

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di penghujung tahun 2019, kemunculan virus yang bernama *Coronavirus Disease* atau yang kita kenal dengan sebutan Coronavirus membuat dunia terkejut. (Parwanto, 2020) Dalam sebuah penelitian dengan menggunakan *cryo-electron microscopy* virus tersebut memiliki ukuran diameter 125 nm berbentuk bulat. Penyebaran virus ini berasal dari makanan laut dan hewan lokal di sebuah pasar basar yang terdapat di Wuhan, dimana pasar tersebut menjual hewan seperti kelelawar, ular, tikus dan lain sebagainya, yang dimana pada umumnya tidak dimakan (Hidayat, 2020). Kasus ini juga berkembang pesat hingga ke negara lainnya antara lain Korea Selatan, Jepang, Thailand dan negara lainnya. Virus ini telah tersebar di seluruh China dan negara-negara lainnya dan penularan ini ditularkan dari manusia ke manusia.

WHO (*World Health Organization*) mengumumkan covid-19 sebagai pandemi pertanggal 12 Maret 2020. Hal ini berdampak terhadap berbagai aspek kehidupan antara lain, aspek ekonomi, kesehatan, pembelajaran, ketenagakerjaan, serta pelayanan publik (Andayu, 2020). Pelayanan menjadi salah satu kegiatan penting yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Seringkali masyarakat dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan memakan waktu yang cukup lama hingga antrian yang panjang untuk memperoleh pelayanan (Abdur Rajab A Koli, 2019). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Satia Muharam & Melawati, 2019) selain menjadi abdi negara aparatur pemerintah juga menjadi abdi masyarakat dan pelayanan

publik merupakan perwujudan dari fungsi pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat pemerintah terus berupaya dalam memberikan inovasi pelayanan yang terbaik sehingga terciptanya pelayanan publik yang berkualitas (Astuti & Amalah, 2020). Apalagi dimasa pandemi seperti ini membuat pelayanan menjadi terbatas sebab harus mengikuti protokol kesehatan yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu menggunakan alat pelindung diri berupa masker, membersihkan tangan secara teratur dengan mencuci tangan menggunakan sabun atau handsanitizer hingga menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari terkena droplet dari orang yang berbicara, bersin, batuk dan menghindari kerumunan untuk mengurangi dan memutus rantai penyebaran covid-19.

Oleh karena itu diperlukan sebuah upaya untuk mengurangi dan memutus rantai penyebaran covid-19 khususnya dalam bidang pelayanan. Menurut (Rochmah et al., 2021) Pemerintah sebagai pihak penyedia pelayanan wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari aparatur pemerintah. Sebab, apapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepentingannya. Salah satu upaya yang telah dilaksanakan oleh pemerintah yaitu membuat sebuah inovasi dengan melaksanakan pelayanan publik secara online atau berbasis digital.

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 7 Tahun 2021, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Utomo (2014) mengemukakan bahwa inovasi merupakan pemikiran serta diimplementasikannya suatu ide yang memiliki unsur kebaharuan dan manfaat. Inovasi menjadi salah satu hal yang penting untuk mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai metode yang ada. Sebab, menurut Muluk (2008)

inovasi dalam pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan transparansi, meningkatkan partisipasi masyarakat serta akuntabilitas pemerintah.

Salah satu pelayanan yang terkena dampak dari pandemi covid-19 ini yaitu pelayanan dokumen kependudukan. Indonesia menjadi salah satu negara dengan populasi terpadat didunia dan setiap tahunnya jumlah penduduk di Indonesia selalu mengalami peningkatan. Berdasarkan data dari *World Bank*, pada tahun 2018 jumlah penduduk Indonesia 267,7 juta jiwa, ditahun 2019 jumlah penduduk Indonesia 270,6 juta jiwa dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 273,5 juta jiwa. Hal ini berbanding lurus dengan meningkatnya jumlah kasus positif covid-19 setiap harinya di Indonesia. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan telah melakukan sebuah inovasi dengan merilis sebuah aplikasi yaitu Sibisa. Aplikasi Sibisa dibentuk dan digunakan oleh masyarakat kota Medan sejak tahun 2020 dan telah berkolaborasi dengan POS Indonesia sejak 5 April 2021 dalam pengiriman dokumen kependudukan. Aplikasi ini dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan untuk mempermudah pelayanan ditengah masa pandemi covid-19 yang dahulunya hanya dapat diakses melalui website Disdukcapil Pemerintah Kota Medan.

Dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat kota Medan diharapkan memperoleh kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan ditengah pandemi covid-19 secara online sehingga tidak perlu ke kantor Disdukcapil Pemerintah Kota Medan. Sejak tahun 2020 masyarakat kota Medan telah menggunakan aplikasi Sibisa dalam mengurus dokumen kependudukan secara online. Penggunaan aplikasi Sibisa didukung oleh masyarakat kota Medan, terbukti dengan meningkatnya penggunaan aplikasi Sibisa menjadi 60% sejak pandemi semakin merebak di Indonesia. Adapun perbandingan masyarakat kota Medan dalam mengurus administrasi kependudukan secara online dan offline yaitu 60% melalui aplikasi Sibisa sedangkan 40% secara offline (Tribunmedan, 2021).

Akan tetapi banyak masyarakat yang menganggap bahwa penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan tidak sepenuhnya berjalan dengan semestinya. Sebab banyaknya masalah yang ditemukan dalam proses pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Sibisa. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya keluhan masyarakat kota Medan yang terdapat diportal web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan. Seperti lamanya proses verifikasi berkas dalam proses pengurusan dokumen, proses pengiriman dokumen yang tertunda hingga aplikasi yang terkadang *down*.

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat

10.  **joyce Laura gracia**
23-09-2021 at 06:11
Selamat siang bapak dan Ibu sibisa

Sejak tgl 8 sept saya mengajukan. Pembuatan kartu keluarga baru.. Setelah melakukan. Pembayaran tgl 17 sept untuk biaya kirim dokumen.. Hingga sekarang kartu keluarga baru saya bel selesai dan. Belum. Di kirimkan.
Sdh 7 hari. Lamanya dokumen saya belum selesai.. Saya cek di apliaksi sibisa.. Notifikasi nya belum ada perubahan... Mohon di Bantu proses pengirimannya. Segera terima kasih atas bantuannya
Regarsd
Joy
11.  **Elyazer Remon f. simangunsong**
23-09-2021 at 09:38
Saya sudah terdaftar melalui sibisa,tapi setiap kali mau masuk ke sibisa,dimaksudkan akun yg sudah diaktivasi. Gak bisa.
27.  **Komariah siregar**
19-10-2021 at 01:58
Saya mengurus akte kelahiran namun sudah seminggu data msh diverifikasi , mohon bantuannya

Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Pemerintah Kota Medan

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi Sibisa dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan ditengah pandemi covid-19 dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti melakukan sosialisasi kepada masyarakat kota Medan mengenai prosedur penggunaan aplikasi Sibisa dalam mengurus dokumen kependudukan, memperbaiki sistem pelayanan melalui aplikasi Sibisa dan mewajibkan

masyarakat kota Medan untuk menggunakan aplikasi Sibisa dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya dimasa pandemi covid-19.

