



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research  
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 3859-3869  
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246  
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sibisa Online di Disdukcapil Kota Medan

Laila Dwi Ningrum<sup>1✉</sup>, Nurbaiti<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [dwningrm31@gmail.com](mailto:dwningrm31@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Karena masyarakat menganggap penyelenggaraan catatan kependudukan membutuhkan prosedur yang rumit, antrean yang panjang, dan akses yang sulit, maka penulis memusatkan perhatian pada masalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Tujuan: Untuk mempercepat kepemilikan catatan kependudukan di Kota Medan, penelitian ini akan mengkaji perkembangan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online. Selain itu juga akan dikaji hambatan kepemilikan serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Metodologi penelitian menggabungkan pendekatan kualitatif dengan metodologi deskriptif. Teori Inovasi Rogers menyatakan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil/Temuan: Menurut temuan para peneliti, memberikan catatan populasi adalah proses yang lebih cepat dan lebih bermanfaat yang tidak memerlukan banyak waktu menunggu. pemanfaatan layanan inovasi Aplikasi Sibisa dipahami dengan baik oleh masyarakat dan memenuhi kebutuhannya. Metode utama dan pemahaman komunitas yang cukup telah dijalankan dengan cukup berhasil. dapat lebih ditingkatkan lagi karena hanya individu tersebut yang ikut serta dalam sosialisasi yang berlangsung di kelurahan dan kecamatan. Proses implementasi, sarana dan prasarana Aplikasi Sibisa semuanya telah berhasil diimplementasikan. Kesimpulan: Meskipun Inovasi Layanan Pengelolaan aplikasi online Sibisa sudah cukup baik (inovatif), namun belum tergolong maksimal karena masih terbatas kemampuannya untuk dicoba. Indikator satu khususnya di bawah standar karena kegiatan sosialisasi hanya dihadiri oleh anggota komunitas yang sama.

Kata kunci : *Pelayanan, Dokumen Kependudukan, Inovasi*

## Abstract

Because the public considers that administering population records requires complicated procedures, long queues, and difficult access, the author focuses on the problem of lack of public awareness regarding managing population documents. Objective: To speed up ownership of population records in Medan City, this research will examine new developments in online population administration services. Apart from that, ownership barriers and efforts made by the Medan City Population and Civil Registry Service will also be examined. The research methodology combines a qualitative approach with a descriptive methodology. Rogers' Theory of Innovation states. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Results/Findings: According to the researchers' findings, providing population records is a faster and more rewarding process that does not require much waiting time. the use of Sibisa Application innovation services is well understood by the community and meets their needs. The main method and enough community understanding have been carried out quite successfully. can be further improved because only these individuals participate in the socialization that takes place in sub-districts and sub-districts. The implementation process, facilities and infrastructure of the Sibisa Application have all been successfully implemented. Conclusion: Even though Sibisa's online application management service innovation is quite good (innovative), it is not yet optimal because its ability to try is still limited. Indicator one in particular was below standard because socialization activities were only attended by members of the same community.

Keywords: *Services, Population Documents, Innovation*

## PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berupaya menyusun dan mengelola pencatatan data kependudukan untuk pelayanan publik, pemerintah, dan kodifikasi lainnya, salah satu jenis layanan publik yang berkaitan dengan pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang termasuk dalam kategori pelayanan publik antara lain administrasi kependudukan. Untuk mencapai tujuan Administrasi Kependudukan, layanan publik harus diberikan dalam berbagai bentuk untuk memenuhi berbagai harapan dan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal pengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Tanggung jawab utama aparatur sipil negara, termasuk pemerintah federal, provinsi, dan kabupaten/kota, adalah melayani masyarakat. Orang-orang ini diakui sebagai komunikator garis depan dan pelaksana program pemerintah. seperti mempertahankan status hukum dan menawarkan perlindungan sehubungan dengan kegiatan yang berhubungan dengan kependudukan, seperti pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk

Pemerintah dituntut untuk mampu mengembangkan ide-ide baru sebagai produk, metode, atau layanan yang lebih indah bagi masyarakat luas agar dapat bersaing dengan arus

globalisasi yang semakin hari semakin meluas. Pemerintah menitikberatkan pada kualitas pelayanan sekaligus melaksanakan program inovasi untuk memastikan pelayanan masyarakat berjalan dengan lancar. dimana mampu melakukan perubahan untuk mencapai nilai yang lebih besar dari apa yang diinginkan masyarakat. Untuk mencapai hasil yang lebih ideal tanpa menciptakan ruang berkembangnya virus corona, pemerintah harus mampu merancang teknologi yang memberikan pengaruh baik bagi masyarakat. Menanggapi hal tersebut, Pemkot Medan mengembangkan layanan online bernama Sibisa. Permohonan Sibisa dijelaskan secara rinci dalam surat edaran Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020.

Layanan ini berupaya mempermudah masyarakat setempat dalam menangani data dan surat-surat kependudukan yang dapat diakses dari mana saja kapan saja, serta menghemat waktu, agar efektif dan efisien serta untuk memprediksi penyebaran virus corona. Kecuali, aplikasi Sibisa diuntungkan karena dapat menangani berbagai surat kependudukan, seperti KK, e-KTP, KIA, dan Surat Keterangan Catatan Sipil.

Diharapkan lompatan imajinatif baru Dinas Kependudukan dan Perpustakaan Umum Kota Medan melalui pengembangan bantuan ini akan membangun kecepatan peningkatan tanggung jawab pertanggungjawaban di Kota Medan dan sifat administrasi di Disdukcapil serta mengakui besarnya bantuan dan bantuan lebih lanjut bagi setiap Kota Medan kelompok masyarakat untuk memenuhi dan menyelesaikan arsip organisasi kemasyarakatan yang merupakan arsip wajib bagi daerah di mana arsip tersebut berada.

Celah Masalah ( GAP Penelitian )

Di Kota Medan terdapat beberapa permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satunya adalah melakukan perjalanan jauh. Perjalanan masyarakat di Medan cukup sedikit, misalnya di kecamatan Belawan, sehingga pengurusan dokumen kependudukan memakan waktu cukup lama karena jaraknya yang jauh sehingga mengharuskan masyarakat menggunakan angkutan umum dua kali sebelum bisa sampai ke Disdukcapil Kota Medan.

Persoalan selanjutnya adalah Tidak semua orang mau mengurus izin tinggal karena layanannya masih aktif berbelit-belit, dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap persyaratan prosedur administrasi dan mekanisme prosedur. Hal ini disebabkan oleh pandangan masyarakat yang kurang memahami pentingnya dokumen kependudukan. Administrasi tidak dapat diakses untuk menerima layanan, pandemi Covid-19 mendukung layanan Adminduk, pandemi Covid-19, jarak akses ke kantor Disdukcapil Kota Medan yang terletak di pusat Kota Medan, pemrosesan dokumen memakan waktu lama antrian.

Mengingat pendeknya jarak yang diterapkan dalam konvensi kesejahteraan dan pada umumnya lama pelayanan diharapkan mempengaruhi tercapainya tujuan masyarakat terkait dengan tanggung jawab terhadap kearsipan, sehingga Disdukcapil Kota Medan harus fokus

pada pelayanan dan lebih kreatif sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, Pemkot Medan membuat layanan online bernama Sibisa sebagai tanggapan. Selain itu, Surat Edaran Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 menjelaskan semua pelayanan administrasi melalui pelayanan online menggunakan aplikasi Sibisa, memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian terdahulu

