
ADAPTASI LAYANAN SIBISA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN

Raysha Anindita¹, R. Sally Marissa Sihombing²
Universitas Sumatera Utara, Medan
e-mail: ¹ryshaanindita@gmail.com

Abstract: *Online-based services are steps that can improve the quality of public services. In its application, adaptation becomes an important factor. The occurrence of a server down on the Sibisa website, a decrease in the number of document issuances as well as brokering and extortion that are still occurring reflect the adaptation that has not been maximized at the Medan City Disdukcapil. The importance of adaptation in implementing online-based services to create quality population administration and civil registration services. The research method used in this study is descriptive qualitative which explains the phenomenon in depth through data collection. This study uses the theory presented by Stephen P. Robbins and Mary Coulter with adaptation indicators which include changes in strategy, changes in structure, changes in technology and changes in Human Resources. From the results of the study, it can be seen that the adaptation of Sibisa's services in improving the quality of population administration and civil registration services in Medan City has not run optimally. This is because socialization was not carried out directly to the public regarding the use of Sibisa services, manual services are still available which has resulted in the implementation of Sibisa online services not being fully implemented. The quality of human resources needs to be improved and the service time must be shortened to reflect quality online-based services.*

Keywords: *Adaptation; e-governmen; Public Service Quality; Sibisa online services.*

Abstrak: Pelayanan berbasis online menjadi langkah yang dapat menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam penerapannya, adaptasi menjadi faktor penting. Terjadinya server down pada website Sibisa, terjadinya penurunan angka penerbitan dokumen serta percaloan dan pungli yang masih terjadi mencerminkan adaptasi yang belum maksimal pada Disdukcapil Kota Medan. Pentingnya adaptasi dalam penerapan layanan berbasis online untuk menciptakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berkualitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan teori yang disampaikan oleh Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dengan indikator adaptasi yang meliputi perubahan strategi, perubahan struktur, perubahan teknologi dan perubahan Sumber Daya Manusia. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa adaptasi layanan Sibisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Medan belum berjalan optimal. Hal tersebut karena tidak dilakukannya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait penggunaan layanan Sibisa, masih tersedianya layanan manual yang menyebabkan penerapan layanan online Sibisa belum berjalan sepenuhnya. Kualitas SDM yang perlu ditingkatkan dan waktu layanan yang harus dipersingkat agar mencerminkan pelayanan berbasis online yang berkualitas.

Kata kunci: Adaptasi; e-government; Kualitas Pelayanan Publik; Layanan online Sibisa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Sudah menjadi kewajiban negara untuk memberikan dan memastikan terselenggaranya pelayanan publik karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Sesuai dengan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menyatakan bahwa “untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring”. Jumlah penerbitan dokumen pelayanan di Disdukcapil Kota Medan pada tahun 2020 yang telah menggunakan layanan Sibisa. Jumlah penerbitan dokumen pelayanan pada tahun 2020 di Disdukcapil Kota Medan sebanyak 613.406.

Jumlah penerbitan dokumen pelayanan di Disdukcapil Kota Medan dari bulan Januari 2020 sampai Oktober 2020 yang telah menggunakan layanan Sibisa sebanyak 514.528 dokumen sedangkan penerbitan dokumen pelayanan pada tahun 2019 di Disdukcapil Kota Medan yang masih menggunakan cara manual dari bulan Januari 2019 sampai Oktober 2019 sebanyak 579.624 dokumen. Terjadi penurunan angka penerbitan dokumen pelayanan di Disdukcapil Kota Medan sebanyak 65.096 dokumen semenjak digunakannya layanan Sibisa.

Hadirnya layanan berbasis online dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pendaftaran. Selain itu, dengan adanya layanan berbasis online juga diharapkan mampu meminimalisir kontak langsung dan tatap muka serta dapat menghindari kemungkinan adanya calo dan pungutan liar di Lingkungan Disdukcapil Kota Medan. “Kita terus mendorong pelayanan yang semakin partisipatif. Bersedia memohonkannya langsung. Kalau tidak ada waktu datang ke Disdukcapil ataupun kecamatan, bisa menggunakan layanan online. Di mana pun kapan pun bisa menggunakan pelayanan online, tanpa harus meminta pertolongan orang lain. artinya masyarakat juga berpartisipasi memberantas pungli ataupun percaloan .

Penerapan layanan berbasis online dapat menciptakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Masyarakat dapat dengan mudahnya mengurus administrasi kependudukannya tanpa harus membayar pungutan liar dan menggunakan jasa orang lain diluar daripada pegawai Disdukcapil Kota Medan. Dalam pelaksanaannya, terdapat kendala lain seperti adanya gangguan server pada website yang menyebabkan kesulitan masyarakat dalam mengaksesnya.

