

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SIBISA DALAM
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI
COVID-19**

**(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota
Medan)**



UMY

**UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Juliana Andriani

20180520269

Dosen Pengampu:

Awang Darumurti, S.IP., M.Si.

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2022

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SIBISA DALAM
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI
COVID-19**

**(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota
Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Juliana Andriani

20180520269

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SIBISA DALAM PELAYANAN
DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKLAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA MEDAN)

Oleh:
JULIANA ANDRIANI
20180520269

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:
Hari/Tanggal : Kamis, 13 Januari 2022
Tempat : Room Zoom I
Pukul : 09.00 - 10.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



Awang Darumurti, S.IP., M.Si.
NIK: 19811019200810 163 084

Penguji I



Dr. Suranto, M.Pol.
NIK: 19650812199105 163 014

Penguji II



Dr. Dian Eka Rahmawati, S.IP., M.Si.
NIK: 19741227200004 163 067

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Dr. Junjung Sulaksono, S.IP., M.Si.
NIK: 19770501200104 163 069

NASKAH PUBLIKASI

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI SIBISA DALAM
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI
COVID-19**

**(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKLAN DAN PENCATATAN SIPIL
PEMERINTAH KOTA MEDAN)**

Oleh:

JULIANA ANDRIANI
20180520269

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Awang Drumurti, S.IP., M.Si.
NIK: 19811019200810 163 084

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si.
NIK: 19710221199603 163 035



Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Dr. Enjung Sulaksono, S.IP., M.Si.
NIK: 19770501200104 163 069

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi 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)"** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut *plagiarisme*.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemykan adanya ketidakbenaran, maka saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang akan diberikan dan bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 21 Desember 2021

Pembuat Pernyataan



Juliana Andriani

NIM: 20180520269

MOTTO

“Gantungkanlah cita-citamu setinggi langit, bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”.

(Ir. Soekarno)

“Sekalipun engkau kehausan bukan berarti racun layak untuk diminum”.

(Juliana Andriani)

“Jadi ibu-ibu kece, berpenghasilan gede, kerja sante dan suami cinte”.

(Juliana Andriani)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya, Ayah Repol Mahdan Harahap dan Mama Murniati Hasibuan, yang telah memberikan kasih sayang kepada saya, selalu mendoakan dan mendukung untuk menjalani hidup sesuai dengan keinginan.
2. Untuk adikku terdojal Raina Sari Harahap yang selalu mendukung dan menemani saya jalan-jalan.
3. Untuk Keluarga Besar KIMS Entertainment, ENJOY AJ BBY AW, Sobat Foodiesku, Ber3 Aja dan para “NAMJA” yang telah mensupport dan menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



UCAPAN TERIMA KASIH

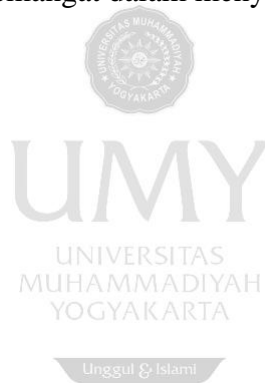
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya dukungan, bimbingan serta bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun materil, penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua saya, Ayah Repol Mahdan Harahap dan Mama Murniati Hasibuan yang telah memberikan saya kasih sayang tanpa batas, dan selalu mendukung dan mendoakan saya tanpa henti demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk adikku terbaik Raina Sari Harahap yang selalu membebaniku dan menemaniku jalan-jalan serta menyemangatiku dan mendoakan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan, arahan, dorongan dan semangat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si. selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Segenap dosen dan seluruh staf akademik program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu membantu dalam memberikan sarana dan prasarana, ilmu, serta pendidikan pada penulis hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.

