

**EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA
OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

SITI HALIZA WARDAH

1803100016

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



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

2022

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 : SITI HALIZA WARDAH
NPM : 1803100016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Medan, 8 April 2022

PEMBIMBING

DEDI AMBRATAL, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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 : **SITI HALIZA WARDAH**

NPM : 1803100016

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari,tanggal : Jum'at , 8 April 2022

Waktu : 08.30 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,M.SP** (.....)

PENGUJI II : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH S.Sos.,M.Si** (.....)

PENGUJI III : **DEDI AMRIZAL S.Sos.,M.Si** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

ABRAR ADHANI,S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN



Dengan ini saya, SITI HALIZA WARDAH, NPM. 1803100016, menyatakan dengan 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 dihukum 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 dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan 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 ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

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

Medan, April 2022
Yang Menyatakan



SITI HALIZA WARDAH
NPM. 1803100016

ABSTRAK

EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN

SITI HALIZA WARDAH
1803100016

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Efektivitas Pelayanan SIBISA Online dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal di lapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari enam key informan diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan SIBISA Online dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah efektif namun belum berjalan dengan baik yang didasarkan pada kategorisasi seperti adanya tercapai tujuan dalam pelayanan SIBISA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah tercapai, dalam artian sebagian masyarakat sudah memahami pelayanan SIBISA ini dan mengikuti prosedur yang diberikan. Kerja sama dalam pelayanan SIBISA juga sudah berjalan dengan baik dengan menjalin kerja sama menggunakan jasa pos dan bank sumut. Kemudian sistem kerja sudah berjalan efektif namun belum maksimal dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum pandai menggunakan pelayanan SIBISA. Selanjutnya dalam pengambilan keputusan sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur yang diterapkan. Hal ini dilihat dari cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam menangani permasalahan yang ditimbulkan oleh pelayanan SIBISA untuk dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh masyarakat kota medan.

Kata Kunci : Efektivitas, SIBISA Online, Berbasis Digital

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik ini. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul “ **EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN** ”.

Dalam penulis skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu **Ayahanda Syafrizal** dan **Ibunda Ramadhani** yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moril maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan doa

restu dan tetesan keringatmu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku kehari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan Mu aamiin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Abrar Adhani S.Sos M.I.Kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak **Ananda Mahardika S.Sos., M.SP** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Jehan Ridho Izharsyah S.Sos., M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dedi Amrizal S.Sos., M.Si selaku** Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen seluruh staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

8. Seluruh pegawai staff biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.

9. Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah membantu penulis dalam melaksanakan riset.

10. Kepada Abang dan Adik Kandung penulis M. Fachrizi Ramadhan dan Ariqin Abbad Maulana yang selalu memberi dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.

11. Teman-teman terdekat penulis yang menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi, Nabilla Shafira, Nurul Azizah, Indah Aprillia, Siti Hardiyanti, Arafani Khairunnisa, Nadia Suci Ramadani.

12. Untuk teman-teman seperjuangan Putri Nurazani Rangkuti dan Putri Annisa yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.

13. Untuk Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman.

14. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah

SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya aamiin.

Medan, 14 Maret 2022

Siti Haliza Wardah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Efektivitas.....	8
2.2 Pengertian Sistem.....	8
2.3 Karakteristik Sistem.....	9
2.4 Pengertian Sistem Kerja.....	10
2.5 Pengertian Sistem Informasi.....	11
2.6 Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	12
2.7 Pengertian Pelayanan.....	12
2.8 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Kerangka Konsep.....	15
3.3 Defenisi Konsep.....	16
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	17
3.5 Informan / Narasumber.....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data Primer.....	19
3.7 Teknik Analisis Data.....	19

3.8 Waktu Dan Lokasi Penelitian	20
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	20
3.9.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan	20
3.9.2 Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan	22
3.9.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan	23
3.9.3.1 Sekretariat	26
3.9.3.2 Bidang Kependudukan	27
3.9.3.3 Bidang Catatan Sipil	29
3.9.3.4 Bidang Data Kependudukan	32
3.9.3.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Dan Pengendalian Kependudukan	34
3.9.3.6 Kelompok Jabatan Fungsional	35
3.9.4 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Penyajian Data	37
4.1.2 Deskripsi Narasumber	37
4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin	38
4.1.4 Distribusi Narasumber Menurut Umur	38
4.1.5 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan	39
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	40
4.2.1 Adanya Tercapai Tujuan di dalam Pelayanan SIBISA	40
4.2.2 Adanya Kerja Sama yang dilakukan dalam Pelayanan SIBISA....	42
4.2.3 Adanya Komponen Sistem Kerja di dalam Pelayanan SIBISA ...	44
4.2.4 Adanya Pembuatan Keputusan di dalam Pelayanan SIBISA	45
4.3 Pembahasan	48
4.3.1 Adanya Tercapai Tujuan di dalam Pelayanan SIBISA	48

4.3.2	Adanya Kerja Sama yang dilakukan dalam Pelayanan SIBISA	49
4.3.3	Adanya Komponen Sistem Kerja di dalam Pelayanan SIBISA.....	50
4.3.4	Adanya Pembuatan Keputusan di dalam Pelayanan SIBISA	52
BAB V PENUTUP.....		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur..	39
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Menurut Pekerjaan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Kerangka Konsep	15
Gambar 3.9 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pernyataan
- Lampiran II : Pedoman Wawancara
- Lampiran III : Dokumentasi
- Lampiran IV : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran V : SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran VI : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VII : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VIII: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran IX : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran X : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran XI : Undangan Panggilan Ujian Skripsi
- Lampiran XII : Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran XIII: Loa Jurnal
- Lampiran XIV: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana unsur urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Medan melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota medan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal menyatakan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan masih kurang efektif dan efisien dikarenakan pemerintah kota medan pada saat itu masih menggunakan pelayanan dengan mesin tik secara manual dalam proses pengurusan dan pembuatan dokumen .kependudukan dengan proses sangat lamban dan membutuhkan waktu yang lama sehingga menjadi tidak kondusif dalam pengurusan dokumen pada masa itu. Hal ini membuat pemerintah kota medan untuk mewujudkan pelayanan

administrasi secara digital dengan menerbitkan pelayanan administrasi secara digital pada masa sekarang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mulai menerapkan pelayanan administrasi berdasarkan Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan pemanfaatan data kependudukan serta berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerbitkan pelayanan secara daring dengan menggunakan sistem pelayanan yang bernama SIBISA (sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital) yang terdapat beberapa jenis dokumen pelayanan kependudukan mampu mengurus beberapa dokumen di dalam sistem SIBISA seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak dan sebagainya.

Pada awal tahun 2020 pemerintah kota medan mewujudkan sistem pelayanan administrasi secara digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sistem pelayanan administrasi secara digital yaitu bernama SIBISA online, dimana sistem tersebut dapat mengurus dokumen-dokumen kependudukan secara keseluruhan. SIBISA merupakan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital yang merupakan sebuah aplikasi yang diterbitkan untuk mempermudah proses pelayanan dari yang manual ke digital. Layanan SIBISA sangat membantu dalam proses pembuatan dokumen-dokumen kependudukan.

Tujuan dari sistem aplikasi SIBISA yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dengan memberikan layanan yang terintegrasi, lebih efektif dan efisien untuk masyarakat kota medan. Dengan adanya layanan SIBISA mampu membuat masyarakat dengan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa mengantri dikarenakan dapat mengurus dokumen dari rumah sehingga dengan adanya sistem SIBISA masyarakat secara langsung dapat mendaftar pengurusan dokumen lewat Android tanpa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sistem aplikasi SIBISA di kelola oleh Ibu Adhisti Maritadinda Admar ST,M.Si selaku sub bagian penyusunan program. Fungsi SIBISA online untuk mengurus berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan. Proses pelayanan admistrasi secara digital melalui aplikasi SIBISA dinilai cukup cepat.

