

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI
APLIKASI SIBISA**

(Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)

SKRIPSI

OLEH :

ERINI PUTRIA

17.852.0032



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2021

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI
APLIKASI SIBISA**

(Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Di Fakultas Isipol

Universitas Medan Area



OLEH :

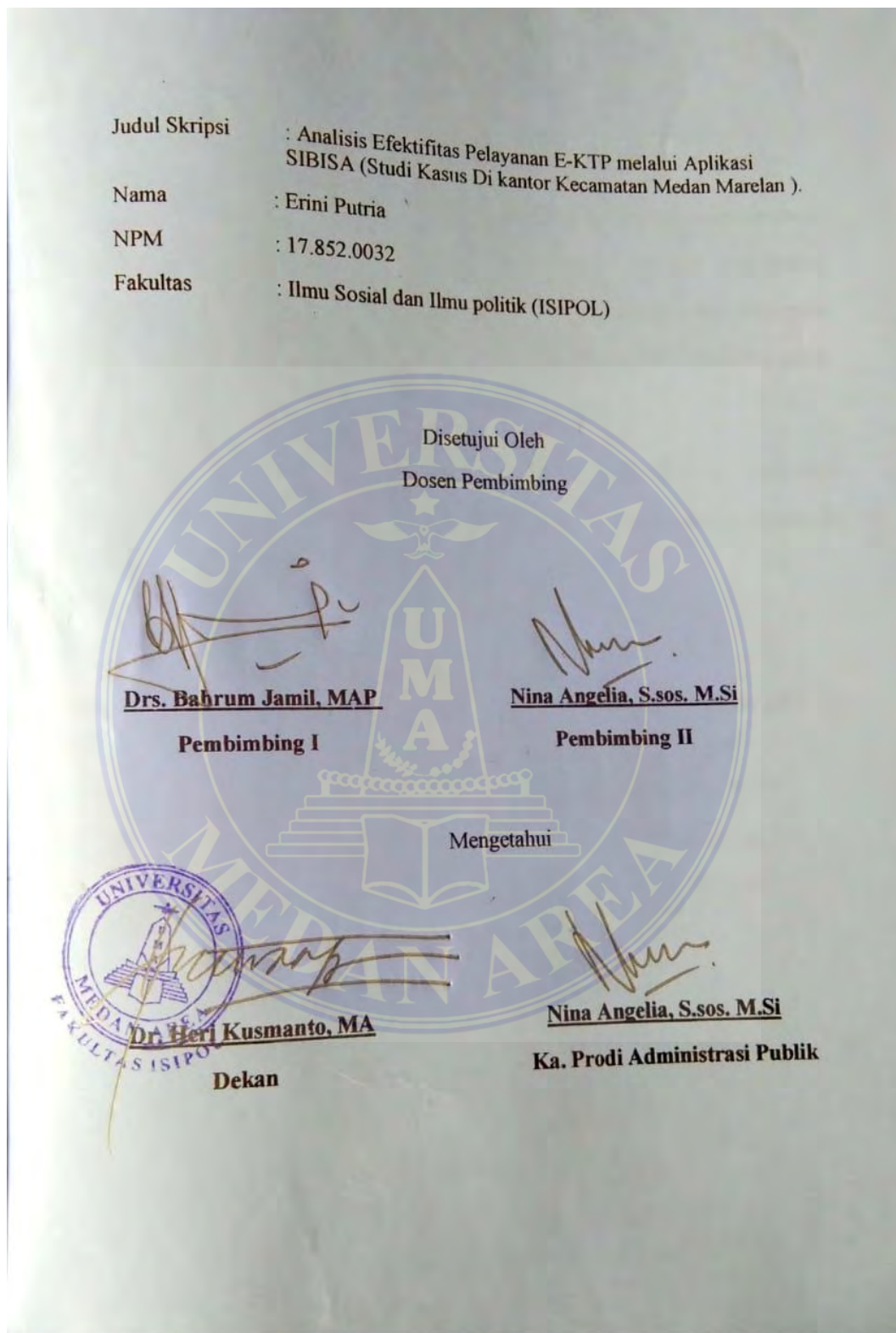
ERINI PUTRIA

17.852.0032

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2021



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun merupakan ketentuan untuk mendapatkan gelar sarjana dan menjadi hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip yaitu dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumber nya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia diberikan sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 04 Februari 2021



Erini Putra

17.852.0032

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ERINI PUTRIA
NPM : 17.852.0032
Program studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive royalty-free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul :

ANALISIS EFEKTIFITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI APLIKASI SIBISA (Studi Kasus Kecamatan Medan Marelan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 04 februari 2021



ABSTRAK

Aplikasi SIBISA merupakan sebuah sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital dengan menggunakan paperless office (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu yang berlandaskan dasar hukum Undang-Undang No. 24 tahun 2013 terkait dengan perubahan dari undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, perpres No 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran dan pencatatan sipil serta peraturan pemerintah dalam Negeri RI No. 19 tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIBISA serta hambatan dalam melaksanakan pelayanan di kecamatan Medan Marelan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran secara jelas tentang permasalahan yang diteliti yaitu menggunakan teori Zeithaml tentang pelayanan publik dengan 5 lima indikator pelayanan yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan sudah cukup efektif dibandingkan dengan pelayanan manual mulai dari jasa pelayanan yang diberikan, ketanggapan dari seorang pegawai terhadap masyarakat serta jaminan yang diberikan dari kecamatan terhadap masyarakat melalui pengurusan E-KTP tidak dapat dipalsukan. Terkait dengan pelayanan yang disediakan berbasis dengan aplikasi digital tanpa harus mengantri di kantor camat serta proses kerja hanya dalam waktu 10 Hari. Adapun faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan SIBISA yaitu jaringan komputer, kemampuan/skill teknis petugas pemberi layanan belum mempunyai dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci : Efektivitas, E-KTP, Aplikasi SIBISA

ABSTRACT

The SIBISA application is a population administration service application system and digital civil registration using a paperless office (PLO) and can integrate several service systems that have been built into one synergistic and integrated service process based on the legal basis of Law No. 24 of 2013 related to the amendment of law No. 23 of 2006 concerning population administration and civil registration, Presidential Decree No. 96 of 2018 concerning the requirements and procedures for civil registration and registration as well as domestic government regulations No.19 of 2018 concerning increasing population administration services. This study aims to determine the effectiveness of SIBISA services as well as obstacles in implementing services in Medan Marelan sub-district. This study uses a descriptive qualitative method that provides a clear picture of the problem under study, namely using the Zeithaml theory of public services with 5 five service indicators, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques used through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of the E-KTP service through the SIBISA application in the Medan Marelan sub-district is quite effective compared to manual services starting from the services provided, the responsiveness of an employee to the community and the guarantees provided by the sub-district to the community through managing E-KTP. cannot be faked. Regarding the services provided based on digital applications without having to queue at the sub-district office and the work process in only 10 days. The factors that affect the effectiveness of SIBISA services are computer networks, technical capabilities / skills of service providers that are not yet available and inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Effectiveness, E-KTP, SIBISA Application

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Panyabungan kabupaten Mandailing Natal, provinsi Sumatera Utara pada tanggal 21 Mei 1998. Saya anak pertama dari tiga bersaudara. Anak dari Ayahanda Heriyanto dan Ibunda Dini Lestari. Riwayat pendidikan penulis adalah SD swasta Nur Hasanah Medan, SMP swasta Nur Hasanah Medan, dan SMA swasta Bina Taruna Medan.

