidak lama, proses waktu

hanya 1 jam pelayanan tidak dibuka dalam 24 jam. adapun kendala lain seperti dokumen atau jaringan yang membuat perubahan waktu 1 hari menjadi 2 hari pengerjaan pembuatan Akta Kelahiran online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa untuk urusan proses pembuatan akta kelahiran secara online dikerjakan dalam waktu 1 hari. Tetapi jika terjadi kendala seperti dokumen dan jaringan internet maka prosesnya semakin lebih lama lagi. Proses pelayanan sangat bergantung kepada masyarakat yang memberikan dokumen dan jaringan internet jika terjadi masalah dan gangguan maka pegawai pelayanan akta kelahiran online akan sulit untuk mengakses layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat diketahui bahwa proses pengurusan Akta Kelahiran online dibutuhkan waktu 1 hari kerja dan pelayanan tidak dibuka selama 24 jam. Pelayanan Akta kelahiran online belum dapat dikatakan efektif dalam ketepatan waktu, masih ditemukan kendala pada server jaringan internet dan dokumen yang belum lengkap, sehingga proses pembuatan Akta Kelahiran secara online yang tadinya lebih cepat menjadi lebih lama. Hal inilah yang membuat waktu penyelesaiannya menjadi lebih lama dan belum dikatakan efektif dalam ketepatan waktu.

4.1.3 Adanya aplikasi SI-BISA yang dirancang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai sarana dan prasarana pembuatan akta kelahiran online

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu DR. A Seriati selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat mendukung di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Dengan tersedianya Aplikasi SI-BISA ini suatu wadah yang guna dan fungsinya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembuatan akta kelahiran secara online. Dengan menggunakan Aplikasi Si-Bisa masyarakat tidak perlu antri panjang sampai memakan waktu yang cukup lama. Tetapi masih banyak masyarakat yang memilih untuk mengurus langsung akta kelahiran secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa pengurusan akta kelahiran sudah disediakan wadah seperti aplikasi SI-BISA, sebuah aplikasi yang diciptakan khusus oleh Pemko Medan untuk Catatan Sipil secara online dengan begitu masyarakat hanya menggunakan smartphone mereka dari rumah sudah bisa mengurus akta kelahiran anaknya tanpa harus pergi ke Dinas. Masyarakat sangat terbantu dalam pengurusan akta kelahiran. Hanya saja masih banyak masyarakat yang masih melakukan pengurusan akta kelahiran secara manual disebabkan kurang pemahamnya masyarakat dalam penggunaan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa dengan inovasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan menciptakan suatu Aplikasi yang diciptakan khusus dengan hadirnya Aplikasi SI-BISA masyarakat Kota Medan dapat mengurus salah satu administrasi pelayanan akta kelahiran secara mudah. Hanya menggunakan smartphone mereka maka sudah bisa membuat akta kelahiran online tanpa mengantri panjang dan tidak banyak mengeluarkan biaya seperti biaya ongkos ataupun menggunakan calo. Namun masih ada permasalahan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran secara online. kurang pemahamnya masyarakat dalam penggunaan teknologi dan alur pendaftaran online sehingga masyarakat lebih memilih melakukan secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa dengan adanya aplikasi SI-BISA yang memadai sistem daring dalam pembuatan akta kelahiran sebuah Aplikasi yang diciptakan khusus oleh Pemko Medan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. maka masyarakat tidak perlu lagi antri atau menunggu lama untuk mengurus akta kelahiran, sudah bisa dilakukan secara online dengan itu sudah sangat membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber dapat diketahui bahwa adanya Aplikasi Si-Bisa yang memadai sistem daring dalam pembuatan Akta Kelahiran online diciptakan khusus oleh Pemko

Medan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan agar mempermudah dan membantu masyarakat dalam pengurusan Akta Kelahiran Secara Online yang dengan menggunakan Smartphone. Walaupun masih ada permasalahan yang terjadi seperti masyarakat yang masih belum mengerti dalam penggunaan teknologi.