Beberapa penelitian lain, seperti penelitian Inspirasinya adalah penelitian tahun 2021 oleh Rovita Luryanda yang berjudul "Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk Pembuatan KTP Anak Online" di Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Pada artikel kali ini, peneliti membahas permasalahan yang dihadapi pada layanan web Adminduk yang dibuat untuk membantu masyarakat dalam menghadapi pandemi Covid-19, khususnya dalam penerbitan kartu identitas bagi anak-anak yang harus dimiliki oleh masyarakat Indonesia usia 0-16 tahun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji layanan publikasi KIA online yang disediakan oleh Biro Sipil dan Kependudukan Malang., serta tantangan yang dihadapi pelayanan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan untuk investigasi. cara pengumpulan data, meliputi dokumentasi, wawancara, dan observasi. Dengan menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, data yang diperoleh diperiksa. Hipotesis Parasuraman dari Tjiptono (2011:198) digunakan dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa pengenalan penerbitan KIA online di Kota Malang sebagian besar berhasil. Namun, ada beberapa tantangan, termasuk praktik sosialisasi yang buruk, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang nilai layanan KIA, dan gangguan server SIAK.

Kajian Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Kota Banda Aceh oleh Ferry Ferdian (2018). Penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menarik kesimpulan mengenai proses pembuatan akta kelahiran secara online dan keuntungan yang dapat diperoleh jika masyarakat umum mengetahuinya. Teori Inovasi seperti yang dikemukakan oleh Muluk berfungsi sebagai teori penuntun. Temuan kajian menunjukkan bahwa Layanan Akta Kelahiran Disdukcapil Banda Aceh telah memperkenalkan sejumlah inovasi dalam interaksi masyarakat melalui layanan pendaftaran akta kelahiran online. Berbagai inovasi dihadirkan dalam bentuk inisiatif untuk membantu masyarakat memahami proses inovasi layanan akta kelahiran online.

Inovasi Pelayanan Publik Administrasi Penyandang Disabilitas Disdukcapil Kabupaten Bulukumba judul kajian Sukarmin (Sukarmin, 2020). Penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Membahas peningkatan Adminduk Pelayanan Publik

Penyandang Disabilitas di Kabupaten Bulukumba menjadi tujuan dari penelitian ini. Teori inovasi yang dikemukakan oleh Milles B. Mattheew inilah yang digunakan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang penyandang disabilitas dengan menggunakan teknologi perekaman yang canggih.

Inovasi Penerbitan Akta Kelahiran oleh Paviliun Mandiri Dukcapil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Musi Banyuasin menjadi judul kajian Rizki Pratama. Peneliti dalam penelitian ini mengkaji persoalan rendahnya kepemilikan akta kelahiran sebagai salah satu penyebab munculnya suatu penemuan yang dapat mempermudah masyarakat di Kabupaten Musi Banyuasin untuk mendapatkan akta kelahiran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Paviliun Dukcapil Mandiri Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan pendekatan induktif, teknik penelitian ini termasuk penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Penulis menggunakan strategi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dalam analisis datanya untuk menangani data sebanyak mungkin. Hipotesis inovasi Rogers diterapkan dalam penyelidikan ini. Di Kabupaten Musi Banyuasin, anjungan dukcapil otonom dinilai sangat efisien dalam mendongkrak kepemilikan akta kelahiran. Namun, dari kelima dimensi tersebut, hanya satu yang dianggap tidak ideal.

Pernyataan kebaruan ilmiah

Penulis melakukan kajian unik yang belum pernah dilakukan sebelumnya, dimana konteksnya adalah Inovasi layanan berbasis percepatan kepemilikan dokumen oleh penduduk menggunakan teori Rogers yang memiliki lima dimensi mendalam teori. Metode penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Misalnya, keyakinan Suwarno bahwa fondasi inovasi dapat terjadi dalam lima tahap keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan dicoba, dan kemudahan pengamatan digunakan dalam penelitian Rogers (2008). Lebih lanjut, masalah tersebut berbeda dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa masyarakat kurang menyadari pengelolaan dokumen tempat tinggal. Hal ini disebabkan adanya keyakinan masyarakat akan perlunya pengelolaan data kependudukan. banyak antrian panjang, proses yang sulit, dan akses yang jauh. Selain itu, protokol kesehatan memiliki jarak yang terbatas dan durasi pelayanan yang singkat, yang mengakibatkan kurang optimalnya pemenuhan target kepemilikan.