Tahun 2017 melanjutkan studi di Universitas Medan Area (UMA) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan Jurusan Program Studi Administrasi Publik. Selama mengikuti perkuliahan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kecamatan Medan Marelan, provinsi Sumatera utara serta melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi di Kantor Camat, kecamatan Medan Marelan provinsi Sumatera Utara. Dengan Judul Skripsi “Analisis Efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA (studi kasus Kecamatan Medan Marelan)“.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan).

Terimakasih penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Bahrum Jamil MAP dan Ibu Nina angelia S.sos, M.Si selaku pembimbing Serta ibu Zoraya Alfatin Rangkuti S.sos, M.Si yang telah banyak memberikan saran. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Ari Mirza Harahap dan Bapak Muhammad Nur serta Karyawan Kecamatan yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Ayah, Ibu serta keluarga yang telah memberikan doa serta dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun penulis untuk menyempurnakan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis juga berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat memberikan manfaat baik untuk seluruh kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Erini Putra

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACK | ii |
| RINGKASAN | iii |
| RIWAYAT HIDUP | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR BAGAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat penelitian..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Konsep Efektivitas | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Efektivitas..... | 8 |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Terciptanya Efektivitas..... | 8 |
| 2.2 Pelayanan | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Pelayanan..... | 10 |
| 2.2.2 Publik..... | 13 |
| 2.2.3 Pengertian Pelayanan publik | 14 |
| 2.3 E-KTP | 14 |
| 2.3.1 Administrasi Kependudukan | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4 Aplikasi SIBISA..... | 16 |
| 2.4.1 Deskripsi dan Latar belakang SIBISA | 16 |
| 2.4.2 Pengertian Aplikasi SIBISA..... | 18 |
| 2.4.3 Tata Cara Pendaftaran Aplikasi SIBISA | 19 |
| 2.4.4 Tata Cara pengurusan E-KTP..... | 20 |
| 2.5 Pengertian Kebijakan | 20 |
| 2.6 Penelitian Relevan..... | 21 |
| 2.7 Kerangka pemikiran | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian | 24 |
| 3.1.1 Pendekatan dan Jenis penelitian | 24 |
| 3.1.2 Sifat Penelitian..... | 25 |
| 3.1.3 Lokasi Penelitian | 26 |
| 3.1.4 Waktu Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Informan Penelitian..... | 28 |
| 3.3 Jenis Data..... | 29 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 32 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 32 |
| 4.1.1 Sejarah Terbentuknya Kecamatan Medan Marelan | 32 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Medan Marelan | 33 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Marelan | 34 |
| 4.1.4 Tugas Pokok Dan fungsi Kecamatan Medan Marelan .. | 40 |
| 4.2 Hasil Pembahasan | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di kecamatan Medan Marelan | 46 |
| 4.2.2 Tangibel (Berwujud) | 47 |
| 4.2.3 Reabelity (Kehandalan) | 50 |
| 4.2.4 Responsivess (Ketanggapan) | 52 |
| 4.2.5 Assurance (Jaminan) | 53 |
| 4.2.6 Emphaty (Empati) | 55 |
| 4.2.7 Faktor penghambat efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA | 56 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 59 |
| 5.1 Simpulan | 59 |
| 5.2 Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN | 65 |

DAFTAR BAGAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Bagan 1. Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 24 |
| Bagan 2. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Marelan | 39 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

SIBISA merupakan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital yang merupakan sebuah aplikasi yang dirilis untuk memudahkan proses pelayanan dari yang manual ke digital. Layanan SIBISA sangat pembantu dalam proses pembuatan E-KTP serta pengurusan administrasi kependudukan lainnya. SIBISA adalah sebuah sistem aplikasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara digital dengan menggunakan sistem *papaerless office* (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu. Sedangkan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk dari fungsi aparatur negara. Pada saat era otonomi daerah, fungsi dari pelayanan publik menjadi pusat perhatian dalam peningkatan pelayanan daerah. Oleh sebab itu banyak berbagai fasilitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi kepada masyarakat, sehingga akan menjadi sangat mudah diperoleh oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang diharapkan harus sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terkait dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti hal nya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas layanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kepastian biaya pelayanan serta

kepastian jadwal pelayanan, oleh sebab itu pemerintah harus memiliki konsekuensi dalam meningkatkan pelayanan dari sektor pelayanan publik.

Untuk bisa menganalisis pelayanan publik, sangat dibutuhkan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik bekerja dengan baik agar bisa menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam pembuatan E-KTP, pelayanan yang diberikan merupakan contoh dari bentuk pelayanan publik yang disalurkan oleh aparatur pemerintah. E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik itu dari sisi administrasi ataupun dari teknologi informasi berbasis pada database kependudukan nasional. Sangat diharapkan bagi aparat pemerintah di seluruh Indonesia untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Permasalahan yang terjadi di daerah yang kian hari kian banyak tidak mungkin bisa diselesaikan dengan cara yang konvensional, mengingat kurangnya kemampuan yang dimiliki oleh suatu daerah. Perlu bantuan teknologi untuk bisa membuat pemanfaatan teknologi tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi di suatu daerah untuk lebih memaksimalkan pelayanan untuk warga yang dikenal dengan istilah Kota cerdas (*Smart city*).

Melayani masyarakat sepenuh hati menjadi salah satu tanggung jawab bagi seluruh instansi pemerintah dengan demikian para pegawai instansi pemerintah harus mampu melayani masyarakat dengan baik serta mampu meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dari permasalahan tersebut maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Medan membuat sebuah inovasi yang diberi nama SIBISA dengan menggunakan teknologi informasi dalam melayani masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara elektronik, paperless serta dapat terintegrasi dengan sistem yang telah ada.

Disdukcapil Kota Medan telah mengeluarkan aplikasi yang bernama “ SIBISA “ adalah sebuah sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital dimana sistem aplikasi pelayanan tersebut secara digital dengan menggunakan sistem paperless office (PLO) serta dapat mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu. Tujuan dari aplikasi SIBISA yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan layanan yang terintegrasi, lebih efektif dan efisien untuk masyarakat Kota Medan. Dalam melakukan pelayanan berbasis digital tidak harus mengantri kantor Camat dan bisa tatap muka secara langsung dengan pegawai yang melakukan pelayanan secara digital atau aplikasi, yang membantu masyarakat untuk mengurus data kependudukan atau catatan sipil di kantor dinas. Maka kecamatan Medan Marelan telah mengikuti prosedur pelayanan yang dikeluarkan oleh dukcapil yaitu pelayanan berbasis aplikasi digital yang dikenal dengan SIBISA (sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital).

Kecamatan Medan Marelan menjadi salah satu Kecamatan yang melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi digital. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kecamatan Medan Marelan meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), E-KTP, Surat pindah.

Sulitnya proses pembuatan E-KTP sangat dirasakan oleh sejumlah kalangan baik yang ada dikalangan masyarakat. Selain itu pembuatan nya juga cukup rumit dan proses penungguan nya cukup lama. Adapun kendala yang sering ditemukan, Seperti masalah teknis jaringan yang membuat lambatnya pembuatan E-KTP Juga kendala lainnya, Sehingga banyak warga yang jauh-jauh datang ke Kecamatan Medan Marelan namun tidak terlayani sepenuhnya dalam pengurusan E-KTP.