4.1.4 Adanya dampak yang dihasilkan dari pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu DR. A Seriati selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa sesuai dengan tujuan diterapkannya pembuatan akta kelahiran secara online yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Dampak yang dirasakan dari sebagian masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan akta kelahiran secara online, bagi masyarakat yang mempunyai sedikit waktu dan juga jarak yang jauh dari lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan tidak banyak mengeluarkan biaya seperti ongkos sehingga merasa terbantu dengan adanya kebijakan terbaru yang dibuat oleh Pemerintah. Namun sebagian masyarakat masih belum merasakan pengaruh dengan adanya pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online, kurang paham akan penggunaan teknologi sehingga masyarakat yang memiliki usia 35 tahun ke atas sulit untuk mengerti bagaimana alur pendaftaran secara online. Memungkinkan masyarakat tersebut sangat sulit memahami bagaimana alur proses pembuatan akta kelahiran secara online dan memilih untuk melakukan pendaftaran secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa dengan adanya pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online masyarakat sangat terbantu dan dapat menghemat waktu, menghemat biaya pengeluaran seperti ongkos dan tidak perlu lagi mengantri panjang. Namun kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan disebabkan faktor usia 35 tahun ke atas membuat masyarakat kurang pemahannya dalam menggunakan teknologi menjadi penyebab masyarakat tersebut sulit untuk memahami bagaimana proses pengurusan melalui program akta kelahiran secara online. Sehingga dengan begitu masyarakat tersebut memilih untuk melakukan secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa adanya pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online untuk mempermudah masyarakat dalam menghemat waktu dan masyarakat yang memiliki lokasi rumah yang sangat jauh, masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya ongkos dengan begitu masyarakat merasa terpenuhi atas pelayanan yang diinginkan. Namun masih ada kendala-kendala, masyarakat tersebut masih sangat sulit memahami bagaimana proses penggunaan aplikasi yang seharusnya membantu dan mempermudah juga faktor usia 35 tahun ke atas sehingga masyarakat banyak yang memilih secara manual, dibandingkan melakukan pendaftaran secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa program akta kelahiran online berbasis teknologi, masyarakat yang mempunyai kemampuan dalam menggunakan teknologi sangat terbantu dalam pelayanan tersebut sehingga dengan begitu dapat menghemat waktu, biaya pengeluaran dan tidak mengantri panjang dan tidak menggunakan calo. Namun masih banyak masyarakat yang belum memahami dalam penggunaan aplikasi faktornya karena usia 35 tahun ke atas sehingga masyarakat sangat sulit dalam penggunaan teknologi dan kurang pahami alur pendaftaran secara online dan masyarakat tersebut memilih pendaftaran akta kelahiran secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber bahwa adanya pembuatan Akta Kelahiran yang dilakukan secara online belum begitu terasa dampaknya terhadap masyarakat, tidak ada sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terhadap masyarakat tentang alur proses pembuatan akta kelahiran secara online. sehingga membuat masyarakat memilih melakukan secara manual. Namun bagi masyarakat yang mengerti dalam penggunaan teknologi sangat membantu dengan begitu dapat menghemat waktu, biaya, tidak mengantri panjang dan bahkan tidak ada lagi penggunaan calo.

4.1.5 Adanya standar kompetensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memastikan kenyamanan dalam pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu DR. A Seriati selaku Kepala Bidang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa semua sistem pelayanan administrasi yang berbasis online untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran sudah mencapai standar operasional pelayananan (SOP) yaitu dengan meningkatkan ketrampilan dalam bentuk pelayanan berbasis teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa pelayanan akta kelahiran secara online sudah sesuai standar operasional pelayanan (SOP) yaitu dengan meningkatkan konsep pelayanan yang ideal serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai walaupun secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa meningkatkan pelayanan akta kelahiran secara online maka pegawai harus memberikan pelayanan terbaik kepada

masyarakat yang sesuai dengan Standar pelayanan operasional (SOP) dengan itu masyarakat merasa terbantu dengan apa yang mereka inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan terbaik maka pegawai harus melakukan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional pelayanan (SOP) karna agar masyarakat mudah memahami dan merasa terbantu dalam pengurusan akta kelahiran secara online.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan para narasumber bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan sudah berdasarkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) agar pelayanan pegawai memberikan pelayanan yang ideal serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai secara online.

4.2 Pembahasan

Dalam pembahasan ini peneliti akan menganalisis pada bab sebelumnya. Adapun jenis metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang didapatkan di lapangan mendeskripsikan sebagaimana diiringi dengan analisis rasional. Analisa dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa data yang telah disediakan baik melalui wawancara, serta observasi yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Medan. Untuk menganalisis data ini, penulis

menggunakan indikator berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

4.2.1 Adanya Prosedur online yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran online.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Sinambela (2010:3) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, yang telah dikemukakan oleh Hardiansyah (2011:12) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah dan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan asumsi teori tersebut dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan akta kelahiran online sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sistem pelayanan online. Dengan menggunakan smarthphone melalui aplikasi sudah bisa melakukan pendaftaran online dengan persyaratan pendaftaran yang ada petunjuk diawal halaman aplikasi. Namun masih belum sepenuhnya terjalankan dengan secara baik. Penulis menilai bahwa hal ini dapat dilihat dari kendala-kendala yang dihadapi permasalahan gangguan jaringan, yang hanya diatasi dengan menunggu jaringan tersebut menjadi stabil kembali. Seharusnya,

pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melakukan perbaikan aplikasi yang sering mengalami gangguan server guna meningkatkan kualitas pelayanan Akta Kelahiran yang dilakukan secara online.