Hal tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dimasa pandemi covid-19. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan peran aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat kota Medan dimasa pandemi covid-19. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian baru karena sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian mengenai efektivitas dari aplikasi Sibisa dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan. Dari uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sibisa Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, penelitian ini merumuskan masalah bahwa dimasa pandemi covid-19 mengalami keterbatasan dalam pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan dokumen kependudukan sebab setiap harinya banyak masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan dan harus mengikuti protokol kesehatan yang berlaku, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan membuat sebuah aplikasi yaitu Sibisa untuk mempermudah masyarakat kota Medan dalam mengurus dokumen kependudukan. Maka dari itu penelitian ini mengajukan beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di masa pandemi covid-19?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sibisa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Menjelaskan tentang efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di masa pandemi covid-19
2. Menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dari aplikasi Sibisa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan dimasa pandemi covid-19. Dapat dilihat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah wawasan ataupun pengetahuan baru mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan dalam pelayanan dokumen kependudukan dimasa pandemi covid-19 bagi masyarakat kota Medan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan gambaran bagi pemerintah daerah dan dapat menjadi salah satu bahan evaluasi mengenai efektivitas dari aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai efektivitas dari aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan yang dikeluarkan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai topik tertentu. Tinjauan pustaka berfungsi untuk mengembangkan pemahaman yang menyeluruh terhadap penelitian sebelumnya serta membantu peneliti untuk mendalami landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Selain itu, tinjauan pustaka digunakan untuk menghindari adanya duplikasi penelitian dan untuk mengetahui apa saja yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

Tabel 1.1
Tinjauan Pustaka

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Faizatur Rochmah, Sakir, Fairuz Arta Abhipraya (2021)	Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan ialah deskriptif analisis yakni menggambarkan sekaligus	Aplikasi Jogja Smart Service telah mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien bagi masyarakat kota Jogja dalam mengurus dokumen kependudukan ditengah pandemi covid-19 meskipun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

			menganalisis lebih dalam terkait penemuan hasil riset dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada	
2.	Atika Farhani, M. Fachri Adnan (2021)	Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko	Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deksriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi sumber, teknik pengolahan data melalui reduksi, penyajian data serta penarikan kesimpulan.	Pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem Paduko sudah berjalan dengan baik meskipun ada beberapa faktor dan indikator yang masih menjadi hambatan dalam pelaksanaan sistem Paduko.

3.	Silmi Fajriani Mardiana (2021)	Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bivi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dengan informan, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan tahapan yang diawali dengan melakukan reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan	Dalam proses pelayanan secara online sebagian masyarakat kota Manado merasa puas dengan layanan dari aplikasi Bivi, akan tetapi sebagian masyarakat merasa bahwa aplikasi Bivi belum mampu memberikan layanan secara maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak adanya kepastian dalam proses pelayanan. Sebab masih banyak masyarakat yang masih mendaftar secara langsung tanpa melalui aplikasi Bivi. Selain itu, masyarakat yang telah mendaftar melalui aplikasi Bivi tetapi tidak sesuai dengan SOP waktu yang ada padahal masyarakat tersebut sudah menunggu sangat lama.
4.	Azzahra Savira, Itok	Efektivitas Aplikasi	Penelitian ini menggunakan	Aplikasi “AKOne MAK’e” telah

	Dwi Kurniawan (2021)	“AKOne MAK’e” Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo	metode campuran yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 analisis data yakni analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.	memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakat Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut telah dibuktikan dengan beberapa indikator yang digunakan yaitu, keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan secara menyeluruh.
5.	Ria Enitasari, Diana Hertati (2019)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.	Dalam hal ini ada 4 sasaran yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu 1)sumber daya, dana, sarana dan prasarana, 2)jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, 3)batas waktu dalam pelayanan dan 4)tata cara pelayanan yang ditempuh. Keempat sasaran tersebut telah

				memenuhi standar efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6.	Ahmad Dahlan (2021)	Aplikasi Pelayanan Pendudukan Dan Dokumen Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Teknik pengumpulan dalam pengumpulan data dan referensi dibagi menjadi beberapa tahapan observasi, wawancara dan studi dokumen.	Penggunaan aplikasi Pelayanan Penduduk dan Dokumen Kependudukan di Disdukcapil Kota Banjarbaru mampu mengolah data lebih efektif dan efisien serta mampu menunjang kinerja petugas dalam mengelola dokumen kependudukan. Selain itu, pengarsipan data dokumen kependudukan juga lebih tertata
7.	Oktofianus W. Ch. Tumundo, Joyce Jacinta Rares, Welly Waworundeng (2021)	Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi Es Mama	Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.	Setelah berjalan 2 tahun penyelenggaraan sistem pelayanan dokumen kependudukan dengan menggunakan layanan aplikasi Es Mama belum sesuai dengan hasil yang diharapkan, sebab infrastruktur