Mengingat penting nya pelayanann publik terhadap masyarakat khusus nya dalam pembuatan E-KTP yang terus meningkat setiap hari nya kecamatan Medan Marelan telah melakukan pelayanan berbasis aplikasi digital atau SIBISA yang digunakan untuk mempermudah urusan dalam pelayanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Mengingat pelayanan berbasis aplikasi digital di kecamatan belum banyak yang paham dengan tata cara penggunaan nya.

Berdasarkan kendala-kendala di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik belum dapat memberikan kepuasan untuk masyarakat dalam Pelayanan Publik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, maka penulis ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai “ **ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI APLIKASI SIBISA (Studi Kasus Kecamatan Medan Marelan)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut dapat dirumuskan permasalahan pada skripsi ini mengenai :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di Kecamatan Medan Marelan?
2. Apa saja hambatan efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA di Kecamatan Medan Marelan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana keefektifan cara kerja sistem pelayanan aplikasi SIBISA yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan data kependudukan tanpa harus mengantri lama.
2. Untuk mengetahui hambatan dari aplikasi SIBISA dalam pengurusan E-ktp atau data kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut Sugiyono (2009 : 15) adapun manfaat penelitian kualitatif yaitu untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data yang dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan yaitu triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif terletak pada latar belakang alamiah secara holistic, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara

induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil serta hasil penelitian disepakati oleh peneliti dan subjek peneliti. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi publik mengenai keefektifan carakerja sistem pelayanan melalui aplikasi SIBISA. Pada skripsi ini peneliti berfokus pada analisis efektifitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan, dan sebagai sarana akyualisasi diri untuk menstransformasikan ilmu pengetahuan dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkan fakta dilapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang memiliki arti berhasil atau suatu hal yang dilakukan dengan sungguh-sungguh dan mendapatkan hasil yang baik. Menurut Harbani Pasolong (2007 : 4) Efektifitas pada dasarnya, berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dilihat sebagai salah satu sebab dari variable lain. Efektivitas mempunyai tujuan yang telah dibuat sebelumnya, dan dapat terwujud karena adanya proses kegiatan didalamnya.

Efektivitas merupakan salah satu bentuk dari produktivitas, yang sangat berpengaruh untuk pencapaian kerja yang maksimal, yaitu bentuk dari pencapaian yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas serta waktu. Sedangkan efektivitas merupakan standart pengukuran dalam melihat tingkat keberhasilan suatu pekerjaan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Secara nyata Stoner Kurniawan (2005 : 106) telah menekankan pentingnya efektivitas untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi serta efektivitas merupakan kunci dari berhasil atau tidaknya suatu organisasi. efektif harus terkait dengan pencapaian tujuan serta sasaran suatu tugas dan pekerjaan yang terkait dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Tingkat efektivitas hanya akan dapat diukur dengan melihat antara rencana dan target yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai,

maka usaha dan hasil pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif, namun ketika usaha serta hasil pekerjaan yang dilakukan belum memenuhi dengan apa yang direncanakan sebelumnya maka belum dapat dikatakan efektif. Menyatakan efektivitas adalah bentuk dari salah satu konsep yang sangat berperan penting dalam organisasi karena telah menjadi ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai target nya.

2.1.1 Pengertian Efektivitas Administrasi Kependudukan

Efektifitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang melihat sukses tidaknya suatu organisasi dalam menjalankan suatu rencana kegiatan untuk mencapai target-target nya yang telah ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penataan serta penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk sebelumnya, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan. Adapun hasilnya yaitu untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya yang telah direncanakan sesuai atau tidaknya dengan biaya yang dikeluarkan, waktu yang telah ditentukan serta jumlah personil yang telah ditentukan. Demi pencapaian efektifitas layanan yang baik harus diimbangi dengan kinerja yang baik pula dari seluruh team yang terlibat dalam suatu organisasi.

2.1.2 Faktor-Faktor Terciptanya Efektivitas

Adapun beberapa faktor tersebut sebagai berikut Moenir (2006) ;

- a. Faktor kesadaran: faktor kesadaran sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pegawai memiliki tugas untuk bersikap ramah, sopan dan penuh tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan yang dilakukan. Serta mampu

memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat guna menciptakan kepuasan terhadap masyarakat itu sendiri. Serta saling menghargai antar sesama pegawai baik antara pegawai dengan pegawai atau pegawai dengan atasan.

- b. Faktor aturan: Aturan merupakan suatu ketentuan yang telah dibuat yang bertujuan untuk mengatur kehidupan manusia agar tidak melakukan sesuatu sesuka hatinya. Aturan adalah bentuk dari ketentuan itu sendiri yang membatasi setiap langkah-langkah seseorang. Jadi, faktor aturan disini yaitu untuk melakukan pelayanan yang memenuhi persyaratan dalam persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam bidang pelayanan yang mengatur proses alur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan yang dijalankan.
- c. Faktor organisasi: Organisasi merupakan bentuk yang berstruktur yang menjadi satu wadah dalam sebuah perusahaan yang sangat berpengaruh terhadap seluruh perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diinginkan baik dalam bidang pelayanan maupun dalam bidang lainnya. Suatu organisasi harus mampu mewujudkan pelayanan yang baik serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
- d. Faktor pendapatan: Pendapatan adalah hasil yang diberikan kepada seseorang sebagai bentuk dari jasa yang diberikan serta hasil dari kerja keras yang dilakukan seseorang demi mencapai target yang diinginkan nya yang telah dituangkan dalam pikiran untuk disampaikan kepada orang lain atau organisasi tempat bekerja, baik itu berupa fasilitas, uang.

- e. Faktor kemampuan dan keterampilan: kemampuan merupakan bakat yang dimiliki seseorang dalam memberikan keahlian yang dimiliki untuk disalurkan baik dalam mengerjakan tugas maupun tanggung jawab yang telah diembannya untuk disalurkan kepada organisasi ataupun pihak yang telah menetapkan suatu pekerjaan kepadanya. Yang menjadi tanggung jawab yang harus dikerjakan baik itu dalam organisasi maupun diluar organisasi adapun kemampuan yang dilakukan seseorang yaitu bentuk dari pelayanan yang diberikan untuk disalurkan kepada masyarakat sesuai dengan penempatannya masing-masing.
- f. Faktor sarana pelayanan: sarana pelayanan adalah bentuk dari fasilitas yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada setiap karyawan yang melakukan segala jenis pelayanan yang dapat mempermudah segala urusan yang akan dikerjakan dan menjadi salah satu sarana yang sangat dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan tersendiri terhadap masyarakat yang berhubungan dengan organisasi kerja itu, antara lain: kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa, Pelayanan adalah salah satu bentuk dari kegiatan yang dapat membantu dan mengurangi kesulitan orang lain. Baik itu berupa jasa maupun barang yang disalurkan oleh satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46) untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan yang dapat dirasakan oleh konsumen maka dari itu ada beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiviness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud), Bentuk dari kualitas pelayanan yaitu berupa jasa yang disalurkan olehseorang pegawai terhadap masyarakat, peralatan yang digunakan selama melakukan proses pelayanan baik itu berupa ruang tunggu, komputerisasi adminitrasi serta pusat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Pegawai harus berpenampilan rapi pada saat melaksanakan pelayanan.
 - b. Memberikan kenyamanan kepada masyarakat
 - c. Pegawai harus bisa Memberikan kemudahan akses dalam pelayanan
 - d. Pegawai harus memiliki kedisiplinan yang tinggi
 - e. Memberikan solusi atas kendala yang terjadi
 - f. Adanya alat bantu pelayanan.