Permasalahan lain yang umum rasakan yaitu tingkat pengetahuan masyarakat yang sepenuhnya belum mengerti tentang adanya pembuatan Akta Kelahiran Secara online dan masyarakat yang tidak mengerti bagaimana cara melakukan alur pendaftaran yang dilakukan secara online, tidak lengkapnya dokumen yang diserahkan sehingga adanya penolakan. Hal ini, karna pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak melakukan sosialisasi secara langsung terhadap masyarakat untuk memberikan informasi. Oleh karena itu, seharusnya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan kritis terhadap apa yang terjadi dilapangan. Agar proses pembuatan Akta Kelahiran secara online dapat berjalan sesuai harapan sehingga pembuatan Akta Kelahiran secara online dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan salah satu Peagawai bagian Akta Kelahiran online Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran online ini ada sebagian masyarakat yang bisa menerima dan ada sebagian masyarakat yang belum menerima. Belum bisa menerima disini artinya masyarakat tersebut tidak memahami prosedur pelayanan mengurus akta kelahiran yang dilakukan secara online. karna tidak mengerti dengan teknologi. masyarakat tersebut lebih memilih mengurus akta kelahiran secara manual. Untuk persyaratan

pendaftaran pembuatan akta kelahiran secara manual dan pembuatan akta kelahiran secara online sama saja tidak ada bedanya dalam segi apapun.

Pesyaratan USIA 0 s/d 60 hari : 1) Surat keterangan bayi kelahiran bayi asli. Apabila surat keterangan kelahiran sudah hilang atau tidak ada, digantikan dengan STPMJ kelahiran. 2) buku nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atau perkawinan pencatatan sipil) yang Asli. Apabila buku nikah atau akta perkawinan catatan sipil ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan. 3) KTP asli kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga dimana bayi akan didaftarkan sebagai anggota keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL asli kedua orang tua. Persyaratan Usia 60 Hari ke Atas : 1) Ijazah SD, SMP, SMA bagi yang sudah memiliki ijazah. 2) Buku Nikah (bagi muslim) atau Akta Perkawinan Catatan Sipil (bagi perkawinan non-muslim atatu ini belum ada, digantikan dengan STPMJ Perkawinan). 3) KTP EL kedua orang tua. 4) Kartu Keluarga. 5) KTP saksi 2 orang. Saksi adalah orang yang benar mengetahui bahwa bayi adalah anak dari pasangan suami istri sesuai identitas KTP EL kedua orang tua. 6) dikenakan denda keterlambatan sebesar Rp. 10.000,- sesuai dengan UU No.4 Tahun 2013 Pasal 79A. Pengeriman dokumen yang sudah lengkap dikirimkan dalam bentuk file melalui apliaksi dan website, maka proses pendaftaran akta kelahiran online sudah berhasil.

Selain kendala pada jaringan kendala lainnya terletak pada masyarakat yang tidak sesuai memberikan dokumen yang didaftarkan sehingga terjadinya

penolakan dokumen. Upaya dilakukan mengirim email kepada masyarakat memberitahukan bahwa dokumen tersebut tidak sesuai yang didaftarkan.

4.2.2 Adanya waktu yang ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan administrasi dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini didukung oleh kemampuan instansi dalam menyelesaikan tugas pelayanan, dan sarana yang memadai. Sebagaimana menurut keputusan Kementrian Pendaya Gunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63 tahun 2003 standar pelayanan publik Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Selanjutnya yang telah dikemukakan Siagian (2002:67) mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa ketepatan waktu dalam pembuatan Akta Kelahiran secara online belum sepenuhnya tepat sesuai waktu yang ditetapkan saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian pengaduan hal ini belum dapat dibilang efektif berbagai kendala yang sering terjadi dalam waktu pelaksanaan pekerjaan yang menyebabkan sebuah proram tersebut tidak dapat dikatakan tepat waktu. Seperti adanya gangguan jaringan internet yang tidak terkoneksi dan tidak lengkapnya penyerahan dokumen sehingga membuat pengurusan itu menjadi lama.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Ibu Ria Sari Tifani S.E selaku Operator Online Si-Bisa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa untuk urusan proses pembuatan akta kelahiran secara online dikerjakan dalam waktu 1 hari. Tetapi jika terjadi kendala seperti dokumen dan jaringan internet maka prosesnya semakin lebih lama lagi. Proses pelayanan sangat bergantung kepada masyarakat yang memberikan dokumen dan jaringan internet jika terjadi masalah dan gangguan maka pegawai pelayanan akta kelahiran online akan sulit untuk mengakses layanan tersebut.

4.2.3 Adanya Aplikasi Si-Bisa yang dirancang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai sarana dan prasarana pembuatan Akta Kelahiran online.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya seperti lingkungan sekitar ruang perawatan.