Menurut Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan pemanfaatan data kependudukan terdapat Pelaksanaan Kerja dari Sistem SIBISA Online Berikut langkah-langkah dalam proses tata cara pendaftaran SIBISA antara lain :

Pertama,sediakan ponsel yang terhubung ke internet, **Kedua** memiliki email aktif dan bisa dibuka, **Ketiga** memiliki dan menyediakan kartu keluarga yang memiliki domisili kota medan, **Keempat** buka halaman pendaftaran SIBISA, **Kelima** Masukkan NIK,Nomor KK dan alamat email, **Keenam** klik tanda centang “saya bukan robot” dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol verifikasi, **Ketujuh** setelah verifikasi “bukan robot” sukses, klik Tombol Daftar, **Kedelapan** proses pendaftaran ditandatangani dengan bacaan “anda berhasil”, **Kesembilan** periksa

email anda dan buka email yang berasal dari sibisa pemko medan (sibisa@pemkomedan.go.id) , **Kesepuluh** klik teks tombol Aktivasi Akun Saya, **Kesebelas** masukkan kata kunci dua kali pada isian password dan ulangi, **Kedua belas** klik centang “ Saya Bukan Robot” dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol verifikasi, **Ketiga belas** klik tombol aktivasi, **Keempat belas** jika pendaftaran sukses email akan beritahukan untuk bergabung ke SIBISA, **Kelima belas** silahkan login ke SIBISA dengan alamat email dan kata kunci yang sudah anda masukkan.

Aparatur sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melakukan pengurusan dokumen melalui sistem SIBISA dokumen kependudukan sangat mudah dan cepat serta tidak membutuhkan waktu yang lama dan tidak ada kendala apapun ungkap aparatur tersebut. Tetapi ada salah satu warga yang saya temukan masih belum paham dan belum mengerti tentang pengurusan dokumen kependudukan melalui sistem tersebut dikarenakan masih kurangnya informasi warga tentang sistem tersebut dan masih kurangnya respon pelayanan kepada masyarakat atas keluhan tentang pengurusan dokumen kependudukan.. Ternyata membuat saya tertarik untuk melakukan penelitian tersebut untuk membongkar permasalahan-permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota medan.

Berdasarkan observasi penelitian, peneliti menemukan masalah kurang efektif dalam pelayanan SIBISA dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan paham dalam tata cara pendaftaran dokumen kependudukan dengan sistem SIBISA dan kurangnya resepon pelayanan aparatur terhadap

masyarakat dikarenakan masih ada yang belum merekam data penduduk lewat sistem SIBISA sehingga respon pelayanan aparatur kepada masyarakat belum terkendali dengan efektif.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, di Jl. Iskandar Muda, No. 270, Petisah Tengah, Kec, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sejauh mana tingkat efektivitas SIBISA online dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas SIBISA online dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

1.4 Mamfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tambahan sehingga penelitian ini membuat baahn pertimbangan bagi struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan sistem aplikasi SIBISA online dalam rangka optimalisasi pelayanan di masa yang akan datang untuk tercapainya tujuan yang telah disepakat sebelumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratut dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian Efektivitas, Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem, Pengertian Sistem Kerja, Pengertian Sistem Informasi, pengertian Informasi Manajemen, Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Publik.

BAB II METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis data, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi, Key Informan, Lokasi Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian, deskripsi narasumber dan analisis hasil wawancara.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini yang diuraikan adalah Memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORI

2.1 Pengertian Efektivitas

Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kata Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau suatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Menurut Sumantri (Sumantri, 2015, p. 1) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target kualitas dan waktu yang telah dicapai. Menurut (Beni, 2016, p. 69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Menurut Mardiasmo (Andi, 2017) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jadi, dapat disimpulkan berdasarkan teori di atas bahwa efektivitas adalah ukuran pencapaian tujuan sebuah organisasi dengan melihat seberapa jauh target kualitas waktu yang dicapai sehingga berhasil pencapaian tujuan di dalam sebuah organisasi tertentu.

2.2 Pengertian Sistem

Menurut (Sutanto, 2015, p. 6) mengemukakan bahwa “ Sistem adalah kumpulan/grup dari subsistem/bagian/komponen apapun, baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu”. Menurut (Kadir, 2014, p. 61) Sistem adalah

sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu untuk mencapai tujuan tertentu . Selain itu Menurut (Hutahaean, 2015, p. 2)mengemukakan bahwa “ Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan,berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran yang tertentu”. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu kumpulan komponen dari subsistem yang saling bekerja sama dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk menghasilkan output dalam mencapai tujuan tertentu.

2.3 Karakteristik Sistem

Karakteristik menurut (Sutanto, 2013) adalah adanya tujuan sistem;batas sistem; sub sistem; hubungan sistem;lingkungan sistem, dan input,proses,dan output. Untuk lebih jelasnya karakteristik sistem akan diuraikan sebagai berikut :

1. Tujuan Sistem yaitu Suatu target atau sasaran terakhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem untuk mencapai target, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu cirri-ciri dan kriterianya.
2. Batas Sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya.
3. Sub Sistem merupakan komponen atau bagian dari suatu sistem, bisa fisik atau abstrak. Suatu sub sistem akan memiliki sub sistem yang lebih kecil atau seterusnya. Istilah yang menggambarkan bagian dari suatu sistem tidak selalu harus sub sistem istilah lain mungkin adalah komponen,elemen, atau unsur.

4. Hubungan dan Hierarki sistem yaitu hubungan sistem adalah hubungan yang terjadi antara sub sistem dengan sub sistem lainnya yang setingkat atau antara sub sistem dengan sistem yang lebih besar.
5. Input,Proses,Output tiga komponen sistem fungsi/ sub sistem adalah input-proses-output. Fungsi ini juga menunjukkan bahwa sistem sebagai proses tidak bisa berdiri sendiri, harus ada input dan output.
 - Input merupakan segala suatu yang masuk kedalam suatu sistem, input bervariasi bisa berupa energy,manusia,data,modal dan lain-lain.
 - Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Proses mungkin berupa perakitan yang menghasilkan satu macam output dari berbagai macam input yang disusun berdasarkan aturan tertentu.
 - Output adalah hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem
6. Lingkungan Sistem. Faktor-faktor dari luar sistem yang mempengaruhi sistem. Lingkungan sistem ada dua macam yaitu lingkungan eksternal (lingkungan yang berada di luar sistem dan lingkungan internal (lingkungan yang berada di dalam suatu sistem)

2.4 Pengertian Sistem Kerja

Menurut (Irawan, 2010, p. 65) Sistem kerja adalah serangkaian aktivitas yang dipadukan untuk menghasilkan suatu benda atau jasa yang menghasilkan kepuasan pelanggan atau keuntungan perusahaan. Menurut (Purnomo, 2012, p.

76) Sistem kerja yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam kemajuan sebuah perusahaan dan merupakan kunci utama keberhasilan dalam rangka meningkatkan produktivitas, meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja dan efisiensi perusahaan. Rancangan sistem kerja yang dibuat harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerja dan perusahaan agar terciptanya sistem kerja yang aman, nyaman dan mampu meningkatkan produktivitas kerja. Menurut (Puryani, 2018) Sistem kerja merupakan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu pola tertentu dalam rangka melakukan suatu pekerjaan. Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan sistem kerja adalah aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam mengikuti tata cara yang sesuai dengan prosedur sistem kerja.

2.5 Pengertian Sistem Informasi

Menurut (Ladjamudin, 2013, p. 13) Sistem informasi adalah suatu sistem yang dibuat manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi. Menurut (Susanto, 2013, p. 52) Sistem informasi adalah kumpulan sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berkerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Menurut (Hanif, 2010, p. 9) Sistem Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan teori diatas, jadi dapat disimpulkan sistem informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan kerja sama dalam mengolah data mencapai suatu tujuan.

2.6 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut (Hartono, 2013, p. 26) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian atau komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan. Menurut (Zakiyudin, 2011, p. 15) Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi. Menurut (Davis, 2010, p. 3) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi ,manajemen,dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Berdasarkan teori diatas , Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem Informasi Manajemen adalah Suatu rangkaian atau jumlah bagian komponen yang menyediakan informasi dalam mendukung pengoperasian mesin serta dapat mengambil sebuah keputusan di dalam sebuah organisasi.