2. *Reability* (kehandalan), setiap pegawai harus mampu menanggapi setiap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat serta tanggap dalam menyikapinya.

Indikatornya adalah :

- a. Harus memiliki kecermatan dalam melayani
- b. Standar pelayanan yang diberikan perusahaan harus jelas
- c. Mampu menggunakan alat-alat dalam proses pelayanan.
- d. Petugas harus memiliki keterampilan dalam melayani

3. *Responsivess* (ketanggapan), Setiap petugas harus tanggap terhadap lingkungannya serta mampu memberikan arah yang baik untuk mengatasi persoalan yang terjadi, serta cepat dan tepat dalam menanggapi keinginan konsumen.

Indikatornya adalah :

- a. Mampu memberikan respon yang baik terhadap masyarakat
- b. Pegawai harus mampu melakukan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
- c. Pegawai harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
- d. Pegawai Harus mampu melakukan pelayanan dengan tepat waktu.
- e. Mampu menanggapi keluhan dari setiap masyarakat

3. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan yang diberikan oleh sebuah instansi yang menyakinkan masyarakat akan terjaminnya data ataupun dokumen yang diberikan terhadap masyarakat. Indikatornya adalah :

- a. Instansi memberikan jaminan atas dokumen yang diterbitkan.
- b. Adanya keterangan bahwa instansi tersebut legal.

- c. Instansi memberikan keyakinan bahwa tidak adanya pungutan biaya dari proses pelayanan.
 - d. Pegawai juga memberikan jaminan waktu penyelesaian proses pembuatan dokumen
5. *Empathy* (empati), merupakan sikap yang diberikan oleh seorang pegawai terhadap masyarakat guna menunjukkan perhatian nya akan pelayanan yang diberikan. Indikatornya adalah :
- a. Mengutamakan kepentingan konsumen atau masyarakat.
 - b. Memberikan pelayanan yang ramah tamah
 - c. Memberikan pelayanan dengan sikap penuh sopan dan santun
 - d. Petugas atau pegawai tidak membeda-bedakan semua kalangan
 - e. Menghargai setiap permohonan dari masyarakat.

2.2.2 Publik

Publik merupakan sekelompok orang yang mempunyai pemikiran dan harapan yang tentu sama dengan yang lainnya. Arti dari pemikiran dan harapan yang sama yaitu mempunyai pola pikir terhadap sesuatu hal yang bersifat lebih umum. Publik sendiri dapat diartikan luas karena publik lebih mengarah kepada sekelompok orang yang memiliki kepentingan masing-masing. Publik itu sendiri berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, masyarakat dan negara.

“kata publik sebenarnya sudah banyak diterima dan telah menjadi bahasa Indonesia yang baku. publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Arti dari kata publik itu sendiri yaitu “sejumlah orang atau manusia yang memiliki pola pikir yang sama, perasaan, harapan, sikap, serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan dari nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan Pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di atas tentang publik, maka dapat dinyatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara kepada masyarakat sebagai bentuk dari pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik itu sendiri dapat berupa pelayanan jasa yang diberikan oleh seorang pegawai kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri yaitu untuk mendorong agar tersusunnya standar pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No.25 tahun 2009.

2.3 E-KTP

E-KTP merupakan salah satu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan).

2.3.1 Administrasi Kependudukan

Peraturan pemerintah yang terletak pada undang-undang No. 24 Tahun 2013 terkait dengan Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan dimana kegiatan tersebut untuk melaksanakan kegiatan penataan serta penerbitan dokumen dari dinas kependudukan yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan dalam sektor lain.

Menurut Sudjarwo (2004:24) pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan dibidang kependudukan yang disampaikan kepada oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ke tingkat desa atau kelurahan, RW, dan RT, misalnya pengurusan izin nikah, KTP, surat keterangan dan kartu keluarga. Administrasi kependudukan adalah aktivitas dari pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat dibidang administrasi kependudukan.

Penerapan E-KTP merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat akurasi terbangunnya database kependudukan di berbagai wilayah. Dengan penerapan E-KTP yang telah dibuat maka setiap penduduk hanya memiliki satu E-KTP dan tidak dapat dipalsukan lagi, E-KTP juga telah memiliki kode keamanan serta rekaman elektronik, data penduduk berupa iris mata ataupun sidik jari Penduduk. Dengan adanya penerapan E-KTP maka masa pemberlakuan E-KTP telah diatur dalam Pasal 64 ayat (4) yang dulunya berlaku 5 tahun berubah menjadi seumur hidup, selama belum ada perubahan atas materi dari data penduduk serta perubahan domisili Penduduk. Hal ini sangat perlu dilakukan agar

memperoleh kemudahan dan kelancaran dalam pelayanan publik di berbagai sektor.

Upaya pemerintah untuk mewujudkan tugas dan fungsinya adalah untuk mengadakan berbagai kegiatan administrasi kependudukan yang berpedoman kepada undang-undang nomor 24 Tahun 2013 berhubungan kuat dengan kehidupan bermasyarakat dalam pembangunan nasional serta memajukan kesejahteraan rakyat dalam rangka mencapai cita-cita bangsa yang diwujudkan dalam keseimbangan tujuan pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat dengan tujuan pemberdayaan lembaga secara internal melalui pelayanan dokumen yang akurat.

2.4 Aplikasi SIBISA

4.2.1 Deskripsi dan latar belakang SIBISA

Permasalahan daerah saat sekarang ini sangat sulit diatasi dengan cara lama atau konvensional, mengingat terbatasnya sumber daya yang ada pada beberapa daerah. Perlu bantuan teknologi untuk bisa merancang keahlian sumber daya yang terbatas tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi informasi di suatu daerah untuk lebih memaksimalkan pelayanan warganya inilah yang kita kenal dengan istilah kota cerdas (smart city), Meningkatkan pelayanan masyarakat secara benar dan baik adalah tanggung jawab semua instansi pemerintah. Dengan demikian maka masing-masing pegawai instansi pemerintah hendaklah melayani masyarakat dengan penuh tanggung jawab sertameningkatkan keterampilan dalam pelayanan.

Demi kebutuhan dan masalah tersebut maka Dukcapil Kota Medan melahirkan sebuah inovasi yang diberi nama SIBISA dengan memanfaatkan teknologi informasi dan melayani masyarakat sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara elektronik, paperless serta dapat terintegrasi dengan sistem yang telah tersedia.

Dasar hukum terkait yang diatur di dalam UU No. 24 tahun 2013, tentang perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Perpres No. 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta peraturan pemerintah dalam Negeri RI No. 19 tahun 2018 tentang peningkatan pelayanan Administrasi kependudukan.

2.4.2 Pengertian aplikasi SIBISA

SIBISA merupakan sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital yang memuat sistem aplikasi secara digital dengan menggunakan sistem *paperless office* (PLO) serta mampu mengintegrasikan beberapa sistem pelayanan yang telah terbangun untuk menjadi satu proses pelayanan yang bersinergi dan terpadu untuk masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan yaitu untuk memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat dan terintegrasi, lebih efisien dan efektif bagi masyarakat kota Medan. Aplikasi SIBISA diciptakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di sekitar masyarakat di bidang pelayanan. SIBISA adalah pelayanan berbasis teknologi untuk dapat membuat pemamfaatan sumber daya yang terbatas menjadi lebih efisien dan efektif.