## METODE PENELITIAN

Karena metode ini dapat mengevaluasi hipotesis yang sudah ada sebelumnya, Penelitian ini menggunakan grounded theory yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data lapangan bersifat dinamis dan terus berkembang, tetapi ide yang mapan cenderung tetap. Strategi ini mensyaratkan bahwa penulis benar-benar terlibat dalam penelitian dari awal sampai akhir. Penulis mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara mendalam dengan tujuh narasumber, antara lain Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Data, Kepala Dinas dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, dan Kepala Bagian Kepala Bagian Manajemen dan Inovasi, untuk mengumpulkan data kualitatif. Presentasi Data, Operator, dan Masyarakat (7 orang). Analisis ini menggunakan teori inovasi Rogers (2008), yang mengklaim bahwa dasar penemuan dapat terjadi dalam lima tahap: manfaat relatif, kesesuaian, kompleksitas, potensi dicoba, dan kemudahan pengamatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Penulis menilik kemajuan penyelenggaraan organisasi kependudukan online dalam rangka percepatan tanggung jawab kearsipan di Kota Medan Wilayah Sumatera, faktor-faktor penghambat pengembangan administrasi, serta upaya Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi pembatasan tersebut, dalam pandangan dari penilaian Suwarno dalam Rogers yang menyatakan bahwa kemajuan yang tersembunyi dapat terjadi dalam lima fase secara spesifik yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kelayakan, dan kelayakan. Sub-bab berikutnya berisi perdebatan.

### Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Melalui Sibisa

Penulis menilai indikasi inovasi layanan administrasi kependudukan online Sibisa melalui lima dimensi:

1. Dimensi Keuntungan Relatif	Kurang	Cukup	Baik
Gagasan/Ide			1
2. Dimensi Kesesuaian	Kurang	Cukup	Baik
Keinginan yang dibutuhkan masyarakat			1
Penggunaan pelayanan			1
3. Dimensi Kerumitan	Kurang	Cukup	Baik
Pemahaman Masyarakat			1
Sarana Utama Pelaksanaan			1

4. Dimensi Kemungkinan dicoba	Kurang	Cukup	Baik
Sosialisasi Pelayanan Aplikasi Sibisa	1		
Jumlah Dokumen Kependudukan			1
5. Dimensi Kemudahan Diamati	Kurang	Cukup	Baik
Prosedur Pelayanan			1
Sarana dan Prasarana Penunjang Pelaksanaan			1

Ide Inovasi Aplikasi Sibisa pada Tabel Nomor 1 telah dilaksanakan dengan sangat baik karena membawa nilai tambah atau manfaat yaitu. H. Proses penyerahan dokumen kepada masyarakat lebih cepat, nyaman dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama serta mengurangi antrian penyerahan dokumen kepada masyarakat di kantor Disdukcapil kota Medan. Tabel 2 menunjukkan bahwa tujuan Komunitas dan penggunaan layanan inovasi aplikasi Sibisa jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat dengan cepat menyelesaikan latihannya dokumentasi yang diperlukan. Hasil:

Penulis menyatakan bahwa aplikasi Sibisa memiliki sifat kompatibel yang memungkinkannya beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan adopsi teknologi baru. Menurut Tabel 3, cara-cara utama untuk menyebarkan aplikasi Sibisa dan memperoleh pengetahuan masyarakat yang sesuai telah berhasil dilakukan dengan sangat baik. Dalam hal fasilitas utama, sudah cukup disediakan untuk lebih memungkinkan adopsi layanan online dalam pelayanan dokumentasi kependudukan melalui Aplikasi Sibisa dan untuk mencegah kekhawatiran yang kompleks. Sehingga petugas yang memberikan pelayanan tidak bingung. Proses pelayanan dokumen kependudukan akan dipercepat jika pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini cukup memadai. Berdasarkan Tabel 4, penyerahan dokumen kependudukan menggunakan Aplikasi Sibisa terbukti melengkapi kerja Disdukcapil Kota Medan dalam memperlancar kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan. Selanjutnya indikator Triability Aplikasi Sibisa (probabilitas mencoba) kurang memadai atau dapat ditingkatkan lebih lanjut karena sosialisasi di kelurahan dan kelurahan hanya dihadiri oleh orang tersebut sehingga informasi yang diterima kurang komprehensif. Berdasarkan Tabel 5, langkah-langkah penerapan Aplikasi Sibisa telah berhasil diselesaikan baik di ponsel maupun desktop. Alat tulis kantor, meja dan kursi, listrik dan genset yang memadai, jika diperlukan menjadi indikator lebih lanjut sarana dan prasarana pendukung dalam layanan Inovasi Aplikasi Sibisa.

## Faktor Penghambat Inovasi Online

Untuk Aplikasi Sibisa, penulis melakukan wawancara dengan narasumber untuk mengetahui hambatan Layanan manajemen kependudukan online yang inovatif. Melalui wawancara dan observasi lapangan, penulis mengidentifikasi dan mengidentifikasi hambatan inovasi layanan manajemen kependudukan online inovatif Sibisa untuk mempercepat perolehan data kependudukan di Kota Medan, seperti hardware Jaringan internet kurang dan jaminan sosial tidak merata. Berdasarkan pemeriksaan hukum, hal tersebut tidak sejalan dan sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020, dimana pelayanan Adminduk secara online sudah berjalan dengan baik namun belum maksimal karena kapasitas jaringan internet yang belum mencukupi.

Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan untuk mengatasi hambatan inovasi pelayanan

Pencipta melakukan wawancara dengan para saksi mengenai upaya Disdukcapil Kota Medan dalam mengatasi hambatan pembangunan pada administrasi kependudukan berbasis web, seperti Aplikasi Sibisa.

Berdasarkan pertemuan dan observasi di lapangan, pihak promotor proyek mengetahui dan memahami upaya Disdukcapil Kota Medan untuk mengatasi permasalahan tersebut. hambatan pembangunan dalam manfaat organisasi kependudukan berbasis web, Aplikasi Sibisa, dalam mempercepat tanggung jawab kearsipan di Kota Medan, menjalin kerjasama dengan Telkom, pelatihan yang dibiayai negara, dan melaksanakan program get.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis sampai pada kesimpulan demikian Disdukcapil Kota Medan mempunyai cara untuk mengatasi kendala jaringan internet yaitu bekerjasama dengan Telkom untuk menstabilkan server dan memasang WiFi agar layanan online Aplikasi Sibisa dapat bekerja dengan baik. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Adminduk Online dan Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Layanan Adminduk Online dan Penggunaan Data Demografi, menurut penulis Layanan Adminduk Online . Situs jaringan yang baik harus mudah diakses, kapanpun dan dimanapun. Selain itu, dapat membantu menstabilkan server dan meningkatkan layanan online Adminduk.

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diduga bahwa mendidik masyarakat secara umum adalah sesuai dengan Pedoman Imam Usaha Rumah Tangga Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Adminduk Online, yang mana dalam Pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa cara yang paling umum untuk mendapatkan laporan populasi memiliki kebutuhan total. Dilakukan dengan media elektronik online dengan menggunakan inovasi, surat menyurat, dan kantor data. Menurut para analis, masyarakat yang belum memahami kebutuhan dan pentingnya arsip kependudukan kewalahan dalam memberikan arahan pada saat penyampaian layanan; Selain

itu, sosialisasi juga dilakukan melalui aplikasi android, situs, Instagram, dan handout Disdukcapil, sehingga daerah setempat mempunyai sumber data yang lebih banyak.