Beberapa warga Kota Medan mengeluh karena akibat sistem Aplikasi Sibisa yang terganggu (down), mereka harus mengurus dokumen secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau Disdukcapil Medan di masa pandemi Covid-19.

Beberapa persiapan harus dilakukan untuk mendukung jalannya layanan berbasis online agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal. Adanya gangguan server mencerminkan terdapat kendala pada proses adaptasi terhadap teknologi di Disdukcapil Kota Medan. Selain adaptasi perubahan teknologi, Sumber Daya Manusia sebagai operator dari teknologi juga harus beradaptasi agar menghindari terjadinya operator yang tidak dapat menggunakan teknologi tersebut secara maksimal. Penggunaan

teknologi harus diiringi dengan Sumber Daya Manusia yang mumpuni agar dapat mengoperasikan teknologi tersebut.

METODE

Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Burhan (Bungin, 2008). penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan berbagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambar tentang kondisi, situasi atau fenomena tertentu.

Dalam metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dapat dikaitkan dengan teori adaptasi organisasi (Robbins dan Coulter, 2017) yaitu Perubahan Strategi, perubahan struktur, perubahan teknologi dan perubahan Sumber daya manusia. Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif adalah karena membahas adaptasi organisasi harus menghubungkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi adaptasi dan peneliti ingin memahami situasi sosial secara lebih mendalam. Selain itu, bertujuan untuk menggambarkan sifat peristiwa yaitu Adaptasi Layanan Sibisa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Medan. Sehingga jumlah informan dan sumber data akan semakin besar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Medan melalui Sekretaris

Daerah. Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil secara daring merupakan sebuah bentuk inovasi dan transformasi digital dibidang pelayanan publik yang mendorong lebih banyak pemanfaatan teknologi dan ilmu pengetahuan telah menjadi kebijakan pokok perbaikan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan melakukan beberapa upaya dan strategi salah satunya dengan menerapkan layanan daring/online Sibisa.

Sibisa merupakan bentuk inovasi yang dikembangkan mulai dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sampai kepada pencetakan, pengambilan dan pengantaran dokumen kependudukan ke rumah-rumah penduduk tanpa tatap muka. Tercatat sejak tahun 2019 layanan online Sibisa telah dioperasikan sekaligus pengembangan secara berkelanjutan. Bentuk inovasi dari sebuah pelayanan tentu memiliki tujuan dan sasaran yang telah dirancang dan akan dilaksanakan.

Pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menyediakan inovasi layanan berbasis Online. Para pemohon dapat mengakses permohonan melalui website <http://sibisa.pemkomedan.go.id>. Website Sibisa dapat diakses menggunakan laptop/komputer serta Smartphone. Selain itu juga, layanan Sibisa dapat di akses selama jam operasional kerja. Terdapat 11 jenis produk layanan yang dapat diakses pada website Sibisa.

Adapun layanan yang dapat diakses melalui *website* Sibisa yaitu akta kelahiran, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, akta pengangkatan anak, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, surat pindah. Pertama pemohon dapat memilih jenis layanan yang akan diajukan, selanjutnya mengisi data yang diperlukan.

Upload semua berkas persyaratan yang diminta. Setelah itu pemohon dapat memilih opsi untuk pengambilan dokumen langsung ke Disdukcapil dengan mencetak sendiri melalui mesin ADM atau pengantaran melalui PT. POS. Setelah selesai melakukan permohonan, pemohon dapat memonitoring proses pengajuan di halaman awal pada *website* Sibisa.

SIMPULAN

Adaptasi layanan Sibisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Medan masih belum optimal dan masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator dari teori Robbins dan Coulter dalam mengetahui adaptasi layanan Sibisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Medan. Adaptasi layanan Sibisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Medan dilihat dari teori Robbins dan Coulter yang meliputi: (1) Pada indikator perubahan strategi, Disdukcapil Kota Medan telah melakukan perubahan strategi dengan melakukan inovasi pelayanan manual ke pelayanan berbasis online melalui Sibisa. Namun dalam penerapannya, masyarakat masih terbiasa dengan layanan manual.