Tugas dari instansi pemerintah yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dan sudah menjadi tanggung jawab bagi semua instansi pemerintah untuk melayani kebutuhan dari setiap masyarakat. Dengan demikian kebutuhan masyarakat dapat teratasi dengan baik. Pegawai juga dapat meningkatkan keterampilan dalam melayani masyarakat agar tercipta kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Penggunaan teknologi informasi di suatu daerah akan mampu memaksimalkan pelayanan warganya yang dikenal dengan istilah kota cerdas (*Smart city*).

Adapun administrasi kependudukan yang dapat diurus melalui SIBISA yakni :

1. Akta kelahiran
2. Akta Pengakuan Anak
3. Akta Pengesahan Anak
4. Akta Pengangkatan Anak
5. Akta Perkawinan
6. Akta Perceraian
7. Akta Kematian
8. Kartu Keluarga
9. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
10. Kartu Identitas Anak (KTI)
11. Surat Pindah

Aplikasi ini bisa didownload di playstore dan tersedia juga versi web. untuk versi web masyarakat medan bisa mengunjungi situs

sibisa.pemkomedan.go.id agar bisa mengurus administrasi kependudukan, kita harus mendaftar terlebih dahulu. Pendaftaran sangat mudah hanya menggunakan NIK (diutamakan NIK kepala keluarga), Nomor KK dan alamat Email.

2.4.3 Tata Cara Pendaftaran Aplikasi SIBISA

1. Buka situs sibisa.pemkomedan.go.id
2. Klik daftar sekarang
3. Masukkan NIK, Nomor Kartu Keluarga dan Email
4. Selanjutnya, klik tanda centang “ Saya Bukan Robot” dan pilih gambar yang sesuai dan klik verifikasi
5. Klik tombol daftar
6. Anda sudah menjadi member Aplikasi SIBISA
7. Periksa akun Email anda untuk membuat Password dan aktivasi akun anda
8. Klik AKTIVASI AKUN SAYA
9. Masukkan password anda dan konfirmasi password
10. Selanjutnya, klik tanda centang “ saya bukan robot “ dan pilih gambar yang sesuai lalu klik verifikasi
11. Klik centang pada I’m not Robot dan klik aktivasi aplikasi SIBISA
12. Selamat, anda sudah terdaftar sebagai member SIBISA dan sudah bisa login pada Aplikasi SIBISA

Anda telah bisa mengurus berbagai macam jenis administrasi kependudukan, untuk informasi tentang syarat pengurusan serta alur dalam mengurus administrasi bisa langsung di cek di situs resmi Dukcapil.pemkomedan.go.id.

2.4.4 Tata Cara Pengurusan E-KTP

KTP-EL baru bagi penduduk WNI syarat dalam pembuatan E-ktp yaitu :

- a. berusia 17 tahun
- b. Telah Kartu keluarga
- c. Melakukan perekaman E-KTP
- d. Kepengurusan : *online system*
- e. <http://sibisa.pemkomedan.go.id/>
- f. Standar operasional pelayanan (SOP) : 10 hari kerja

2.5 Pengertian Kebijakan

Kebijakan yang dikemukakan oleh Winarno (2012: 39) kebijakan merupakan bentuk dari tindakan yang diambil oleh seseorang untuk mengatasi sebuah persoalan yang terjadi dengan tujuan agar permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan.

Menurut Anderson dalam Tahir (2014:12), kebijakan merupakan suatu bentuk tindakan yang dimiliki oleh seseorang pelaku maupun sejumlah pelaku untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Menurut pendapat Anderson kebijakan adalah suatu sikap dari sekelompok orang yang menunjukkan bahwa mereka mempunyai tujuan yang sama untuk memecahkan serta menyelesaikan suatu masalah yang ditemui dalam melaksanakan suatu kebijakan.

2.5.1 Kebijakan Publik

Dye dalam Subarsono (2013: 2) menjelaskan kebijakan publik secara luas yakni *whatever government choose to do or not to do* (apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan). Konsep tersebut selaras dengan pendapat Easton dalam Iskandar (2016 : 100) menyebutkan bahwa kebijakan publik merupakan bentuk dari nilai yang *otoritatif* untuk seluruh masyarakat, akan tetapi pemerintah lah yang dapat berbuat secara *otoritatif* untuk seluruh rakyat nya, dan semuanya yang telah dibuat oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun untuk tidak dikerjakan adalah hasil dari alokasi nilai-nilai tersebut. Dalam membahas tentang kebijakan publik, hal paling menonjol adalah usaha dalam melaksanakan kebijakan publik itu sendiri. Lingkup dari studi kebijakan publik mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya.

2.6 Penelitian Relevan

Untuk menjadi telaah dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian yang membahas tentang efektivitas pelayanan E-KTP. Ada beberapa karya yang memiliki bahasan yang sama namun dengan fokus yang berbeda, diantaranya adalah :

1. Penelitian relevan yang saya ambil yaitu penelitian dari Muamar Maldi Wijaya (2017), kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa (studi di Kelurahan Rajabasa Raya Kecamatan Rajabasa Bandar Lampung) masyarakat menilai kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan Rajabasa berkualitas terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk dalam kategori tinggi, 19 responden (19,4%)

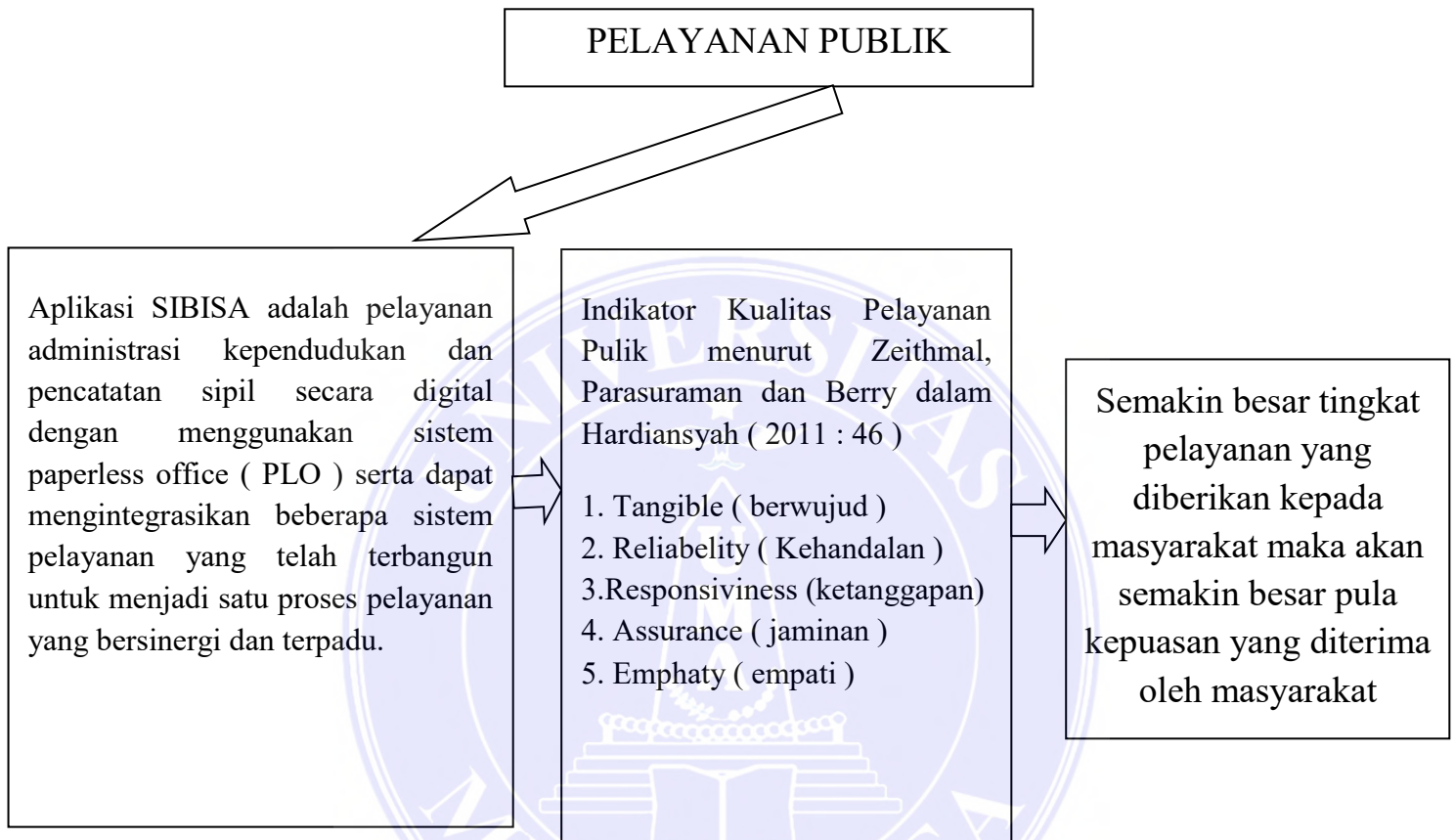
masuk ke dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah mengenai kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa. Dari penelitian ini belum menemukan faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelayanan.