2.7 Pengertian Pelayanan

Menurut (Kotler, 2018, p. 85) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut (Tjiptono, 2012, p. 236) Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut

(Dwiyanto, 2017, p. 45) Pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan orang lain sesuai dengan yang di inginkan dan membentuk suatu keterikatan atas hak dan kewajiban untuk dapat memecahkan suatu permasalahan.

2.8 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2018, p. 39) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut (Sinambela, 2014, p. 5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut (Mukarom, 2016) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih dalam mencapai hasil

sebuah tujuan dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

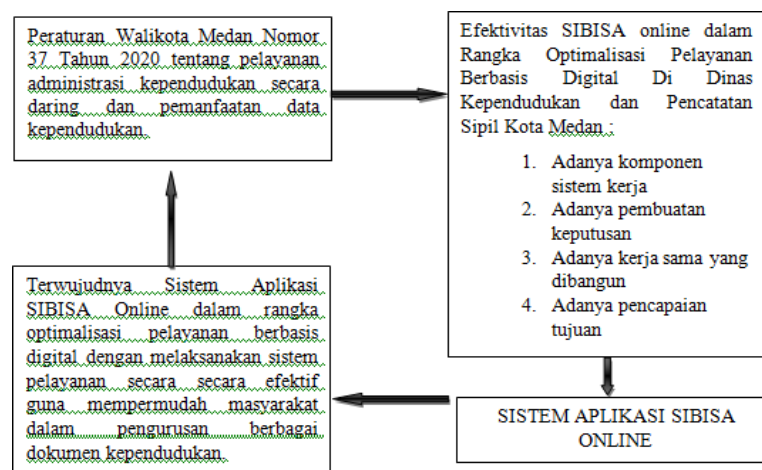
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu cara pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat ini berdasarkan kenyataan. Menurut (Sugiyono, 2017), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari kualitatif yaitu membuat penjelasan secara sistematis.

3.2 Kerangka Konsep



3.3 Defenisi Konsep

Defenisi Konsep adalah sebuah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak, kejadian atau keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial atau abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan konsep- konsep sebagai berikut :

1. Efektivitas adalah bahwa efektivitas adalah ukuran pencapaian tujuan sebuah organisasi dengan melihat seberapa jauh target kualitas waktu yang dicapai sehingga berhasil pencapaian tujuan di dalam sebuah organisasi.
2. Sistem merupakan suatu kumpulan komponen dari sub sistem yang saling bekerja sama dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan untuk menghasilkan output dalam mencapai tujuan tertentu.
3. Sistem Informasi adalah komponen-komponen yang saling berhubungan dan kerja sama dalam mengolah data mencapai suatu tujuan.
4. Sistem Informasi Manajemen adalah Suatu rangkaian atau jumlah bagian komponen yang menyediakan informasi dalam mendukung pengoperasian mesin serta dapat mengambil sebuah keputusan di dalam sebuah organisasi.
5. Sistem Kerja adalah aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam mengikuti tata cara yang sesuai dengan prosedur sistem kerja.

6. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan orang lain sesuai dengan yang di inginkan dan membentuk suatu keterikatan atas hak dan kewajiban untuk dapat memecahkan suatu permasalahan.
7. Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih dalam mencapai hasil sebuah tujuan dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.
8. Inovasi Pelayanan SIBISA adalah unuk meningkatkan akses masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi merupakan bagaimana cara mengukur untuk suatu variable penelitian sehingga diketahui jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk menganalisa variable tersebut. Berikut beberapa kategorisasi di dalam penelitian ini :

1. Adanya tercapai tujuan
2. Adanya kerja sama yang di bangun
3. Adanya komponen sistem kerja
4. Adanya pembuatan keputusan

3.5 Informan / Narasumber

Adapun yang menjadi informan/narasumber dari penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan proses kegiatan dalam rangka optimalisasi pelayanan berbasis digital melalui sistem aplikasi SIBISA online diantaranya :

1. Tiga orang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan :

- a. Kepala Sub Penyusunan Program : Adisti Maritadinda
Admar ST, M.S.i
Umur : 37 Tahun
- b. Kepala Pengelola Sistem dan Jaringan : Arnanda Taufik
S. Kom
Umur : 36 Tahun
- c. Sub Fungsional Koordinator Kerja Sama : Elviyanti Pohan S.E
Umur : 38 Tahun
- d. Tiga orang dari pihak masyarakat Kota Medan :
 - a. Wiraswasta : Nabilla Shafira
Umur : 25 Tahun
Alamat : Jl. Puri Gg. Karya
No. 248 B
 - b. Wiraswasta : Roslimaleni
Umur : 47 Tahun
Alamat : Jl. Amaliun Gg. Kp.
Boyan No. 6 C
 - c. Pegawai Swasta : Nurul Azizah
Umur : 26 Tahun
Alamat : Jl. Puri Gg. Nelayan
No. 7 A

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan melakukan metode pengumpulan data primer.

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian, teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara :

Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondenya sedikit atau kecil.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini dilakukan analisis data menggunakan Analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang biasanya digunakan dalam meneliti pada kondisi suatu objek secara alamiah, dimana peneliti dianggap sebagai instrument utama atau instrument kunci, teknik dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), analisis data ini mempunyai sifat induktif dan hasil penelitian ini lebih ditekankan pada sebuah makna dari pada generalisasi.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan beralamat Jl. Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20151.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

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 Reglament 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 24 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 Kota Medan. 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. 25 6. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Perintahan Daerah . Maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.4 Tahun 2001. Keputusan Walikota Medan No.24 Tahun 2001, Kantor Catatan

Sipil mengalami perubahan dan perluasan tugas menjadi Dinas Kependudukan. Dengan demikian, disamping masih melaksanakan tugas-tugas pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan juga melaksanakan tugas-tugas kependudukan lainnya. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.03 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan Dinas Kependudukan Kota Medan Berubah Menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

3.9.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Visi : mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan fokus strategis yang menjadi perekat dan menyatukan gagasan strategik, melalui orientasi terhadap masa depan, mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi dan mampu menjamin keseimbangan organisasi. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diharapkan akan dapat mendukung Visi Kota Medan yaitu “Medan Kota Metropolitan yang Modern, Madani dan Religius”. Visi dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kota medan adalah “**Terciptanya Tertib Administasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang Terpercaya**”. Sejalan dengan visi, maka misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah : 1. Meningkatkan pelayanan prima bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat. 2. Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat bidang kependudukan dan catatan sipil. 3. Meningkatkan kesadaran masyarakat

akan pentingnya dokumen kependudukan dan catatan sipil. 4. Meningkatkan kualitas Aparatur Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

3.9.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Adapun tugas dan fungsi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan antara lain adalah : 1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil; 2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil; 3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil; 27 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. Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil telah disusun menurut Surat Keputusan Walikota Medan No. 03 Tahun 2009. Adapun susunan organisasi berikut dengan tugas dan fungsi pada Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil Kota Medan terdiri atas :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Penyusunan Program.
3. Bidang Kependudukan terdiri dari :
 - a. Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan;
 - b. Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
 - c. Seksi Mutasi Penduduk.
4. Bidang Catatan Sipil terdiri dari :
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian; 28
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Data.
5. Bidang Data Kependudukan terdiri dari :
 - a. Seksi Data Pendudukan;
 - b. Seksi Penyimpanan Dokumen Kependudukan;
 - c. Seksi Penyuluhan
6. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan terdiri dari:
 - a. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengendalian Kependudukan.
7. Kelompok Jabatan Fungsional

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai berikut :

- a. Memutuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamana data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- g. Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan sipil.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai Keputusan Walikota Medan N0.03 Tahun 2009.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki susunan

organisasi sebagai berikut. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Medan sesuai dengan surat Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terdiri atas :

3.9.3.1 Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan dan urusan lainnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Sekretariat mempunyai fungsi :

1. Menyusun rencana kegiatan kerja.
2. Mengelola urusan perlengkapan, kerumahtanggaan dan pengadaan barang dinas.
3. Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum dinas.
4. Mengelola urusan administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan Dinas.
5. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas.
6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Skretariat terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum
- b. Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Bagian Penyusunan Program

Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

1. Sub bagian Umum mempunyai tugas mengelola surat menyurat, surat keterangan Bidang kependudukan dan catatan sipil, pengadaan barang dan perlengkapan kerumahtanggaan, mengelola administrasi dibidang kepegawaian serta urusan umum lainnya.
2. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas mengelola Administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan.
3. Sub bagian Penyusunan Program mempunyai tugas mengumpulkan dan menyiapkan bahan perumusan rencana dan program kerja dinas, menganalisa dan menyajikan data serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas.