Selanjutnya menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63 tahun 2003 standar pelayanan publik Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa dapat diketahui sarana dan prasarana yang telah disediakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Medan yaitu Aplikasi Si-Bisa yang guna dan fungsinya untuk membantu dan mempermudah dalam kebutuhan masyarakat. Dengan memadainya sarana dan prasarana seperti Aplikasi Si-Bisa penyelenggaraan pelayanan sudah memberikan yang terbaik. Namun aplikasi Si-Bisa tersebut belum bisa dikatakan efisien dalam membantu kebutuhan masyarakat. Aplikasi Si-Bisa sering mengalami kendala dan bahkan kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan Aplikasi tersebut. Hal ini membuat pembuatan Akta Kelahiran secara online yang melalui Aplikasi Si-Bisa belum bisa dikatakan memenuhi kebutuhan. Masyarakat merasa bahwa pelayanan Akta Kelahiran Secara online lebih menyulitkan mereka dibandingkan pelayanan secara manual.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Ibu Siti Aisyah S.H selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, Menyatakan bahwa dengan inovasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan menciptakan suatu Aplikasi yang diciptakan khusus dengan hadirnya Aplikasi SI-BISA masyarakat Kota Medan dapat mengurus salah satu administrasi pelayanan akta kelahiran secara mudah. Hanya menggunakan smartphone mereka maka sudah bisa membuat akta kelahiran online tanpa mengantri panjang, tidak banyak mengeluarkan biaya seperti biaya ongkos ataupun menggunakan calo. Namun masih ada permasalahan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran secara

online. kurang pahamnya masyarakat dalam penggunaan teknologi dan alur pendaftaran online sehingga masyarakat lebih memilih melakukan secara manual.

4.2.4 Adanya dampak yang dihasilkan dari pembuatan Akta Kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Menurut The Liang Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang efektif adalah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu, setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha yang dikehendaki setelah tercapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal.

Selanjutnya yang dikemukakan oleh Beni (2016:69) efektivitas adalah hubungan output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan drajat keberhasilan suatu operasi pada sector publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai dapat diketahui bahwa program Akta Kelahiran secara online belum sepenuhnya mempunyai pengaruh terhadap masyarakat. kurang pahamnya masyarakat dalam penggunaan teknologi dan masyarakat yang sudah memasuki usia lanjut 35 ke atas sangat terbatas dalam penggunaan gedit. Sehingga masyarakat tersebut sangat sulit memahami

bagaimana alur proses pengurusan administrasi Akta Kelahiran Secara Online. hal ini belum dapat dikatakan mempermudah dan membantu masyarakat, masih banyak masyarakat yang merasa belum puas adanya program pembuatan Akta Kelahiran secara online. sehingga masyarakat tersebut lebih memilih pendaftaran secara manual dibandingkan dilakukan pendaftaran secara online.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021, menyatakan bahwa dengan adanya pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online masyarakat sangat terbantu dan dapat menghemat waktu, menghemat biaya pengeluaran seperti ongkos dan tidak perlu lagi mengantri panjang. Namun kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan disebabkan faktor usia 35 tahun ke atas membuat masyarakat kurang pahami dalam menggunakan teknologi menjadi penyebab masyarakat tersebut sulit untuk memahami bagaimana proses pengurusan melalui program akta kelahiran secara online. Sehingga dengan begitu masyarakat tersebut memilih untuk melakukan secara manual.

4.2.5 Adanya standar kompetensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memastikan kenyamanan dalam pembuatan Akta Kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Sebagaimana Menurut UU No Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya Menurut keputusan Kementerian Pendaya Gunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63 tahun 2003 standar pelayanan publik Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa pelayanan Akta Kelahiran secara online sudah sangat sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP). Mulai dari ketrampilan dalam bentuk pelayanan berbasis teknologi dalam bentuk aplikasi sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat. Juga meningkatkan konsep pelayanan yang ideal agar pelayanan yang bermutu serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam cara penyampaian pegawai, tingkah laku yang sopan, waktu penyampaian dan keramah tamahan pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan sudah dilakukan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan agar masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan secara online.

Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara narasumber dengan Ibu Sita Soraya S.E selaku Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021. yang menyatakan bahwa pelayanan akta kelahiran secara online sudah sesuai standar operasional pelayanan (SOP) yaitu dengan meningkatkan konsep pelayanan yang ideal serta menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai walaupun secara online.

Akta Kelelahiran online adalah layanan masyarakat yang berbasis aplikasi yang bertujuan dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi. Namun adanya prosedur online yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan pelayanan publik namun belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini karena masih banyak kendala yang dihadapi oleh pihak Disdukcapil Kota Medan dalam pengurusan administrasi melalui aplikasi Si-Bisa tersebut. Sehingga proses prosedur pelayanan akta kelahiran secara online menjadi lama. Salah satu hambatan yang sering terjadi yaitu permasalahan jaringan internet yang membuat pelayanan Akta Kelahiran online tersebut terhambat. Ditemukan juga masalah lain seperti masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur akta kelahiran online dan masyarakat yang tidak mengerti melakukan alur pendaftaran yang dilakukan secara online, juga tidak lengkapnya dokumen yang diserahkan sehingga adanya penolakan.

Hal ini dapat dilihat dari teori yang dikemukakan oleh Sinambela (2010:3) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan teori tersebut pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dalam pelaksanaan prosedur online dalam mempermudah masyarakat. Dilihat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti masalah jaringan internet yang menjadi faktor utama penyebab tidak berjalannya dengan baik aplikasi Si-Bisa tersebut secara efektif dan belum dapat diatasi hingga saat ini.