2. Penelitian relevan yang saya ambil yaitu penelitian dari Skripsi yang berjudul” Efektifitas pelayanan perekaman E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018 yang ditulis oleh M. Guntur Merdika Hadi dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik”. Pada skripsi tersebut M. Guntur Merdika hadi mengkaji tentang Bagaimana Efektifitas pelayanan perekaman E-KTP di Kabupaten Lombok Timur.
3. Penelitian relevan yang saya ambil yaitu penelitian Yudi Triana, Aceng Ulumudin dan Nurul Aida, Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, Volume 10, No. 01, 2019) yang berjudul Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Berdasarkan dari penelitian ini ditemukan adanya beberapa permasalahan diantaranya kurangnya sumber daya manusia, masih terdapat kesalahan data penduduk, serta prasarana dan sarana yang cukup. Efektivitas pelayanan belum dapat berjalan dengan baik. Meskipun begitu para pegawai sudah ada yang paham dengan teknis pekerjaannya. Setiap pegawai juga sudah menguasai teknik pelayanan dan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan sebuah konsep untuk melakukan penelitian, dengan adanya kerangka pemikiran maka yang diteliti dilapangan tidak bertolak belakang dengan hasil dan judul penelitian. Dalam menyusun analisis efektivitas pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA menjadi salah satu upaya memudahkan masyarakat dalam kepengurusan data adminduk yang lebih mempermudah dalam proses pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Efektivitas merupakan bentuk dari pelayanan publik, yang berarti mudah, jelas, cepat dan tepat sesuai dengan tujuan. Hal ini tentu saja meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui aplikasi SIBISA diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat baik dalam bentuk prosedur maupun teknis pelaksanaannya.

Berikut ini skema pemikiran untuk mempermudah dalam memahami penelitian yang dikembangkan penulis secara sistematis.



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

3.1.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini perlu kiranya menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar penguraian terhadap fenomena maupun kejadian-kejadian pada saat sekarang dapat lebih ditelisik lebih jauh, jenis penelitian ini memberikan gambaran terkait semua bentuk fenomena yang berada di lapangan untuk bertujuan memperoleh informasi-informasi terkait keadaan saat sekarang ini. Peneliti tidak sedang menguji hipotesa, melainkan peneliti sedang mendeskripsikan informasi apa adanya secara mendalam sesuai dengan variable-variabel yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus yang menggunakan model analisis komparatif. Studi kasus yang digunakan adalah pengujian insentif, peneliti menggunakan berbagai macam sumber bukti terhadap suatu entitas yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus selalu dihubungkan dengan sebuah lokasi. Tujuan studi kasus adalah untuk meningkatkan ilmu maupun pengetahuan terkait pelayanan publik. Sedangkan esensi dari teknik analisis komparatif adalah sebuah teknik yang kerap digunakan untuk membandingkan kejadian-kejadian yang terjadi disaat peneliti sedang menganalisa kejadian dan dilakukan secara *tentative* sepanjang penelitian ini dilakukan. Maka dari itu peneliti lebih menekankan analisisnya terhadap sebuah kasus yang diamati serta dengan tujuan mengetahui dengan seluas-luasnya tentang

objek penelitian melalui perolehan data dan pemberian informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik sebelum dan sesudah.

Penelitian Kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan E-KTP sebelum menggunakan aplikasi SIBISA dan sesudah menggunakan aplikasi SIBISA dalam meningkatkan pelayanan E-KTP pada kantor Kecamatan Medan Marelan

Silalahi (2009:12) memberikan penjelasan terkait metode penelitian yaitu sebuah cara dan prosedur yang terukur dan sistematis dan terorganisir untuk menyelidiki beberapa permasalahan dengan tujuan mendapatkan beragam informasi sebagai solusi atas masalah yang ada.

3.1.2 Sifat Penelitian

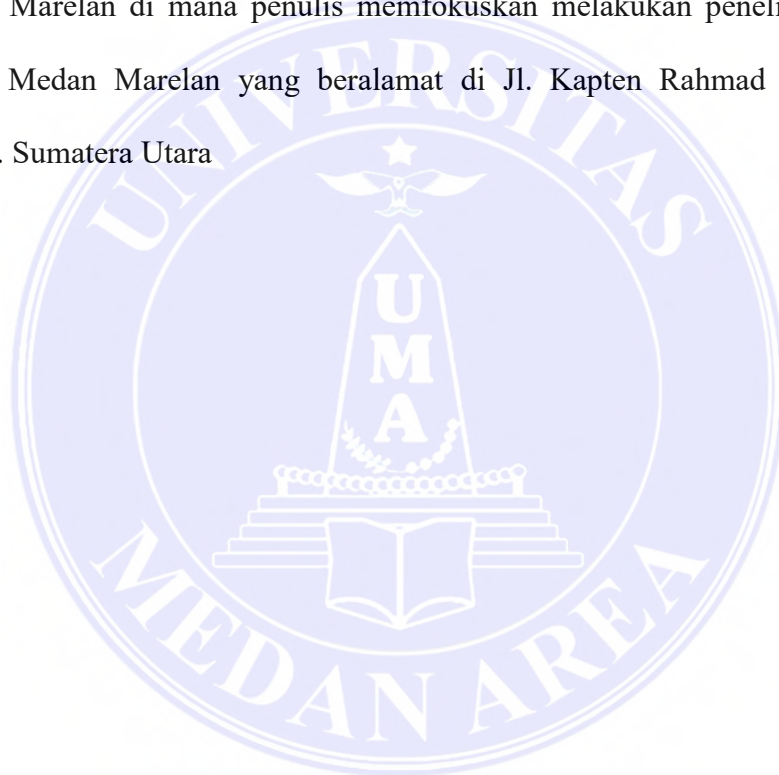
Penelitian ini bersifat deskriptif. Narkubo dan Achmadi (2004:44) memberikan penjabaran tentang penelitian yang berusaha untuk memecahkan masalah yang ada sekarang diharuskan berdasarkan data-data, ia menginterpretasi, menganalisis dan menyajikan data, serta juga bisa bersifat korelatif juga komparatif.