3.9.3.2 Bidang Kependudukan

Bidang Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung

jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas dinas dibidang pelayanan dan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Menyusun rencana kegiatan kerja
2. Registrasi Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
3. Melaksanakan kegiatan pendaftaran dan pencatatan administrasi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
4. Mengumpulkan dan mengelola bahan pelayanan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
5. Melaksanakan kegiatan penerbitan Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
6. Mengelola pendaftaran dan pencatatan mutasi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
7. Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Kependudukan terdiri dari:

- a. Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan

- b. Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
- c. Seksi Mutasi Penduduk Setiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan mempunyai tugas memverifikasi dan memvalidasi formulir bio data penduduk dan merekam data ke dalam database kependudukan untuk mendapatkan NIK.

1. Seksi Mutasi Penduduk mempunyai tugas memeriksa dan meneliti/pindah datang, merekam data ke dalam data base kependudukan, menertibkan surat keterangan pindah/pindah datang antar kabupaten/kota dalam satu propinsi dan pindah/pindah datang antar propinsi,
2. Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk mempunyai tugas memverifikasi dan memvalidasi data penduduk dan kelengkapan berkas persyaratan, merekam data kedalam database, menerbitkan KK dan KTP.

3.9.3.3 Bidang Catatan Sipil

Bidang Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pencatatan

sipil penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing Untuk melaksanakan tugas Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan kerja
 - b. Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak.
 - c. Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
 - d. Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mengelola perubahan status kewarganegaraan
 - e. Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pembatalan perkawinan dan perceraian
 - f. Melaksanakan pencatatan peristiwa penting lainnya
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Catatan Sipil terdiri dari :

1. Seksi Kelahiran dan Kematian
2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

3. Seksi Perubahan Data Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Catatan Sipil.
4. Seksi kelahiran dan Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa meneliti berkas pencatatan serta mengelola data dan menerbitkan akta kelahiran dan akta kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
5. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa dan meneliti berkas pencatatan serta mengelola data dan menerbitkan akta perkawinan dan akta perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
6. Seksi Perubahan Data mempunyai tugas mengumpulkan bahan dan data, memeriksa dan meneliti berkas serta mengelola data dan menerbitkan Akta Pengakuan Anak, pendaftaran dan pencatatan pengesahan dan pengangkatan Anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, menerbitkan salinan dan Akta Kutipan II dan seterusnya serta mencatat peristiwa penting lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.

3.9.3.4 Bidang Data Kependudukan

Bidang Data Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Data Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pengelolaan Data dan Laporan Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) Untuk melaksanakan tugas Bidang Data

Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan kerja
- b. Menyimpan dan memelihara akurasi data kependudukan dan catatan sipil dalam database kependudukan
- c. Menjaga kerahasiaan data Individu masyarakat
- d. Menyediakan Data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai dasar pengolahan data Statistik dan laporan data Kependudukan
- e. Menyiapkan bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan Admistrasi Kependudukan dan Catatan sipil
- f. Memeriksa, mengesahkan dokumen yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan serta mengelola dan menyimpan dokumen Kependudukan dan Catatan sipil
- g. Menyiapkan bahan dan data untuk kegiatan pelaksanaan penyukuhan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil WNI/Orang Asing

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Data Kependudukan terdiri dari:

- a. Seksi Data kependudukan
- b. Seksi Penyimpanan Dokumen Kependudukan
- c. Seksi Penyuluhan Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala
- d. Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Data kependudukan
- e. Seksi Data kependudukan mempunyai tugas, menyiapkan dan memelihara akurasi data kependudukan dan catatan sipil dalam database kependudukan, menjaga kerahasiaan data individu masyarakat, menyediakan data agregat kependudukan dan catatan sipil sebagai dasar pengolahan bahan statistik dan laporan data kependudukan, menyiapkan bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan administrasi kependudukan dan catatan sipil.
- f. Seksi penyimpanan dokumen kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan, pengesahan dokumen berkas yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan serta mengelola dan menyimpan dokumen kependudukan dan catatan sipil
- g. Seksi penyuluhan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan data untuk kegiatan pelaksanaan penyuluhan bidang kependudukan dan catatan sipil WNI/Orang Asing

3.9.3.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Dan Pengendalian Kependudukan

Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab Kepala Dinas. Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pengendalian dan pengawasan, serta penyuluhan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia(WNI)dan Warga Negara Asing (WNA). Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan informasi Administrasi Pengendalian Penduduk mempunyai fungsi :

- a. Menyusun rencana kerja
- b. Pengolahan data dan menyusun grafik data statistic
- c. Memberikan layanan informasi Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil melalui papan informasi maupun secara lisan
- d. Pemeriksaan data dan dokumen yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan
- e. Pengendalian ,pemantauan dan pengawasan mobilitas penduduk dan arus komuter penduduk
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya. Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan terdiri dari :

- g. Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- h. Seksi pengendalian kependudukan Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Pengendalian Kependudukan.
- i. Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengolahan data dan menyusun grafik data statistik serta memberikan layanan informasi Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil melalui papan informasi maupun secara lisan
- j. Seksi pengendalian penduduk mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan data dan berkas yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan dan melaksanakan pengendalian, pemantauan, penyelidikan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil dan mobilitas penduduk serta arus komuter penduduk.

3.9.3.6 Kelompok Jabatan Fungsional

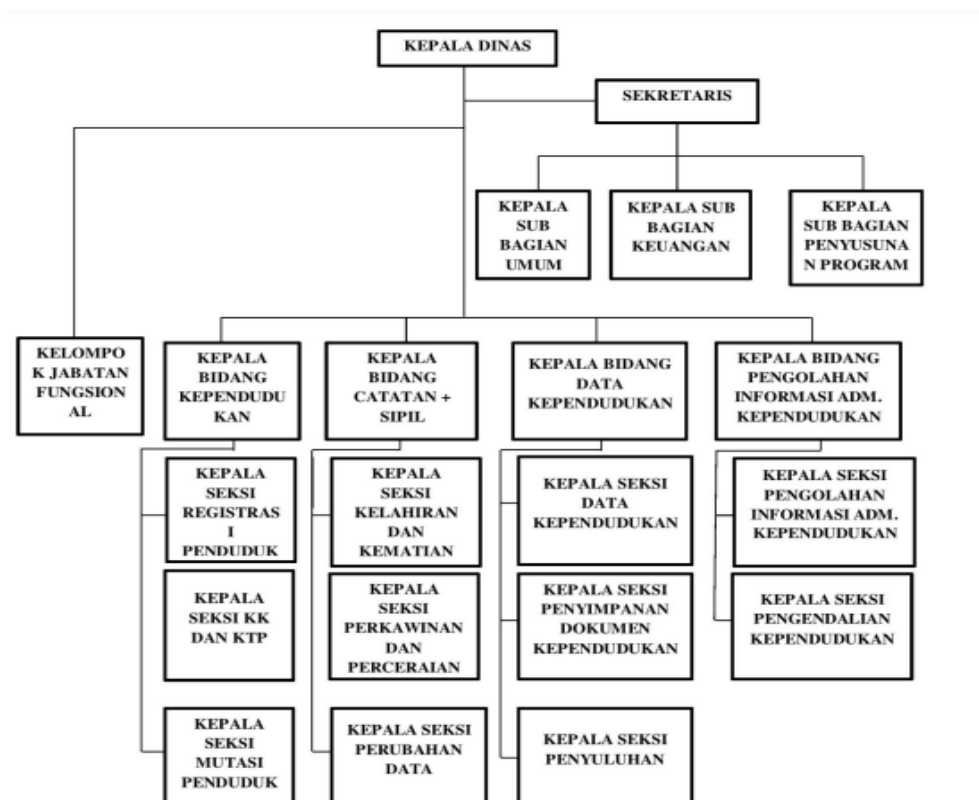
Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sesuai dengan keahlian dan kebutuhan :

- a. Kelompok jabatan fungsional dimaksud pada pasal tersebut diatas terdiri dari sejumlah tenaga,dalam jenjang jabatan fungsional yang

terbagi dalam kelompok sesuai dengan keahliannya.