8. Pihak pengguna aplikasi Sibisa yaitu masyarakat kota Medan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
9. Teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Pemerintahan tahun 2018 yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat surgaku KIMS ENTERTAINMENT, Adelia Narinda, Ratri Anugrahwati, Shafira Zulfa, Rike Nurlailatul dan Yeova Ratih terima kasih telah menjadi sahabat surga bagi penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Sahabat-sahabat duniawiku ENJOY AJ BBY AW, Danu Trisetya, Gilang Adryano, Hilman, Indah Wulansari, Isman Fahruri, Lanang Bagaskara, Mentari Putri, Shafira Zulfa, Rike Nurlailatul dan Yeova Ratih yang telah menjadi kawan ngopi, traveling dan sambatku.
12. Sobat FOODIES, Engla Atervina dan Ummi Sarah yang telah menghibur dan menyemangati serta memberikan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
13. Untuk teman-temanku “ber3 aja”, Ayu Wulansari dan Dita Paradilla yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam melakukan penelitian untuk skripsi ini sehingga mampu diselesaikan dengan baik dan lancar.
14. Terima kasih kepada Almamater Univeristas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala ilmu dan kesempatannya pada saat penulis menempuh pendidikan di kampus tercinta ini.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong and I wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Sibisa Dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan). Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan, akan tetapi berkat bantuan dosen pembimbing akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Awang Darumurti, S.IP., M.Si. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.



Yogyakarta, 21 Desember 2021

Juliana Andriani

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
NASKAH PUBLIKASI	ivi
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
KATA PENGANTAR	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Abstract	xvi
Abstrak	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
F. Kerangka Dasar Teori	15
G. Definisi Konseptual.....	19
H. Definisi Operasional.....	19
I. Metode Penelitian.....	21

1. Jenis Penelitian	21
2. Lokasi Penelitian	22
3. Unit Analisa.....	22
4. Data dan Sumber Data.....	22
5. Teknik Pengumpulan Data	24
6. Teknik Analisa Data	27
BAB II.....	29
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	29
A. Gambaran Umum Kota Medan	29
B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Medan	30
1. Visi dan Misi	30
2. Struktur Organisasi.....	31
3. Aplikasi Sibisa.....	32
BAB III	41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Efektivitas aplikasi Sibisa	41
1) Ketepatan Sasaran Program.....	41
2) Sosialisasi Program	45
3) Tujuan Program	52
4) Pemantauan Program.....	56
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Sibisa.....	59
1) Kualitas Sumber Daya Manusia	60
2) Kompetensi Administrator	63
3) Sarana dan Prasarana	64
4) Pengawasan	69

BAB IV	74
PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran	79



Daftar Tabel

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka	7
Tabel 1.2 Definisi Operasional	19
Tabel 1.3 Data Primer	23
Tabel 1.4 Data Sekunder	24
Tabel 1.5 Data Narasumber.....	25
Tabel 2.1 Teknisi Aplikasi Sibisa	33
Tabel 2.2 Daftar Masyarakat Kota Medan Pengguna Aplikasi Sibisa	39
Tabel 3.1 Penerbitan Dokumen Pelayanan Sibisa Pada Tahun 2020 Hingga 9 Desember 2021.....	43
Tabel 3.2 Profesionalisme Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan	61
Tabel 3.3 Ringkasan Hasil dan Pembahasan.....	71



Daftar Gambar

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat.....	4
Gambar 2.1 Peta Wilayah Kota Medan.....	29
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.....	31
Gambar 2.3 Logo Sibisa.....	32
Gambar 2.4 Verifikasi Akun	35
Gambar 2.5 Pendaftaran Berhasil	35
Gambar 2.6 Email Sibisa Pemko Medan	36
Gambar 2.7 Aktivasi Akun	36
Gambar 2.8 Login Aplikasi Sibisa	37
Gambar 2.9 Selamat Akun Anda Telah Aktif.....	37
Gambar 2.10 Login Sibisa.....	38
Gambar 2.11 Tampilan Sibisa.....	38
Gambar 2.12 Menu.....	39
Gambar 3.1 Sosialisasi Melalui Banner.....	46
Gambar 3.2 Sosialisasi Melalui Brosur.....	47
Gambar 3.3 Sosialisasi Melalui Youtube.....	48
Gambar 3.4 Sosialisasi Melalui Instagram.....	48
Gambar 3.5 Sosialisasi Melalui Facebook.....	49
Gambar 3.6 Sosialisasi Melalui Website	50
Gambar 3.7 Kantor Pelayanan Dokumen Melalui Aplikasi Sibisa.....	51
Gambar 3.8 Server	66
Gambar 3.9 PC/Laptop.....	66
Gambar 3.10 UPS	67
Gambar 3.11 ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri).....	67
Gambar 3.12 Jaringan Komunikasi Data	68