		(Ekspedisi Melayani Masyarakat) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung	Adapun yang dimaksudkan dengan data primer adalah data yang didapat di lapangan melalui proses wawancara yang mendalam (deeply interview) kepada para informan, baik itu informan kunci dan informan pendukung lainnya. Adapun data sekunder terdiri dari data olahan atau data yang telah dipublikasikan secara resmi didapat dari berita media massa, dokumentasi dan arsip lembaga terkait.	organisasi pelayanan belum sesuai dengan kebutuhan pola pelayanan yang seharusnya. Selain itu, masih banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara manual daripada pelayanan online serta kurangnya informasi kebijakan yang diberikan oleh Lembaga Pelaksana Program di Disdukcapil Kota Bitung yang mengakibatkan rendahnya tingkat penggunaan layanan Es Mama.
8.	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho (2019)	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” Oleh Dinas	Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dengan wawancara	Berdasarkan 6 tipologi inovasi yang digunakan yaitu tipologi inovasi produk (keluaran), tipologi inovasi layanan (operasional), tipologi

		Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	dan dokumentasi, pemilihan informan pelaksana menggunakan snowball sampling, sedangkan pengguna menggunakan accidental sampling. Validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman.	inovasi proses (organisasional), tipologi inovasi konseptual, tipologi inovasi kebijakan dan tipologi inovasi sistemik dalam pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” hanya dimensi organisasional pada tipologi proses yang tidak memenuhi. Hal itu terjadi karena terdapatnya kendala dalam jaringan dalam penggunaan pelayanan tersebut.
9.	Herlina Wulandari (2020)	Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Aplikasi “Dr. Kepo” Dokter Kependudukan Online di Dinas	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga	Penggunaan aplikasi Dr. Kepo dikalangan masyarakat Kabupaten Gresik dalam pelayanan publik sudah terpenuhi dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang merasa terbantu untuk

		Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)	komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	mengetahui masalah dalam data kependudukan yang terdapat dalam tiap-tiap kartu keluarga dan masyarakat dapat mengatasi permasalahan tersebut agar tidak adanya data kependudukan yang salah.
10.	Vani Pebriani, Abd. Rohman (2019)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik penentuan informan Snowball Sampling dan menggunakan teknik analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Sesuai dengan persyaratan dan prosedur pelayanan melalui penetapan standar pelayanan dengan tiga inovasi, antara lain Paket Hemat (PaHe), Metode Jemput dan Antar Bola serta Mobile e-KTP Recording dengan menggunakan 4 aplikasi, yaitu aplikasi JITSY, Only Office, WhatsAct dan Dear Diary pelaksanaan program inovasi pelayanan publik gesit, aktif, merakyatnya Dinas Kependudukan

				dan Pencatatan Sipil (Gampil) telah berhasil menyederhanakan bentuk pelayanannya.
--	--	--	--	---

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek yang diteliti yaitu aplikasi Sibisa yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan dan apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas dari aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat kota Medan agar masyarakat mengetahui dan mendapatkan pelayanan yang baik dalam penggunaan aplikasi Sibisa yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan.

F. Kerangka Dasar Teori

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan kata lain, semakin banyak rencana yang berhasil dicapai maka suatu kegiatan dianggap semakin efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI”, efektivitas ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Ravianto (2014:11) pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Untuk mengukur efektif atau tidaknya pelaksanaan suatu program dapat menggunakan beberapa indikator. Sedangkan menurut Subagyo (2000) efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Ada empat

indikator yang dapat mempengaruhi efektivitas suatu program menurut Subagyo (dalam Budiani, 2007), yaitu:

- a. Ketepatan sasaran program, program yang diluncurkan sudah tepat sasaran kepada pengguna program
- b. Sosialisasi program, mengenalkan program kepada sasaran program sehingga target sasaran program paham program yang diluncurkan
- c. Tujuan program, tercapainya hasil program sesuai dengan tujuan program yang telah ditentukan
- d. Pemantauan program, aktivitas mengecek dan memantau program agar dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan.