Menurut Sugiyono (2009) metode deskriptif adalah sebuah bentuk dari keadaan sosial maupun kondisi tertentu sebagai bentuk dari objek yang diteliti. Dalam tahap ini peneliti berfokus dalam masalah yang akan diteliti, maka dalam tahap ini peneliti melakukan penjelajah umum, dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, dirasakan, juga yang didengar. Semua data direkam, maka hasil dari observasi ini dapat disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata. Observasi pada tahap ini biasa disebut sebagai *grand tour*

observation, dan peneliti pun menghasilkan kesimpulan utama. Bila dilihat dari segi analisis maka perlu dilakukan analisis domain oleh peneliti, sehingga mampu memdeskripsikan semua hal yang ditemui secara kompleks.

3.1.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah sebuah wadah, wilayah maupun tempat di mana penelitian akan dilakukan. Tempat penelitian penulis bertempat di Kecamatan Medan Marelan di mana penulis memfokuskan melakukan penelitian di kantor Camat Medan Marelan yang beralamat di Jl. Kapten Rahmad Budin Km.21 Medan. Sumatera Utara



3.1.4 Waktu Penelitian

Dalam proposal Skripsi ini, peneliti telah mencantumkan jadwal penelitian sesuai dengan yang tertera pada Tabel.

| No | Uraian Kegiatan | Novemb er 2020 | | | | Desembe r 2020 | | | | Januari 2020 | | | | Februari 2021 | | | | Maret 2021 | | | | April 2021 | | | |
|----|---------------------|-------------------|---|---|---|-------------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|------------------|---|---|---|---------------|---|---|---|---------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | perbaikan proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penyusunan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Seminar Hasil | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Perbaikan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 3.1 waktu penelitian

3.2 Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada penulis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana penulis memilih Informan Penelitian yang penulis anggap mengetahui tentang permasalahan yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan Kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini ialah Bapak Muhammad Yunus S.STP selaku Camat Medan Marelan.
2. Informan Utama yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial dalam Penelitian ini yang diteliti adalah Bapak Dwi Ari Mirza Harahap selaku sekretaris camat Medan Marelan dan karyawan yang melaksanakan pelayanan publik.
3. Informan Tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti adalah masyarakat Kecamatan Medan Marelan.

3.3 Jenis Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan penelitian (lapangan) melalui wawancara, dokumen dan observasi. Contohnya wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada sekretaris kecamatan, pegawai pelayanan serta terhadap masyarakat. Dokumentasi berupa photo dan rekaman wawancara yang telah dilakukan adapun observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan melihat keadaan yang ada dilapangan sebelum peneliti melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari kegiatan menelaah buku-buku maupun informasi-informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang diambil dari lembaga atau instansi terkait. Adapun contohnya yaitu berupa informasi terkait SIBISA yang di dapat oleh peneliti selama dilapangan yaitu berupa brosur, buku serta informasi langsung dari pihak instansi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan interaksi secara langsung dan mendalam melalui proses tanya jawab lisan untuk mendapatkan informasi dan menjadi salah satu teknik yang dapat dipakai untuk mengumpulkan data penelitian dengan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee* .

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek penelitian dalam hal ini untuk mengetahui lebih dekat bagaimana Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA pada Kantor Camat Medan Marelan. Adapun observasi adalah bentuk dari efektivitas pelayanan E-KTP. Bentuk pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP dan observasi langsung terhadap informan sebagai pelengkap yang sesuai dengan permasalahan ini.

c. Dokumentasi

Penelitian ini memperoleh data dari dokumen-dokumen yang ada pada benda-benda tertulis seperti buku-buku, notulen, peraturan-peraturan, catatan harian, dan yang lain-lain yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui sejauh mana Efektivitas pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP pada Kantor Camat Medan Marelan, maka peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

Analisis kualitatif fokusnya pada penunjukkan makna, deskripsi, penjernihan, dan penempatan data pada konteksnya masing-masing, dan seringkali melukiskannya di dalam kata-kata daripada di dalam angka-angka.

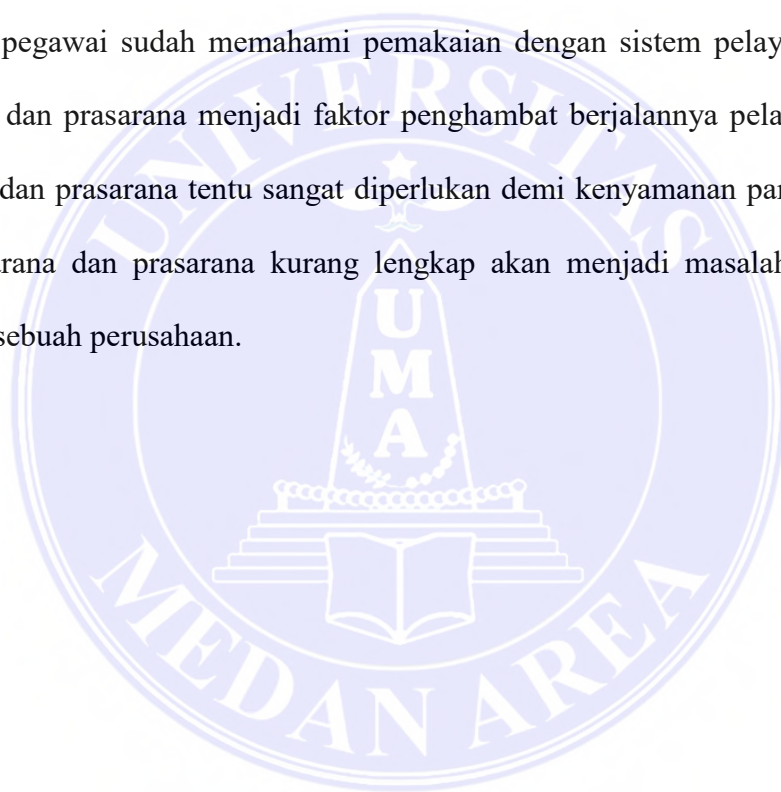
BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasar kepada hasil penelitian serta pembahasan yang peneliti telah rangkum, serta data-data observasi wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA sudah cukup efektif dalam penerapannya. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan dalam efektivitas pelayanan ada lima indikator yaitu : , *assurance* (jaminan) yang dimaksud jaminan yaitu KTP yang sudah diterbitkan tidak dapat dipalsukan oleh siapapun, *reliability* (kehandalan) yang dimaksud dengan kehandalan disini yaitu Aplikasi SIBISA dapat dikatakan lebih handal dibandingkan pelayanan manual dimana sistem nya sudah digital, *responsiviness* (ketanggapan) pegawai sudah tanggap dalam menangani setiap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat serta tanggap dalam memberikan solusi dari permasalahan yang ada, *tangible* (berwujud) yang dimaksud dengan berwujud disini yaitu jasa yang diberikan dari seorang pegawai terhadap masyarakat hanya dapat dirasakan oleh penerima layanan, *emphaty* (empati) yaitu kepedulian yang timbul dari seorang petugas pelayanan terhadap si penerima pelayanan dari yang mendapatkan kepuasan. Sasaran dari program aplikasi SIBISA ini adalah pelayanan terbaik yang ditujukan untuk masyarakat kecamatan Medan Marelan. Dengan adanya program sistem informasi berbasis inovasi aplikasi digital dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan data-data kependudukan tanpa harus mengantri panjang. Dengan adanya pelayanan digital masyarakat hanya membutuhkan handphone android dalam penggunaannya.