#### Pembahasan Hasil Penelitian Utama

Pelaksanaan program inovasi layanan Aplikasi Sibisa Online Adminduk telah memberikan beberapa dampak baik bagi seluruh kelas sosial untuk mempercepat penyitaan dokumen dari masyarakat untuk membangun masyarakat yang lebih baik terdidik dan melek huruf. Pemerintah Kota Medan mengembangkan dan membangun aplikasi Sibisa. Penulis menemukan penemuan-penemuan yang signifikan, seperti memberikan nilai tambah atau manfaat seperti Proses pengajuan izin tinggal yang lebih cepat, mudah dan cepat serta antrian penyerahan dokumen kepada masyarakat yang lebih singkat di kantor Disdukcapil kota Medan. Selain itu, kemampuan Aplikasi Sibisa untuk mengunggahan dokumen kependudukan telah menunjukkan bahwa itu dapat membantu Disdukcapil Kota Medan dalam mempercepat penyediaan dokumen kependudukan. Selain itu, program ini diharapkan dapat mempercepat perolehan pendataan Penduduk Kota Medan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil, memungkinkan warga untuk mengelola data kependudukan dan surat-surat mereka dengan mudah dan menghemat waktu, dengan kata lain efektif dan efisien sekaligus mengantisipasi penyebaran virus corona. Selanjutnya diharapkan dapat mempercepat perolehan pendataan Penduduk Kota Medan dan meningkatkan mutu Pelayanan di Disdukcapil, menciptakan pelayanan prima dan menunjang pemerintahan setiap kota di Medan semakin banyak melengkapi dan melengkapi pengelolaan pendataan penduduk yang merupakan dokumen wajib yang dapat diberikan oleh Pemerintah Kota Medan. Setiap perusahaan Mereka memberikan perlindungan hukum dan status, serta secara tidak langsung membantu pemerintah mencapai tujuan negara.

#### Pembahasan Temuan Menarik Lainnya

Penulis pengarang menemukan dua hambatan untuk inovasi layanan pengelolaan kependudukan secara online yang bertujuan untuk mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara telah menemukan fasilitas jaringan internet yang kurang baik dan jangkauannya yang tidak merata kepada seluruh penduduk Kota Medan. Dua hambatan yang dihadapi oleh inovasi layanan manajemen Pendaftaran penduduk secara online untuk mempercepat kepemilikan dokumen penting di Kota Medan, Sumatera Utara: infrastruktur jaringan internet yang buruk dan belum meratanya jangkauan ke seluruh warga Kota Medan.

## SIMPULAN

penulis menemukan bahwa Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Online Aplikasi Sibisa ini terbilang baik ( kreatif ),namun belum ideal, karena masih terbatas kemampuannya untuk dicoba, implementasi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online , terutama fasilitas jaringan internet yang belum memadai dan penjangkauan yang tidak merata kepada seluruh warga Kota Medan, yang bertentangan dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 37 Tahun 2020. Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah berhasil dan dilaksanakan secara optimal dalam mengatasi hambatan Adminduk daring inovasi layanan, khususnya kerjasama dengan Telkom, edukasi masyarakat , dan pelaksanaan program jemput bola.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldo Heryuandifa, M. 2021. *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online dalam Rangka Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. 2 (1)*, 40-50
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media).
- Fakrulloh, Z. A., 2019, *Tertib Administrasi Kependudukan* (Karanganom: Cempaka Putih).
- Rumbiak, Y., 2016, *Inovasi Pemerintahan* (Jayapura: IPDN).
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian dan Pengembangan* (Bandung: Alfabeta).
- Nazir, M., 2014, *Metode Penelitian* (Bogor:Ghalla Indonesia).
- Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)". *Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020*
- Ferry Ferdian, "Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh". *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2018*
- Sukarmin, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba". *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Wali Kota Medan Nomor 37 tahun 2020 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan

Wardah, S. 2022. *Efektivitas Sibisa Online dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Berbaris Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Sinambela, Mulyadi. (2018:39). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Susanto, Azhar (2013:52), *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur- PengendalianResiko- Pengembangan*, edisi Perdana, Lingga jaya Bandung

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijara Laksana, (2016:41) . *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV. Pustaka Setia, Bandung

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