Disamping itu menurut Duncan (dalam Steers, 1985) terdapat tiga indikator untuk mengukur efektivitas, yaitu: (1) Pencapaian tujuan, berhasil atau tidaknya program yang telah ditetapkan (2) Integrasi, berkaitan dengan sosialisasi dan kemampuan pemberi program dalam mengenalkan program yang telah ditetapkan (3) Adaptasi, sejauh mana pemberi program dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan target sasaran program. Selain itu terdapat beberapa indikator lain yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program menurut Sutrisno (2007) yaitu: (1) Pemahaman program, sejauh mana masyarakat dapat memahami program yang disosialisasikan, (2) Tepat sasaran, dilihat dari sasaran yang dipilih sudah sesuai atau belum dengan program yang dijalankan, (3) Tepat waktu, dilihat dari pemanfaatan waktu dilaksanakannya program sesuai atau tidak dengan yang diharapkan, (4) Perubahan nyata, dilihat dari sejauh mana program tersebut dapat memberikan manfaat untuk masyarakat.

Disamping itu terdapat 4 faktor yang mempengaruhi efektivitas sebuah program menurut Hasibuan (dalam Aniar, 2019) yaitu: (1) Kualitas sumber daya manusia, kemampuan dan kemauan yang dimiliki

oleh sumber daya manusia, (2) Kompetensi administrator, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan (3) Sarana prasarana, tersedianya peralatan yang memadai untuk menunjang suatu pekerjaan. (4) Pengawasan, tindakan yang dilaksanakan untuk mengoreksi kegiatan sesuai sasaran yang ingin dicapai. Menurut Dicson dan Wetherbe (dalam Samsudin, 2014) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sebuah efektivitas dari pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas aparatur, kualitas sumber daya aparatur adalah tingkat pendidikan dan pelatihan, pengalaman, dan kinerja yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang menjadi tanggung jawab anggotanya untuk mencapai tujuan program.
- b. Kompetensi administrator, kompetensi yaitu kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, serta di dukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- c. Disiplin, disiplin menyangkut dengan tingkat kepatuhan dan ketaatan kepada aturan yang berlaku.
- d. Sarana dan prasarana, menyangkut segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dalam rangka mencapai tujuan.
- e. Pengawasan, proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Sibisa

Sibisa merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan pada penghujung tahun 2019. Aplikasi ini dibentuk untuk mempermudah

masyarakat kota Medan dalam mengurus dokumen kependudukan secara online sekaligus membantu upaya Pemerintah Kota Medan untuk mengurangi dan memutus rantai penyebaran covid-19. Nama aplikasi Sibisa ini diambil dari bahasa Indonesia yang berarti mampu (kuasa melakukan sesuatu), sebab dalam aplikasi ini kita mampu mengurus semua dokumen kependudukan yang ingin kita urus tanpa harus antri dan datang ke kantor Disdukcapil Pemerintah Kota Medan. Sibisa merupakan sebuah singkatan dari Dengan menggunakan aplikasi Sibisa, masyarakat kota Medan dapat memilih jenis pelayanan yang tersedia di kantor Disdukcapil sesuai dengan yang dibutuhkan. Permintaan masyarakat akan dilayani sesuai dengan jenis pelayanan yang telah dipilih diaplikasi Sibisa dan akan dilayani sesuai dengan jam dan tanggal pendaftaran. Adapun jenis-jenis pelayanan yang terdapat dalam aplikasi Sibisa, antara lain:

1. Akta Kelahiran
2. Akta Pengakuan Anak
3. Akta Pengesehan Anak
4. Akta Pengangkatan Anak
5. Akta Perkawinan
6. Akta Perceraian
7. Akta Kematian
8. Kartu Keluarga
9. Kartu Tanda Penduduk
10. Kartu Identitas Anak
11. Surat Pindah