Dalam adanya waktu yang ditentukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagaimana yang dikemukakan Siagian (2002:67) mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang sudah ditetapkan artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak bergantung pada penyelesaian pekerjaan tersebut. Disdukcapil Kota Medan dalam ketepatan waktu belum sepenuhnya tepat sesuai waktu yang ditetapkan saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian pengaduan. Hal ini dikarenakan gangguan jaringan internet yang tidak terkoneksi. Sehingga menyebabkan waktu pelaksanaan sebuah program tersebut tidak dapat dikatakan tepat waktu dan tidak lengkapnya penyerahan dokumen. Hal ini dikarenakan masyarakat yang tidak paham alur pendaftaran yang dilakukan secara online sehingga membuat pengurusan menjadi lama.

Selanjutnya, adanya Aplikasi Si-Bisa dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penyelenggaraan pelayanan secara online sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Namun aplikasi Si-Bisa sering terjadi kendala seperti koneksi jaringan internet yang masih menjadi penyebab faktor utama permasalahan dan tidak pahamnya masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini dilihat dari adanya masyarakat yang masih mengantri dikarenakan tidak paham dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Dampak yang dirasakan oleh masyarakat dari pembuatan Akta Kelahiran secara online yang dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagaimana yang dikemukakan oleh The Liang Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki. Jadi, perbuatan seseorang efektif adalah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu, setiap pekerjaan yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha yang dikehendaki setelah tercapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal. belum adanya dampak terpengaruh terhadap masyarakat. Sehingga membuat pelayanan Akta Kelahiran online belum efektif. Hal ini dikarenakan masih banyak permasalahan di dalam masyarakat dan tidak adanya sosialisasi dari pihak Disdukcapil Kota Medan dalam pembuatan akta kelahiran secara online. Sehingga masyarakat tersebut lebih memilih pendaftaran secara manual dibandingkan melakukan pendaftaran secara online.

Dalam standar kompetensi pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan kepada masyarakat untuk kenyamanan dalam pembuatan Akta Kelahiran secara online sesuai dengan

Standar Operasional Pelayanan (SOP), mulai dari ketrampilan pelayanan yang berbasis online, meningkatkan konsep pelayanan ideal agar pelayanan yang bermutu serta menciptakan pelayanan efektif dan efisien. Dalam cara penyampaian pegawai, tingkah laku yang sopan, waktu penyampaian dan keramah tamahan pada pelayanan online yang dilakukan secara baik oleh pihak Disdukcapil Kota Medan.

Dalam uraian yang telah dipaparkan diatas bahwa Pelayanan Akta Kelahiran online belum berjalan sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan narasumber dan hasil penelitian dilapangan yang membuktikan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran online yang dilaksanakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan masih kurang efektif, hal ini disebabkan banyaknya hambatan dalam pembuatan akta kelahiran online tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dilapangan yang dilakukan peneliti maka faktor-faktor permasalahan yang sering terjadi ialah hambatan dari jaringan aplikasi yang sering mengalami gangguan, masyarakat yang mtidak paham alur pendaftaran online, lamanya waktu penyelesaian, tidak pahamnya masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Si-Bisa, serta tidak adanya dampak yang mempengaruhi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan maka simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan akta kelahiran online sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam sistem pelayanan online. dengan menggunakan smarthphone melalui aplikasi maka sudah bisa dilakukan pendaftaran online dengan persyaratan pendaftaran yang ada petunjuk di setiap awal halaman aplikasi. Namun prosedur pelayanan akta kelahiran secara online belum terlaksana dengan baik. Masih ada kendala-kendala yang sering terjadi, permasalahan jaringan internet yang menjadi penyebab faktor utama dan masyarakat yang tidak mengerti alur pendaftaran yang dilakukan secara online, tidak lengkapnya dokumen yang diserahkan sehingga ada penolakan.
2. Dalam waktu yang ditentukan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam pembuatan akta kelahiran online belum sepenuhnya tepat sesuai waktu yang ditetapkan saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian pengaduan hal ini belum dapat dibidang efektif. Gangguan jaringan internet yang tidak terkoneksi yang masih menjadi faktor penyebab utamanya dan tidak lengkap penyerahan dokumen sehingga membuat pengurusan itu menjadi lama.