- b. Setiap kelompok tersebut pada ayat 1 pasal ini dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior
- c. Jumlah jabatan fungsional tersebut pada ayat 1 pasal ini, ditentukan berdasarkan kebutuhan daerah
- d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional tersebut pada ayat 1 pasal ini, diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.9.4 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Penyajian Data

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian di lapangan yaitu dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui wawancara langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian diambil kesimpulan. Analisis data ini berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Adapun narasumber dalam penelitian ini sebanyak 3 orang dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan 3 dari masyarakat Kota Medan.

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data yang berkaitan erat dengan kategorisasi.

4.1.2 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan Efektivitas SIBISA Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi SIBISA dikenakan denda keterlambatan dalam pemakaian jasa kantor pos dapat melakukan pembayaran melalui Bank Sumut.

4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Menurut Jenis Kelamin Narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan sebagai berikut :

Tabel 4. 1

Deskripsi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	1	20 %
2	Perempuan	5	80 %
	Jumlah	6	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 5 atau 80 %, sedangkan jenis kelamin laki-laki frekuensi 1 orang atau 20 %.

4.1.4 Distribusi Narasumber Menurut Umur

Menurut Umur Distribusi narasumber menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur

20-29 tahun, umur 30-39 tahun.

Pada tabel 4.2 akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing-masing kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Deskripsi Narasumber Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-29 Tahun	2	40 %
2	30-39 Tahun	3	50 %
3	40-49 Tahun	1	10 %
	Jumlah	6	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 20-29 Tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40 %, usia 30- 39 tahun dengan frekuensi 3 orang atau 50 % serta usia 40-49 Tahun dengan frekuensi sebanyak 1 orang atau 10%.

4.1.5 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan

Menurut Pekerjaan Setiap orang mempunyai pekerjaan yang berbeda dan tak terkecuali pada pekerjaan narasumber maka akan dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu aparatur sipil negara dan Masyarakat . Pada tabel 4.3 akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

Tabel 4. 3 Deskripsi Narasumber Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Sarjana	3	50 %
2	Wiraswasta	3	50 %
	Jumlah	6	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki persamaan dengan sarjana frekuensi 3 orang atau 50 % dan wiraswasta 3 orang 50 % .

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Adanya Tercapai Tujuan di dalam Pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan wawancara yang telah diperoleh pada tanggal 16 Februari 2022 dengan Bapak Arnanda Taufik S.Kom sebagai Kepala Pengelola Sistem dan Jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa sudah tercapai tujuan di dalam pelayanan SIBISA ini dikarenakan dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan melalui pendftaran secara online dan pelayanan SIBISA ini juga sudah menggunakan pengiriman

berkas dokumen kependudukan melalui jasa kantor pos serta jika dikenakan denda keterlambatan dalam pemakaian jasa kantor pos dapat melakukan pembayaran melalui Bank Sumut.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 17 Februari 2022 dengan Ibu Elviyanti Pohan, S.E selaku Sub. Fungsional Koordinator Kerja Sama pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa sudah tercapai tujuan di dalam pelayanan SIBISA ini dikarenakan masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk melakukan pengurusan dokumen, cukup dari rumah saja melakukan pendaftaran secara online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga terus selalu upgrade aplikasinya agar pelayanan SIBISA menjadi lebih totalitas pada saat digunakan oleh masyarakat serta pengantaran berkas kependudukan sudah dapat dilakukan melalui jasa kantor pos.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 18 Februari 2022 dengan ibu Adisti Maritadinda Admar S.T,M.Si selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa belum tercapai tujuan di dalam pelayanan SIBISA ini dikarenakan infrastruktur yang dibangun belum terbangun untuk infrastruktur pendukungnya karena masih terkendalam jaringan (Mandat), setelah itu sumber daya manusia masih terbatas karena aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Medan bukan untuk melayani pada saat penggunaan pelayanan SIBISA dalam pengurusan dokumen secara online tetapi aparaturnya disini untuk mengeksekusi berkas dokumen kependudukan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nabilla Shafira selaku masyarakat kota medan pada tanggal 21 Februari 2022 mengatakan bahwa sudah dalam tercapainya tujuan di dalam pelayanan SIBISA ini dikarenakan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen dan tidak adanya kendala jaringan pada saat proses pendaftaran dilakukan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Azizah selaku masyarakat kota pada tanggal 22 Februari 2022 medan mengatakan bahwa sudah tercapai tujuan dalam pelayanan SIBISA dikarenakan sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen tanpa gangguan jaringan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Roslimaleni selaku masyarakat kota medan pada tanggal 23 Februari 2022 mengatakan bahwa belum tercapai tujuan di dalam pelayanan SIBISA ini dikarenakan pada saat proses pendaftaran dilakukan sangat lambat dan memakan waktu setengah jam karena adanya kendala jaringan pada saat proses pendaftaran dilakukan.

4.2.2 Adanya Kerja Sama yang dilakukan di dalam pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan wawancara yang telah diperoleh pada tanggal 16

Februari 2022 dengan Bapak Arnanda Taufik S.Kom sebagai Kepala Pengelola Sistem dan Jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan adanya kerja sama yang dilakukan di dalam pelayanan SIBISA ini dengan menjalin kerja sama dengan kantor pos dan bank sumut.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 17 Februari 2022 dengan Ibu Elviyanti Pohan, S.E selaku Sub. Fungsional Koordinator Kerja Sama pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan kerja sama yang di lakukan di dalam pelayanan SIBISA ini dengan memakai jasa kantor pos pada saat melakukan pengantaran berkas dokumen kependudukan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 18 Februari 2022 dengan ibu Adisti Maritadinda Admar S.T,M.Si selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan kerja sama yang di lakukan di dalam pelayanan SIBISA dengan menggunakan jasa kantor pos,bank sumut,perusahaan-perusahaan publik lainnya. Kerja sama yang dilakukan dengan jasa kantor pos untuk pengantaran berkas dokumen kependudukan dan kerja sama dengan bank sumut untuk membayar denda jika terjadi keterlambatan pembayaran dalam pengantaran berkas melalui jasa kantor pos.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Roslimaleni selaku masyarakat kota medan pada tanggal 23 Februari mengatakan

bahwa adanya kerja sama yang dilakukan pada saat pelayanan SIBISA dikarenakan pada saat melakukan pendaftaran secara online terjadi kesalahan di dalam pengisian berkas, oleh karena itu Ibu Roslimaleni melaporkan kepada aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk segera diselesaikan masalah tersebut agar bisa berlanjut dalam pengisian berkas dokumen kependudukan.

4.2.3 Adanya Komponen Sistem Kerja dilakukan di dalam pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan wawancara yang telah diperoleh pada tanggal 16 Februari 2022 dengan Bapak Arnanda Taufik S.Kom sebagai Kepala Pengelola Sistem dan Jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menyatakan bentuk sistem kerja baik seperti setiap pemohon yang sudah mendaftarkan pihak dari dinas itu langsung mengkonfirmasi. Apakah berkasnya sudah valid/ tidak, jadi bentuk sistem kerja dilakukan secara optimal tanpa ada keluhan dari pengguna, intinya harus update selalu dalam melakukan pelayanan secara online.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 17 Februari 2022 dengan Ibu Elviyanti Pohan, S.E selaku Sub. Fungsional Koordinator Kerja Sama pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bentuk sistem kerjanya efektif karena sudah ada tata cara dalam penggunaan SIBISA ini dengan membuka akun terlebih dahulu, mendaftarkan diri, mengupload berkas, jadi masyarakat perlu pelayanan apa yang dibutuhkan dapat diklik melalui pelayanan

SIBISA tergantung pilihan. Setelah mengupload berkas dapat langsung konfirmasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat mencetak sendiri bisa mengambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan atau kantor pos.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 18 Februari 2022 dengan ibu Adisti Maritadinda Admar S.T,M.Si selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bentuk sistem kerja kurang efektif dikarenakan dan pada saat pengurusan dokumen itu kan ada verifikasi. Nah verifikasi sampai di KASI (Kepala Seksi) dan di KABID (kepala bidang) masih banyak tersendat karena itu banyaknya dokumen yang harus dikerjakan.