Aplikasi Sibisa dapat diunduh melalui smarthphone android dan pelayanan melalui aplikasi Sibisa hanya dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat yang berdomisili di kota Medan. Aplikasi Sibisa telah bekerja sama dalam pengiriman dokumen dengan menggunakan POS Indonesia sejak 5 April 2021. Dalam pengiriman dokumen masyarakat akan dikenakan biaya Rp.12.000

untuk pengiriman ke seluruh kota Medan dan dapat dibayar melalui Bank Sumut (Sumatera Utara) yaitu ATM, teller dan mobile banking (Disdukcapil, 2020).

G. Definisi Konseptual

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan untuk mengukur suatu tingkat keberhasilan dari suatu rencana atau kegiatan yang dilakukan.

2. Sibisa

Sibisa adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan untuk mengurus administrasi kependudukan secara online bagi masyarakat kota Medan.

H. Definisi Operasional

Untuk mengukur efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan dimasa pandemi covid-19 ada beberapa indikator yang digunakan dengan menggunakan pendekatan yang dikemukakan oleh Subagyo dan Hasibuan, antara lain:

Tabel 1.2

Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa	Ketepatan sasaran program	- Terwujudnya kepemilikan berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara lengkap diseluruh keluarga

			<ul style="list-style-type: none"> - Terwujudnya Medan sebagai kota sadar administrasi kependudukan - Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis protokol kesehatan - Terwujudnya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.
		Sosialisasi program	<ul style="list-style-type: none"> - Mengenalkan program kepada sasaran program sehingga target sasaran program paham dengan program yang diluncurkan
		Tujuan program	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan akses masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. - Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. - Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang transparan, sederhana, cepat, mudah dan memberi kepastian waktu. - Mewujudkan pelayanan tanpa tatap muka. - Meminimalisir pengurusan administrasi kependudukan

			melalui perantara sehingga menghapuskan percaloan.
		Pemantauan program	- Mengecek dan memantau program agar dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan
2.	Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sibisa	Kualitas sumber daya manusia	- Kemampuan dan kemauan yang dimiliki oleh sumber daya manusia
		Kompetensi administrator	- Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pekerjaan yang telah ditetapkan
		Sarana dan prasarana	- Tersedianya peralatan yang memadai untuk menunjang pekerjaan
		Pengawasan	- Tindakan yang dilaksanakan untuk mengoreksi kegiatan sesuai sasaran yang ingin dicapai

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. (Hardani et al., 2020) Adapun penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengarah pada peristiwa-peristiwa atau fakta secara sistematis dan akurat mengenai daerah tertentu. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2018) deskriptif analisis

merupakan metode yang dapat digunakan untuk menganalisis hasil penelitian sehingga mendapatkan data yang mendalam.

Penggunaan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini karena sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian yang ingin diperoleh dan bukan untuk menguji sebuah hipotesis, tetapi berusaha untuk mendapatkan sebuah gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di masa pandemi covid-19 yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan.

2. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang akan digunakan untuk penelitian yaitu berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan. Sebab, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan masih terdapat permasalahan dalam hal pelayanan melalui aplikasi Sibisa.

3. Unit Analisa

Unit analisa merupakan salah satu komponen dari penelitian kualitatif. Adapun unit analisa data atau objek dari penelitian adalah aplikasi Sibisa dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan.

4. Data dan Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2016) data primer merupakan merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan

penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Sumber data primer dari informan dapat berupa hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti.