3. Aplikasi Si-Bisa yang dirancang pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan penyelenggaraan pelayanan berbasis online belum dapat dikatakan efisien. Aplikasi Si-Bisa sering terjadi kendala gangguan jaringan internet dan tidak pahamnya masyarakat dalam penggunaan tersebut. Hal ini membuat masyarakat lebih memilih pendaftaran secara manual daripada pendaftaran melalui Aplikasi Si-Bisa secara online.
4. Dampak pembuatan akta kelahiran yang dilakukan secara online oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum memiliki pengaruh terhadap masyarakat. Tidak pahamnya masyarakat dalam penggunaan teknologi dan masyarakat yang memasuki usia 35 tahun keatas sangat terbatas dalam penggunaan gadget. Sehingga masyarakat tersebut sangat sulit memahami alur proses pendaftaran administrasi akta kelahiran secara online.
5. Dari segi kompetensi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP). Mulai dari ketrampilan pelayanan berbasis teknologi dalam bentuk aplikasi sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat, meningkatkan konsep pelayanan yang ideal dan pelayanan yang bermutu serta menciptakan pelayanan efektif dan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online dalam memenuhi kebutuhan pelayanan secara online :

1. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan sebaiknya melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat di tiap kecamatan dan kelurahan di Kota Medan agar masyarakat mengetahui langsung tentang adanya pelayanan akta kelahiran online.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebaiknya melakukan perbaikan jaringan-jaringan yang sering mengalami masalah agar waktu yang ditentukan tepat dalam waktu yang ditepatkan.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebaiknya melakukan penambahan kapasitas bandwidth jaringan internet guna memperlancar system yang sering mengalami gangguan agar masyarakat dapat mengakses aplikasi Si-Bisa.
4. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebaiknya melakukan pendekatan kepada masyarakat tersebut agar tertarik dengan adanya program akta kelahiran yang dilakukan secara online dan memberikan pemahaman masyarakat dalam alur pendaftaran secara online.
5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah memberikan yang terbaik dalam konsep pelayanan yang ideal agar pelayanan yang bermutu dalam pelayanan berbasis teknologi.

Daftar Pustaka

1. Buku

- Asep Syamsul M. Romli. 2012. *Jurnalistik Online: panduan Mengelola Media Online*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1 Jakarta Pusat: Taushia.
- Drs. R. A. Supriyono, SU, 2000, *Akuntansi Manajemen*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Gie. The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta Liberty, 2007.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PTRajaGrafindo Persada.
- Pasolong.Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Poerdarminta, W.J.S. 2002. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Romney, Marshall B. Dan Steinbart, (2015), “Sistem Informasi Akuntansi”, Edisi 13, alihbahasa: Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari, Salemba Empat, Jakarta.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Sinambela, LitjanPoltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

2. Dokumen Resmi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002

Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik

3. Skripsi

Ferdian Ferry, 2018. *Inovasi pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Program Studi Administrasi Negara*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam.

4. Sumber Lain

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7452/>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Manisha Aprilia
Tempat/ Tgl Lahir : Perdagangan I, 30 April 2000
NPM : 1703100063
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Perum TMK Gg Teratai No.3
Anak Ke : 1 dari 1 bersaudara

Data Orang Tua

Ayah : Bambang Hariyono
Ibu : Juniar Efrida
Alamat : Perum TMK Gg Teratai No.3

Pendidikan Formal

1. Tamatan SDN 012 Meral Kota tahun 2006 - 2011
2. Tamatan SMP Negeri 2 Meral Kota tahun 2011 - 2014
3. Tamatan SMA Negeri 2 Karimun tahun 2014 - 2017
4. Terdaftar sebagai mahasiswa FISIP UMSU Program Studi Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Administrasi Pembangunan Tahun 2017 - 2021 Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 21 September 2021

Manisha Aprilia

**DOKUMENTASI PENELITIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**



Acc Riset 16/2021

Anang Mulyawan

DRAFT WAWANCARA

Judul Penelitian : Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Nama Peneliti : Manisha Aprilia

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Waktu Wawancara :

- i. Adanya prosedur online yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran online.
 - a. Menurut Bapak/Ibu, Apakah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online bisa diterima oleh masyarakat?
 - b. Menurut Bapak/Ibu, Apakah masyarakat mengetahui tentang prosedur pembuatan akta kelahiran secara online?
 - c. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada kendala pada prosedur pembuatan akta kelahiran secara online?
 - d. Menurut Bapak/Ibu, Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?
2. Adanya waktu yang ditentukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan untuk memberikan kepastian proses pengurusan akta kelahiran online.
 - a. Menurut Bapak/Ibu, Berapa lama waktu yang diberikan dalam mengurus akta kelahiran secara online?
 - b. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ketepatan waktu yang diberikan sudah cukup?
 - c. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada batasan waktu yang diberikan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhannya terkait pelaksanaan akta kelahiran secara online?