4.2.4 Adanya Pembuatan Keputusan dilakukan di dalam pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Berdasarkan wawancara yang telah diperoleh pada tanggal 16 Februari 2022 dengan Bapak Arnanda Taufik S.Kom sebagai Kepala Pengelola Sistem dan Jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menyatakan dalam pengambilan keputusan sudah baik dan tepat dikarenakan dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu bersama Kepala Bidang Kependudukan dan Kadisdukcapil Kota medan setelah itu di rapatkan dengan Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan setelah disetujui barulah disahkan tentang penerbitan pelayanan secara online yaitu Pelayanan

SIBISA.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 17 Februari 2022 dengan Ibu Elviyanti Pohan, S.E selaku Sub. Fungsional Koordinator Kerja Sama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menyatakan dalam pengambilan keputusan sudah efektif dikarenakan Pertama, aparatur melihat masyarakat yang datang beramai-ramai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang sangat antusias dalam pengurusan dokumen. Kedua, Aparatur mengadakan rapat Kadisdukcapil Kota Medan perihal solusi yang tepat seperti apa. Ketiga, barulah Kadisdukcapil berpikir untuk membuat pelayanan secara online agar masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen melalui dari rumah saja. Keempat, dengan ini kadisdukcapil kota medan melakukan rapat dengan aparatur ditentukan jadwalnya , setelah itu dilakukan musyawarah untuk penerbitan pelayanan secara online. Kelima, Kadisdukcapil Kota Medan melakukan tanda tangan untuk mensahkan program baru yaitu Pelayanan secara online yang ingin diterbitkan untuk memudahkan masyarakat kota medan dalam pengurusan dokumen kependudukan yaitu Pelayanan SIBISA.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada tanggal 18 Februari 2022 dengan ibu Adisti Maritadinda Admar S.T,M.Si selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa dalam pengambilan keputusan untuk mewujudkan pelayanan SIBISA.

Kurang efektif dikarenakan pemimpin menandatangani tanda tangan secara manual untuk mensahkan penerbitan layanan online ini tanpa menggunakan tanda tangan kode barcode yang sudah di buat.

Selanjutnya , berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nabilla Shafira selaku masyarakat kota medan pada tanggal 21 Februari 2022 mengatakan sudah efektif dalam pengambilan keputusan dikarenakan aparaturnya menerapkan pelayanan SIBISA dengan melakukan sosialisasi edukasi penggunaan aplikasi dengan cara mendatangi rumah warga seperti “door to door”.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurul Azizah selaku masyarakat kota medan pada tanggal 22 Februari 2022 mengatakan bahwa dalam pengambilan keputusan di dalam pelayanan SIBISA sudah efektif karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melakukan pembuatan poster tentang penggunaan SIBISA yang di sebar-sebar ke masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam layanan SIBISA ini.

Selanjutnya , berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Roslimaleni selaku masyarakat kota medan pada tanggal 23 Februari 2022 mengatakan bahwa dalam pengambilan keputusan untuk masyarakat dalam pelayanan sibisa belum efektif dikarenakan Aparatur dalam melayani masyarakat tentang keluhan masalah pengurusan berkas yang dilaporkan masih sangat lambat respon aparaturnya kepada masyarakat

4.3 Pembahasan

4.3.1 Adanya Tercapai Tujuan di dalam Pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Tujuan dari pelayanan SIBISA ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan beberapa dokumen kependudukan seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak dan sebagainya. Pelayanan SIBISA ini untuk meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis elektronik dan memperluas pemanfaatan data kependudukan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Untuk mencapai hasil yang optimal diperlukan kerja sama dan sosialisasi kepada masyarakat umum dalam mengajak masyarakat dalam pengurusan beberapa dokumen kependudukan. Adanya tujuan dalam memberikan pelayanan SIBISA yaitu sebagai pemberi pelayanan yang membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan untuk memenuhi pelayanan kepada masyarakat secara online.

Selain itu, sebagaimana program pelayanan SIBISA yakni aplikasi pendaftaran beberapa dokumen kependudukan yang telah diluncurkan pada bulan maret 2020 di medan. Dengan adanya SIBISA DISDUKCAPIL tentu memudahkan masyarakat tanpa harus khawatir

akan pandemi yang terjadi saat ini. Berdasarkan hasil wawancara terbukti bahwa program SIBISA belum maksimal dapat digunakan karena masih ada terdapat kendala jaringan pada saat proses pendaftaran dilakukan, yang dapat menghambat jalannya program untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dalam memberikan pelayanan pendaftaran dokumen kependudukan pemerintah Kota Medan belum maksimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hal ini dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum menggunakan pelayanan SIBISA dan masih juga ditemukan masyarakat yang mengalami kendala gangguan jaringan.

4.3.2 Adanya Kerja Sama yang dilakukan Pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Kerja sama adalah keinginan untuk bekerja secara bersama-sama dengan individu lain secara keseluruhan dan menjadi bagian dari kelompok dalam mencapai kepentingan bersama.

Kerja sama dalam memberikan pelayanan beberapa dokumen seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Akta Pengesahan Anak, Akta Pengakuan Anak yang dilakukan oleh DUKCAPIL yaitu kerja sama dengan jasa Kantor Pos dan Bank Sumut untuk memudahkan pelayanan. Melalui kerja sama dengan Kantor Pos dan Bank Sumut masyarakat tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Medan, karena adanya kerja sama dengan Kantor Pos berkas administrasi kependudukan akan diantarkan langsung ke alamat yang telah tertera di aplikasi SIBISA dan denda keterlambatan cukup dibayar di Bank Sumut.

Dalam hal ini dibutuhkan kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dengan masyarakat karena masih kurang efektif pada saat masyarakat memberikan keluhan terhadap kesalahan pengisian berkas respon aparatur lamban. Hal ini tentu membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk menjalin komunikasi dan berkoordinasi dengan masyarakat agar dapat memaksimalkan beberapa jenis pelayanan dokumen kependudukan.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa masih kurang efektif kerja sama yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan kepada masyarakat dikarenakan belum efisien aparatur dalam merepon masyarakat terhadap kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat pendaftaran secara online.

4.3.3 Adanya Komponen Sistem Kerja yang dilakukan Pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Sistem kerja adalah suatu rangkaian tata **kerja** yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan sesuatu bidang **pekerjaan**. Sistem kerja yang dilakukan di dalam pelayanan SIBISA itu adalah langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi SIBISA. Dalam hal ini pelayanan SIBISA melaksanakan sistem kerja yang

baik dengan mengikuti prosedur SOP yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sistem kerja di dalam pelayanan SIBISA sudah terperinci susunan cara penggunaan SIBISA agar memudahkan masyarakat dalam mengikuti tata cara penggunaan aplikasi SIBISA.