Hal tersebut menyebabkan perubahan strategi pada Disdukcapil Kota Medan belum berjalan maksimal. Selain itu juga, perubahan strategi dilakukan dengan adanya sosialisasi mengenai layanan Sibisa melalui media sosial. (2) Pada indikator perubahan struktur, tidak terjadinya perubahan yang signifikan pada struktur organisasi Disdukcapil Kota Medan. Perubahan yang terjadi yaitu perubahan pada unsur pembentuk struktur yang mencakup unsur kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. (3) Pada indikator perubahan teknologi, terjadinya perubahan dalam segi teknologi secara signifikan. Perubahan tersebut seperti adanya layanan berbasis online melalui *website* Sibisa. (4) Pada indikator per-

bahan SDM, pegawai yang ditugaskan menjadi tim pelaksana atau operator memperoleh pelatihan. Operator terbukti dapat beradaptasi dengan penerapan layanan berbasis online melalui Sibisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta: Balai Pustaka.
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Afrizal. 2017. Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu. Depok: Rajawali Pers.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: CV Pustaka Setia
- Emzir. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Giddens, Anthony. 1984. The Constitution of Society. Teori Strukturasi untuk Analisis Sosial. Pasuruan: Penerbit Pedati.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Husein, Umar. 2010. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Istianto, Bambang. 2010. Manajemen Pemerintahan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yermias T. Prof. Dr. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga. Yogyakarta: Gave Media
- Kusdi. 2009. Teori Organisasi dan Administrasi, Jakarta: Salemba Humanika.
- Lubis, Hari S. B. dan Martaini Huseini. 2009. Pengantar Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi

- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Indonesia
Mangkunegara, Anwar P. 2005.
Evaluasi Kinerja SDM. Bandung:
PT. Refika Aditama
- Mulyadi, Deddy, Prof.Dr. 2016, Studi
Kebijakan Publik dan Pelayanan
Publik, Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2008.
Kepemimpinan Birokrasi. Bandung
Alfabeta.
- . 2016. Metode Penelitian
Administrasi Publik. Bandung:
Alfabeta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006.
Manajemen Pelayanan, Jakarta:
Pustaka Pelajar
- Rangkuti, Freddy. 2014. Analisis SWOT:
Teknik Membedah Kasus Bisnis.
Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
Utama.
- Ridwan, Junarso dan Achmad Sodik
Sudrajat. 2010. Hukum Administrasi
Negara dan Kebijakan Pelayanan
Publik. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Robbins, Stephen P. & Mary Coulter.
2017. Management. New York:
Pearson Education.
- . & Timothy A. Judge. 2015.
Perilaku Organisasi Edisi-16,
Jakarta: Karya Salemba Empat.
- Sabaruddin, Abdul. 2015. Manajemen
Kolaborasi dalam Pelayanan Publik.
Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugito, Pudjo, Sumartono. 2004.
Manajemen Operasional. Malang:
Banyumedia
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian
Kualitatif. Bandung: Alfabeta
2016. Metode Penelitian Kuantitatif,
Kualitatif dan R&D. Bandung:
Alfabet.
- Winardi, J. 2005. Manajemen Perubahan
(Managemen of Change), Jakarta:
Prenada Media.
- Wirawan. 2012. Evaluasi: Teori, Metode,
Standar, Aplikasi dan Profesi.
Jakarta: Rajawali Press.
- Amin & Kumaradjaja, Strategi Change
Management untuk Mempercepat
Implementasi Penggunaan Aplikasi
Perangkat Lunak Berbasis Open
Source: Studi Kasus Kementerian
Negara Riset dan Teknologi, 'Journal
of Business Strategy and Execution,
Vol. 1, No. 2, Juni 2009'. Melalui
<http://journal.binus.ac.id>, pada 11
Februari 2021
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh
kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dalam Membentuk
Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu
Administrasi dan
Organisasi.Vol.17.No.2.
- Purwanto, Harry C.P. 2020. Adaptasi e-
Perizinan Izin Penyelenggaraan
Praktek Bidan dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik di Kota
Binjai. Diakses melalui
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/31853/140903133.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. pada
20 Februari 2021
- Rahardian, 2013. Perubahan Organisasi.
Diakses melalui http://etheses.uin-malang.ac.id/1844/6/08410037_Bab_2.pdf, pada 20 Februari 2021
- Kumorotomo, Wahyudi. Kegagalan
Penerapan E-government dan
Kegiatan Tidak Produktif dengan
Internet. 2009. Diakses melalui
<https://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp.../kegagalan-penerapan-egov.pdf>, pada
11 Februari 2021
- Mawardi, I. ICT sebagai Wahana
Transformasi Pendidikan. 'Jurnal
Universitas Muhammadiyah
Magelang', pada 11 Februari 2021