- d. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada kendala waktu yang dilakukan dalam pembuatan akta kelahiran secara online?
3. Adanya Aplikasi SI-BISA yang dirancang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai sarana pembuatan akta kelahiran online.
- a. Menurut Bapak/Ibu, Sarana dan prasarana apa saja yang sudah disediakan dalam pembuatan akta kelahiran secara online?
- b. Menurut Bapak/Ibu, Fasilitas apa saja yang digunakan untuk memberikan pelayanan akta kelahiran secara online kepada masyarakat?
- c. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sarana dan prasarana tersebut sudah mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran secara online?
- d. Menurut Bapak/Ibu, Hambatan-hambatan apa saja yang sering terjadi dalam pembuatan akta kelahiran online?
4. Adanya dampak yang dihasilkan dari pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- a. Menurut Bapak/Ibu, Apakah program pembuatan akta kelahiran secara online sudah mampu memberikan kemudahan masyarakat?
- b. Menurut Bapak/Ibu, Upaya apa saja yang dilakukan agar dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran secara online?
- c. Menurut Bapak/Ibu, Apakah masyarakat sudah puas dengan adanya program akta kelahiran secara online?
- d. Menurut Bapak/Ibu, Apakah ada kendala yang ditemukan dalam pembuatan akta kelahiran secara online?
5. Adanya standar kompetensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memastikan kenyamanan dalam pembuatan akta kelahiran online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- a. Menurut Bapak/Ibu, Apakah pelayanan akta kelahiran secara online sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) ?



- b. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kompetensi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan akta kelahiran secara online kepada masyarakat?
- c. Menurut Bapak/Ibu, Berapa jumlah pegawai yang bekerja dibagian pelayanan akta kelahiran secara online?
- d. Menurut Bapak/Ibu, Apa saja hambatan yang dialami pegawai saat memberikan pelayanan akta kelahiran online terhadap masyarakat?



UMSU

Unggul Cemerlang Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Nahli Kharimah S.P., M.Pd
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 20 Februari 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Manisha Apilla
N P M : 1703100089
Jurusan : Ilmu Administrasi Publie
Tabungan sks : B1... sks, IP Kumulatif 3.42

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| No | Judul yang diusulkan | Persetujuan |
|----|---|-------------|
| 1 | Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektifitas Pelayanan Akta Kelahiran Online, Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan | # |
| 2 | Strategi Pengawasan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) terhadap Peredaran kosmetik ilegal di Kota Medan | |
| 3 | Inovasi Pelayanan Smart SIM Online di Polrestaes Kota Medan | |

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 20 Februari 2021

Ketua,
(.....)

Pemohon,

(Manisha Apilla)

Pembimbing Amah Malesia

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 237/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 20 Pebruari 2021 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **MANISHA APRILIA**
N P M : 1703100089
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**
Pembimbing : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 049.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 20 Pebruari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Medan, 10 Rajab 1442 H
22 Pebruari 2021 M

Dekan

Dr. **ARIEEN SALEH**, S.Sos., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6825474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 23 FEBRUARI 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : MANISHA APRILIA
N P M : 1703100089
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor. 239 /SK/II.3/UMSU-03/F/20.21.. tanggal 20 FEBRUARI 2021 dengan judul sebagai berikut :

PENANFAATAN SISTEM DARING DALAM AKTIVITAS
PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS
KEPENDUDUKAN & CATATAN SIPIL KOTA MEDAN.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mengetahui :

Pembimbing

(ANANDA MAHARDIKA), S.Sos.,M.SP

Pemohon,

(MANISHA APRILIA)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/II.3-AU/UMSU-03/IF/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : Nawil Khalifah, S.IP., M.Pd.

| No. | NAMA MAHASISWA | NOMOR POKOK MAHASISWA | PENANGGAP | PEMBIMBING | JUDUL SKRIPSI |
|-----|---------------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| 21 | RENI KESUJIMA PUTRI | 1703100074 | Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP. | NALI KHARIRAH, S.IP., M.Pd | PEMANFAATAN SISTEM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DEBERAT (SIPPO) UNTUK PELAKSANAAN KOORDINASI MUSREMBANG TINGKAT DESA DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN DELSERDANG |
| 22 | DINDA MUTIARA | 1703100063 | AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP. | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos. M.SP | STRATEGI PROGRAM SKCK ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19 DI POLRESTABES MEDAN |
| 23 | MANISHA APRILIA | 1703100089 | JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI. | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos. M.SP | PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN |
| 24 | NELLI NURMALA SARI | 1703100011 | Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP | Drs. H. SYAFRIZAL, M.SI., Ph.D. | AKUNTABILITAS PEMERINTAH DESA DALAM MENYALURKAN PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA (BLT-DD) DI DESA MAMAS BARU KABUPATEN ACEH TENGGARA |
| 25 | HAFAZIRA SIMA | 1703100044 | Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP. | Drs. H. SYAFRIZAL, M.SI., Ph.D. | IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 81 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PENDAURAN ULANG SAMPAH RUMAH TANGGA DI KABUPATEN ASAHAN |

Medan, 13 Rajab 1442 H
25 Februari 2021 M





UMSU
 Mengajar Dengan Bermartabat
 Bisa menyebarkan surat ini agar diisikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Manisha Aprilia
 NPM : 1703100089
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : "Pemanfaatan Sistem Daring dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Kota Medan"