Dalam hal ini terdapat beberapa langkah-langkah dalam proses tata cara pendaftaran SIBISA antara lain : **Pertama**, sediakan ponsel yang terhubung ke internet, **Kedua** memiliki email aktif dan bisa dibuka, **Ketiga** memiliki dan menyediakan kartu keluarga yang memiliki domisili kota medan, **Keempat** buka halaman pendaftaran SIBISA, **Kelima** Masukkan NIK, Nomor KK dan alamat email, **Keenam** klik tanda centang “saya bukan robot” dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol verifikasi, **Ketujuh** setelah verifikasi “bukan robot” sukses, klik Tombol Daftar, **Kedelapan** proses pendaftaran ditandatangani dengan bacaan “anda berhasil”, **Kesembilan** periksa email anda dan buka email yang berasal dari sibisa pemko medan (sibisa@pemkomedan.go.id) , **Kesepuluh** klik teks tombol Aktivasi Akun Saya, **Kesebelas** masukkan kata kunci dua kali pada isian password dan ulangi, **Kedua belas** klik centang “ Saya Bukan Robot” dan pilih gambar yang sesuai lalu klik tombol verifikasi, **Ketiga belas** klik tombol aktivasi, **Keempat belas** jika pendaftaran sukses email akan beritahukan untuk bergabung ke SIBISA, **Kelima belas** silahkan login ke SIBISA dengan alamat email dan kata kunci yang sudah anda masukkan.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa sistem kerja yang diterapkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan belum dapat dikatakan secara efektif dan efisien karena masih ada sebagian masyarakat yang belum pandai menggunakan pelayanan SIBISA.

4.3.4 Adanya Pembuatan Keputusan dilakukan dilakukan Pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Dalam mengatasi permasalahan pengambilan keputusan perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pelaksanaan pelayanan secara online yaitu pelayanan SIBISA di Kota Medan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas dan totalitas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Medan.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan pelayanan SIBISA sudah bisa digunakan oleh masyarakat dengan baik, karena dengan adanya pelayanan SIBISA lebih mempermudah di dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pelayanan SIBISA berdasarkan wawancara dengan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan masyarakat juga mengatakan bahwa sudah efektif, namun harus ada beberapa yang perlu dipertimbangkan lagi seperti kendala gangguan jaringan, kesalahan pengisian berkas dokumen kependudukan dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa pengambilan keputusan seharusnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Medan untuk menangani permasalahan yang ditimbulkan oleh pelayanan SIBISA untuk dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh masyarakat karena pelayanan SIBISA diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan , jadi dalam penggunaan pelayanan SIBISA harus lebih efektif pada saat proses pengurusan dokumen dengan baik dan tepat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan SIBISA yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan sudah berjalan dengan efektif walaupun belum maksimal. Hal ini didasarkan pada kategorisasi yang antar lain :

a. Adanya tercapai tujuan pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah tercapai dalam memberikan pelayanan SIBISA yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen dan terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini di ukur dari tingkat efektif dengan waktu pengurusan dokumen yang masih lamban dikarenakan terhambat gangguan jaringan pada saat melakukan pendaftaran di dalam pelayanan SIBISA.

b. Adanya Kerja sama pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah berjalan efektif dengan menjalin kerja sama menggunakan jasa kantor pos dalam pengiriman berkas dan melalui bank sumut untuk melakukan pembayaran denda di dalam penggunaan jasa pos, namun belum maksimal karena diukur dari belum efisien aparatur dalam merepon masyarakat terhadap kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat pendaftaran secara online.

c. Adanya sistem kerja dalam pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Medan sudah berjalan efektif namun belum maksimal dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum pandai menggunakan pelayanan SIBISA.

d. Adanya pengambilan keputusan dalam pelayanan SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur yang diterapkan. Hal ini dilihat dari cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam menangani permasalahan yang ditimbulkan oleh pelayanan SIBISA untuk dapat digunakan dengan sebaik mungkin oleh masyarakat karena pelayanan SIBISA diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis selama penelitian mengenai Efektivitas SIBISA online dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai berikut :

1. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Kota Medan untuk membina pegawainya dalam menangani masalah yang ada di warga Kota Medan karena kurangnya pelayanan yang baik dalam merespon warga yang melaporkan mengenai kesalahan berkas.
2. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk penyediaan layanan khusus untuk pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat di atasi dengan telah mendapat penjelasan dari

petugas layanan.

3. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan lebih dikembangkan lagi pelayanan SIBISA agar pelayanan SIBISA banyak digunakan oleh masyarakat Kota Medan sehingga di dalam pengurusan dokumen tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Beni Pekei. (2016 : 69). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*. Jakarta Pusat: Taushia
- Davis, Keith (2010:3). Terjemahan Agus Dharma. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. Dkk. (2017:45) *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Hanif, Al-Fatta , (2010 : 9). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, Jogjakarta: Andi
- Hartono,Bambang (2013:26). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hutahaean, Japerson. (2015: 2) , *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Irawan , Abdullah. (2010 : 65), *Berpihak Pada manusia : Paradigma Nasional, Pembangunan Indonesia Baru* , Pustaka Pelajar, Yoyakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2018:85) *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson
- Kadir, Abdul .(2014:61). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta.
- Ladjamudin, Al-Bahra Bin (2013:13). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu

- Mardiasmo, Andi . (2017:134). *Perpajakan*. Yogyakarta. Yogyakarta : Andi
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijara Laksana, (2016:41) . *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV. Pustaka Setia, Bandung
- Purnomo, Bayu Aji (2012:76). *Strategi Pengembangan Agroindustri Kripik Pisang Di Kecamatan Tawangmangun Kabupaten Karang Anayar*. [Skripsi].
Surakarta : Fakultas Pertanian Universitas Sebelas Maret
- Susanto, Azhar (2013:52), *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur- Pengendalian- Resiko-Pengembangan*, edisi Perdana, Lingga jaya Bandung
- Sutanto, Abdullah S , T.E. (2015:6). *Statistika Tanpa Stress*. Jakarta: TransMedia Pustaka.
- Sumantri , Syarif Mohammad . (2015:1). *Strategi Pembelajaran : Teori dan Praktik di Tingkat Pendidikan Dasar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sinambela, litjan Poltak, dkk. (2014:5). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Mulyadi. (2018:39). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Litjan Poltak,dkk (2014:5). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- Sugiyono. (2016:). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfbeta

Tjiptono,Fandy. (2012:236). *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
Zakiyudin, Ais.(2011:15). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana
Media

JURNAL

Sutanto , Anastasia . (2013). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja
Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. DAI KNIFE . di
Surabaya, *Jurnal Manajemen Agora*,. 1 (3)

Puryani. (2018) . Perancangan Sistem Kerja Untuk Meningkatkan Produktivitas
Dengan Pendekatan Sistem Siosioteknik, *Junral Optimasi Sistem Informasi*
11 (1):94-104

UNDANG – UNDANG

Peraturan Menteri Dalam Negri No. 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis
Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal Peraturan Walikota
Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan
secara daring dan pemanfaatan data kependudukan serta berdasarkan Peraturan
Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan administrasi
kependudukan.

DAFTAR LAMPIRAN

*Acc
Pembimbing
19/07/2020*

**Pedoman Wawancara Untuk Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Medan**

**Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

1. Tercapainya Tujuan :

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah bentuk pelayanan SIBISA dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan ?
2. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan SIBISA sudah dapat dikatakan efektif ?
3. Menurut Bapak/Ibu Apa saran terhadap bentuk pelayanan SIBISA ?

2. Adanya Kerja Sama :

1. Menurut Bapak/Ibu untuk mewujudkan pelayanan SIBISA, kerja sama model apa yang dibangun untuk menyukseskan pelayanan SIBISA ?
2. Menurut Bapak/Ibu Apakah kerja sama yang baik sudah diterapkan di dalam bentuk pelayanan SIBISA ?
3. Menurut Bapak/Ibu dengan adanya pelayanan SIBISA, Apakah kerja sama yang telah dibangun mampu mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang efisien?

3. Adanya Komponen Sistem Kerja :

1. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana bentuk sistem kerja di dalam bentuk pelayanan SIBISA ?
2. Menurut Bapak/Ibu Apakah sistem kerja yang diterapkan di dalam bentuk pelayanan SIBISA mampu mewujudkan sistem kerja yang baik dan tepat ?
3. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana cara perancangan sistem kerja di dalam bentuk pelayanan SIBISA ?

4. Adanya Pembuatan Keputusan :

1. Menurut Bapak/Ibu Apakah pengambilan keputusan sangat penting dalam mewujudkan bentuk pelayanan SIBISA ?
2. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana cara aparatur dalam mengambil sebuah keputusan untuk menerapkan bentuk pelayanan SIBISA ?
3. Menurut Bapak/Ibu Apa saja tahap-tahap dalam pengambilan keputusan untuk mewujudkan bentuk pelayanan SIBISA ?