Tabel 1.3
Data Primer

Data Primer	Sumber Data	Jumlah Narasumber	Teknik Pengumpulan Data
Efektivitas aplikasi Sibisa dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sibisa	Kepala Bidang Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	1	Wawancara
	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	1	
	Pegawai/staff pengelola aplikasi Sibisa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	2	
	Pengguna aplikasi Sibisa	10	

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2014) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang dikumpulkan dari tangan kedua. Data sekunder merupakan data yang berisi informasi-informasi lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilaksanakan. Data sekunder dapat dijadikan sebagai penunjang data primer dalam sebuah penelitian. Adapun bentuk

data sekunder berupa jurnal, artikel, buku dan dokumen-dokumen lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui internet maupun secara langsung yaitu buku dan arsip-arsip dokumen yang berhubungan dengan efektivitas penggunaan aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 1.4
Data Sekunder

Data Sekunder	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Jumlah pengguna aplikasi Sibisa	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	Dokumentasi
Jumlah penerbitan dokumen melalui aplikasi Sibisa	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	Dokumentasi

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam pandangan Sugiyono (2015) adalah langkah teknis yang strategis dalam seluruh proses penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, antara lain:

1) Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Wawancara merupakan sebuah interaksi yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) dengan orang yang diwawancarai (interviewee) melalui

percakapan secara langsung tatap muka maupun secara daring atau online. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data yang lebih kompleks dan untuk menghindari kehilangan data peneliti merekam percakapan yang dilakukan selama wawancara berlangsung dengan izin dari narasumber. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara sebagai teknik dalam pengumpulan data.

Tabel 1.5
Data Narasumber

No.	Narasumber	Instansi/Jabatan
1.	Adisti Maritadinda Admar, S.T., M.Si.	Kepala Bidang Penyusunan Program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan
2.	Siti Aisyah, S.H.	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan
3.	Arnanda Taufik, S.Kom.	Admin Data Base Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan
4.	Jonatan Sianturi, S.TI., M.Kom.	Tenaga Ahli Programmer Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan
5.	Andri Aulia Lubis	Pengguna Sibisa
6.	Martumbur Parulian Marbun	Pengguna Sibisa
7.	Lau Freddy	Pengguna Sibisa
8.	Edy Syahputra Lumbangaol	Pengguna Sibisa
9.	Ira Pamawyta	Pengguna Sibisa

10.	Lidia	Pengguna Sibisa
11.	Enny	Pengguna Sibisa
12.	Mukhilis	Pengguna Sibisa
13.	Kata Ersada	Pengguna Sibisa
14.	Gilang Putra Rabbani	Pengguna Sibisa

2) Observasi

Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti akan mengamati secara langsung untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Sibisa dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan. Dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti tidak ikut berperan aktif dalam kegiatan (hanya mengamati dari jauh) sehingga tidak memberikan pengaruh pada kealamian proses berjalannya pelayanan melalui aplikasi Sibisa.

3) Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Untuk menunjang data yang telah ada dapat menggunakan buku, jurnal dan laporan-laporan lainnya yang sesuai dengan data. Hal ini disebabkan karena data yang berupa dokumen juga memiliki informasi penting serta fakta yang dapat digunakan sebagai tambahan data dalam penelitian yang dilakukan. Adapun data yang digunakan sebagai referensi yaitu penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya mengenai efektivitas penggunaan sebuah aplikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

6. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2009: 244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Sedangkan menurut Hasan (2002: 98) analisis kualitatif ialah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan model-model tertentu lainnya. Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012) antara lain:

a) Reduksi Data

Setelah mendapatkan data dari penelitian yang telah dilakukan, dalam tahap ini peneliti akan melakukan proses pemilihan atau penyederhanaan data yang telah didapatkan di lapangan kemudian peneliti akan menggolongkan data tersebut dalam tiap permasalahan dan membuang data yang tidak perlu atau dibutuhkan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

b) Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, peneliti selanjutnya melakukan penyajian data. Dalam tahap ini penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi dapat tersusun dalam pola sehingga data yang diperoleh semakin mudah untuk dipahami.

c) Penarikan Simpulan.

Tahap terakhir dalam teknik analisis data yaitu penarikan kesimpulan. Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Pada tahap ini peneliti akan menyusun data yang

relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat ditarik kesimpulannya dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.