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/Bimbingan | Paraf Pembimbing |
|-----|-------------------|---|------------------|
| 1. | 27 Feb 2021 | Bimbingan proposal Latar Belakang | A. |
| 2. | 29 Feb 2021 | Bimbingan proposal uraian teoritis | A. |
| 3. | 2 Maret 2021 | Bimbingan Kerangka Konsep | A. |
| 4. | 9 Maret 2021 | Bimbingan Jenis penelitian, Kerangka Konsep | A. |
| 5. | 23 Maret 2021 | Acc proposal | A. |
| 6. | 1 Juli 2021 | Bimbingan Draft wawancara | A. |
| 7. | 5 Juli 2021 | Bimbingan tentang hasil Pembahasan dan hasil wawancara | A. |
| 8. | 6 Agustus 2021 | Bimbingan tentang hasil wawancara dan pembahasan | A. |
| 9. | 28 September 2021 | Bimbingan tentang Pembahasan sesuai dengan Kategorisasi | A. |
| 10. | 6 Okt 2021 | Acc Skripsi | A. |

Medan, 6 Oktober 2021

Dekan,

 (Dr. Arifin Saleh.)
 S.Sos., M.S.P

Ketua Jurusan,

 (Angenda Mahardika)
 S.Sos., M.S.P

Pembimbing,

 (Angenda Mahardika)
 S.Sos., M.S.P

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 1197/IJND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Jum'at, 15 Oktober 2021
 Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU

| No. | Nama Mahasiswa | Nomor Pokok Mahasiswa | TIM PENGUJI | | | Judul Skripsi |
|-----|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI III | |
| 1 | EKA PRATIWI HARDINI BR LUBIS | 1703100067 | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP. | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI. | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI. | EFEKTIVITAS PENGURUSAN IZIN ANGKUTAN KOTA DALAM TRAYEK DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA TEBING TINGGI |
| 2 | RETNO AYU TIA | 1703100054 | Dr. SITI HAJAR, S.Sos., MSP. | JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI. | AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.SI. | KOORDINASI KEPIMPINAN KEPALA DESA DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI DESA PEMATANG KERASAAN KABUPATEN SIMALUNGUN |
| 3 | MANISHA APRILIA | 1703100089 | DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI. | JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI. | ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP. | PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |

Teknik: 3 mkn
 Penguji

Medan, 06 Rabul Awwal 1443 H
 13 Oktober 2021 M

Ditandatangani oleh :
 a.n. Rektor
 Wakil Rektor I



Ketua,

Dr. ARFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian



Sekretaris

Dis. ZULFAJRI, M.I.Kom



Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 373/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin*
Penelitian Mahasiswa

Medan, 04 Syaban 1442 H
18 Maret 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan
di-

Tempat.

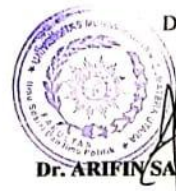
Bissmillahirrahmanirrahi
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **MANISHA APRILIA**
N P M : 1703100089
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM DARING DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Cc : File.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2021/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 373/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal: 16 Maret 2021 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian kepada :

Nama : Manisha Aprilia.
NPM : 1701100089.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
Judul Penelitian : " Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ".
Lamanya : 3 (tiga) Bulan.
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email (balitbangmedan@yahoo.co.id).
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 22- Maret 2021
Plt. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Kota Medan



Dr. SYARIFUDDIN I. DONGORAN, M.Si
KEMBARA UTAMA (IV/c)
NIP. 198903111990091001

Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Pertinggal.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon (061) 4555693 Faks (061) 4555693
E-mail : balitbang@pemkomedan.go.id Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN

No : 070/4044/Balitbang/2021

1. Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian Dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor: 070/2092/Balitbang/2021 Tanggal: 22 Maret 2021, dengan ini memberikan keterangan kepada nama dibawah ini :

Nama : Manisha Aprilia.
NPM : 1703100089.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
Judul : " Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ".
Lamanya : 3 (Tiga) Bulan.
Penanggung jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas telah menyelesaikan Penelitian di Pemerintah Kota Medan dan telah menyerahkan 1 (satu) set soft copy hasil penelitian.

2. Demikian Surat Keterangan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Medan.
Pada Tanggal 27 September 2021

Balitbang Kota Medan
Sekretaris,
Dra. SITI MAHRANI HASIBUAN
PEMBINA TK. I
NIP. 19661208 198603 2 002

Tembusan :

1. Walikota Medan (sebagai laporan).
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Yang Bersangkutan.
4. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Iskandar Muda No. 270 Telp. 061-4527110
MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/3576

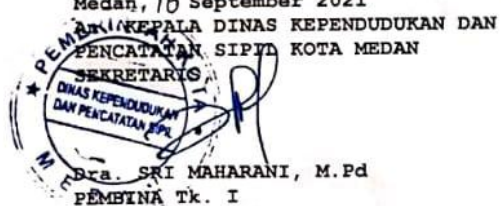
1. Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2092/Balitbang/2021 tanggal 22 Maret 2021 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : **MANISHA APRILIA**
NIM : 1703100089

Telah melaksanakan Penelitian dan telah menyerahkan hasil Laporan Penelitiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 16 September 2021



Dra. SRI MAHARANI, M.Pd
PEMBINA Tk. I
NIP. 19660609 199503 2 002