UMSU

Unggul Cerdas Terpercaya

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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
FISIP UMSU
di
Medan.

ANANDA MAHARDIKA S.Sos, M.P

Medan, 16 NOVEMBER 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : SITI HAJIZA WARDAH
N P M : 1803100016
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan sks : 133 sks, IP Kumulatif 3,64

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM RANGKA OPTIMALISASI BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN	Ace 16/11/2021 J.
2	STRATEGI PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KINERJA PEGAWAI PADA BPSDM KOTA MEDAN	
3	STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN TERHADAP PELAYANAN PADA BKN 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.

004

Pemohon,

Medan, tgl. 16 NOVEMBER 2021

PB: DEDI AMRIZAL Shuf

(SITI HAJIZA WARDAH)

Ketua,

(ANANDA MAHARDIKA S.Sos, M.P)

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/umsumedan)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 1400/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 16 November 2021, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SITI HALIZA WARDAH**
N P M : 1803100016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 004.18.0310 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: 16 November 2022.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 17 Jumadil Akhir 1443 H
20 Januari 2022 M

Dekan,



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.
NIBN 0026017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



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 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-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 7 JANUARI 2022

Assalamu 'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : SITI HAUIZA WARDAH
N P M : 1803100016
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK / ADM PEMBANGUNAN

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1400./SK/IL.3/UMSU-03/F/20.21. tanggal 16 NOVEMBER 2021 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN ANJUNGAN DUKKAPIL
MANDIRI DALAM RANGKA OPTIMASIASI BERBASIS DIGITAL
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN 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 I 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

(DEDI AMRIZAL, S.SOS., MSI)

Pemohon,

(SITI HAUIZA WARDAH)



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 75/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 19 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	SITI HALIZA WARDAH	1803100016	NALLI KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM RANGKA OPTIMALISASI BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
2	HADDAD ALWI LUBIS	1803100013	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DESA NO.11 TAHUN 2019 DALAM UPAYA PENGEMBANGAN OBJEK WISATA DI DESA PADANG BULAN
3	NIRWANA	1803100023	NALLI KHAIIRIAH, S.IP., M.Pd.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	STRATEGI PENGEMASAN INTERNAL PENYALURAN PUPUK SUBSIDI DALAM RANGKA TRANSPARANSI PROGRAM E-RDKK DIKELURAHAN TANGKAHAN MEDAN LABUHAN
4	RINA RIZKI AMALIA Br. MUNTHE	1803100009	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM SDGS (SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS) DI DESA TANI MAKMIUR, RENGAT BARAT
5	MUTIARA RIZKI HASIBUAN	1803100054	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI ASAHAN NOMOR 10 TAHUN 2019 TENTANG MANAJEMEN PERANGKAT DESA DI KANTOR KEPALA DESA BUNTU PAINE

Medan, 14 Jumadil Akhir 1443 H

17 Januari 2022 M



Ananda Mahardika, S.Sos., MSP.



UMSU

Unggul (cerdas) Berprestasi

Realizing the Best of the Best

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/SAN-PT/Akred/PT/10/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (0610) 6625474 - 6631000

<https://fkip.umau.ac.id> | fkip@umau.ac.id | [fumsu](#) | [umsu](#) | [umsu](#) | [umsu](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SITI HAUSA WARDAH
N P M : 1803100016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL WOTA MEDAN

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	16 Desember 2021	Bimbingan Latarbelakang Proposal	
2.	20 Desember 2021	Perbaikan Latarbelakang Proposal	
3.	21 Desember 2021	Bimbingan kategorisasi Proposal	
4.	20 Desember 2021	Perbaikan kategorisasi Proposal	
5.	3 Januari 2022	Bimbingan Perbaikan kategorisasi dan Penulisan Daftar Pustaka	
6.	4 Januari 2022	Perbaikan dan Penulisan kalimat Proposal	
7.	6 Januari 2022	ACC Proposal Skripsi	
8.	20 Januari 2022	Bimbingan Proposal setelah seminar proposal	
9.	20 Januari 2022	Bimbingan Draft wawancara	
10.	5 Februari 2022	ACC Draft wawancara	
11.	13 Maret 2022	Perbaikan Tabel, Abstrak dan Kesimpulan	
12.	14 Maret 2022	ACC SKRIPSI	

Medan, 14 Maret 2022

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing

(Dr. Arif Soleh, S.Sos, M.Pd)
NIDN 0680017402

(Ananda Maharajwa, S.Sos, M.Pd)
NIDN 0122118801

(Debi Amalia, S.Sos, M.Si)
NIDN 0110034201



UMSU

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

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Nomor : 162/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 06 Rajab 1443 H
07 Februari 2022 M

Kepada Yth : **Kepala Balitbang Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
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 dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **SITI HALIZA WARDAH**
N P M : 1803100016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS SIBISA ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**
NIDN. 0030017402



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 : 070/10 /Balitbang/2022

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 : 162/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022. Tanggal: 07 Februari 2022. Hal : Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa.

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

Nama : Siti Haliza Wardah.
NPM : 1803100016.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
Judul Skripsi : "Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan".
Lamanya : 1 (Satu) 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 : M e d a n.
Pada Tanggal : 9 Februari 2022

PEMERINTAH KOTA MEDAN
KABID SOSIAL DAN KEPENDUDUKAN,
BADAN
PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN
BAHRIAN EFFENDI, S.Sos.,M.Si
PMBINA
NIP. 19690910 199803 1 004

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. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 497/1154

1. Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/212/Balitbang/2022 tanggal 9 Februari 2022 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : **SITI HALIZA WARDAH**
NPM : 1803100016
Judul : Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi
Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Di Kota Medan

Telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan telah menyerahkan laporan penelitiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 10 Maret 2022

An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
SEKRETARIS



Dra. **SRI PALARANI, M.Pd**
PEMBINA Tingkat I
NIP. 19660609 199503 2 002



Jurnal **KESKAP**

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 48/KET/KESKAP/III/2022

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Siti Haliza Wardah
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Efektivitas Sibisa Online Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
Jumlah Halaman : 9 Halaman
Penulis : Siti Haliza Wardah

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 28 Maret 2022

Redaktur Jurnal KESKAP



Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom



UMSU
UIN Sunan Gunung Djati
Cendekia Berprestasi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



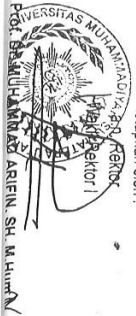
UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 49/UND/III.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 08 April 2022
Waktu : 08.30 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	NIRWANA	1803100023	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	STRATEGI PENGAWASAN INTERNAL PENYALURAN DALAM RANGKA TRANSPARANSI PROGRAM E-RD&K TANGKAPAN MEDAN LABUHAN
2	SITI HALUZA WARDAH	1803100016	Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS SIBISA OLINE DALAM RANGKA OP PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPEND BENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN
3	MUTARA RIZKI HASIBULAN	1803100054	Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI ASAHAN NOV 2019 TENTANG MANAJEMEN PERANGKAT DESA DIK DESA BUNTU PANE
4	RINA RIZKI AMALIA BR. MUNTJE	1803100009	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM PEL. PROGRAM SDGD (SUSTAINABLE DEVELOPMENT & TANI MAKHLUR RENGGAT BARAT
5						

Menulis Sidang :

Ditetapkan oleh :



Ketua

Paritia Ujian
Sekretaris

Medan, 04 Ramadhan 1443 H
06 April 2022 M

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Siti Haliza Wardah
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 Mei 2000
Jenis Kelamin :Perempuan
Agama :Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Jl. Puri No. 100
No Telp/Hp : 0895612256388

Nama Orang Tua

Ayah : Syafrizal
Ibu :Ramadhani
Alamat : Jl. Puri No. 100

Pendidikan Formal

1. Tahun 2012 : SD SWASTA AL-ULUM MEDAN
2. Tahun 2015 : SMP SWASTA AL-ULUM MEDAN
3. Tahun 2018 : SMK MULTIKARYA MEDAN
4. Tahun 2022 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

DOKUMENTASI