Dalam Efektivitas Pelayanan E-KTP melalui Aplikasi SIBISA ada beberapa faktor penghambat berjalan nya pelayanan berbasis digital seperti, jaringan komputer, dimana jaringan komputer sangat mempengaruhi kinerja pelayanan. Jika jaringan komputer bermasalah akan mengakibatkan terhambat nya proses pelayanan berbasis Aplikasi SIBISA. Kemampuan/ skill teknis petugas pemberi layanan belum mempuni ini menjadi penghambat jalannya tugas seorang pegawai karena belum banyak nya yang mengetahui cara kerja pelayanan SIBISA tidak semua pegawai sudah memahami pemakaian dengan sistem pelayanan SIBISA. Sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat berjalannya pelayanan dimana sarana dan prasarana tentu sangat diperlukan demi kenyamanan para masyarakat. Jika sarana dan prasarana kurang lengkap akan menjadi masalah dan kendala dalam sebuah perusahaan.



5.2 Saran

Berdasar kepada kesimpulan yang telah di ambil oleh penulis maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Alangkah baiknya pada saat melakukan pelayanan digital segala sesuatu dicek terlebih dahulu, mulai dari jaringan komputer yang selalu menjadi kendala berjalan nya proses pelayanan. Diharapkan kepada seluruh pegawai untuk menangani permasalahan yang ada agar tidak terjadi kendala pada saat melakukan pelayanan digital.
2. Alangkah baik nya setiap petugas pelayanan melakukan sosialisasi setiap pagi nya terkait dengan pelayanan digital agar pegawai lainnya mampu menguasai keterampilan serta tingkat pelayanan berbasis digital agar tidak terfokus pada pegawai yang mampu saja tetapi yangb belum menguasai mampu melaksanakan pelayanan dengan baik pula.
3. Disarankan kepada Bapak sekretaris kecamatan untuk lebih melihat kekurangan dari sistem pelayanan mulai dari sarana dan prasarana yang tersedia untuk dilengkapi agar proses pelayanan berjalan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Achmadi Dan Narkubo. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik: Yogyakarta Pembaharuan*
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar, Jusman. 2016. *Kapita Selekta Administrasi Negara dan Kebijaksanaan Publik*, cet ke-10, Puspaga Bandung
- Muda, I., & Batubara, B. M. 2017. *Analisis Kebijakan Publik*. Medan: Media Persada
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggara Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaran Pemerintah Daerah*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Winarno, Budi, 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta

Sumber Jurnal

- Hidayat, E. S. 2019. Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8-16.
- Hadi, M. G. M. 2019. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018*, Skripsi.

Kalalo, T. K., Liando, D., & Stefanus, S. 2017. Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *JURNAL EKSEKUTIF* .

Krishardianto, B. I., Santoso, D., & Subarno, A. 2012. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(2), 1–9. Retrieved from <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pap/article/view/623>

Muamar Maldi Wjaya, 2017. *Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Rajabasa. Jurnal FISip*

Sari, L. R., & Suryana, I. N. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial DAN Ilmu Politik, Vol 10 No 2* , 83-89.

Sutriadi, E., Dahlan, & Djamil, H. 2018. Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. *Jurnal Iliah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* , Vol 8 No 1 , 27-36.

Triana, Y., Aceng, U., & Nurul, A. 2019. Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol 10, No 01* , 25-34.

Peraturan Perundang-Undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil.

Undang-undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan .

Peraturan Pemerintah No. 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Perpres No. 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri RI No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Internet :

<http://waspada.co.id/2020/08/80-persen-pelayanan-adminduk-sudah-menggunakan-sistem-online/> diakses pada 24 Oktober 2020

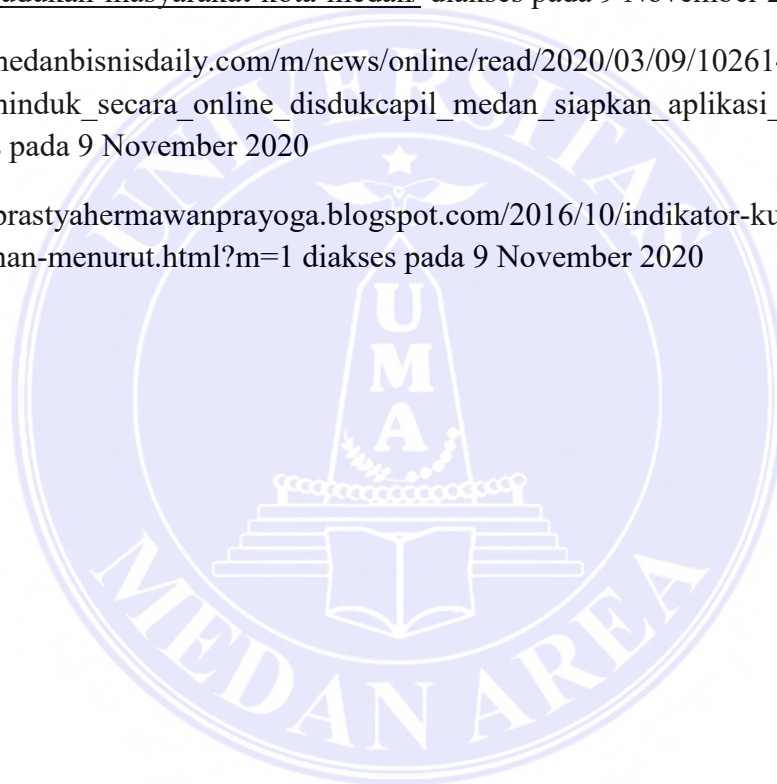
<http://disdukcapil.pemkomedan.go.id/2020/09/16/tata-cara-pendaftaran-sibisa/> diakses pada 24 Oktober 2020

<http://sibisa.pemkomedan.go.id/> diakses pada 24 Oktober 2020

<http://mdn.nusa.net.id/aplikasi-sibisa-permudah-pelayanan-administrasi-kependudukan-masyarakat-kota-medan/> diakses pada 9 November 2020

http://medanbisnisdaily.com/m/news/online/read/2020/03/09/102614/urus_dokumen_adminduk_secara_online_disdukcapil_medan_siapkan_aplikasi_si_bisa/ diakses pada 9 November 2020

<http://prastyahermawanprayoga.blogspot.com/2016/10/indikator-kualitas-pelayanan-menurut.html?m=1> diakses pada 9 November 2020



LAMPIRAN

Dokumen Penelitian



Gambar 1 : Photo bersama Informan kunci yaitu Bapak Ari Dwi Mirza Harahap selaku sekretaris Kecamatan



Gambar 2 : Foto Bersama Informan Utama yaitu bapak Muhammad Nur selaku Petugas Pelayanan Publik



Gambar 3 : Foto bersama bersama Informan utama petugas Pelayanan aplikasi Digital



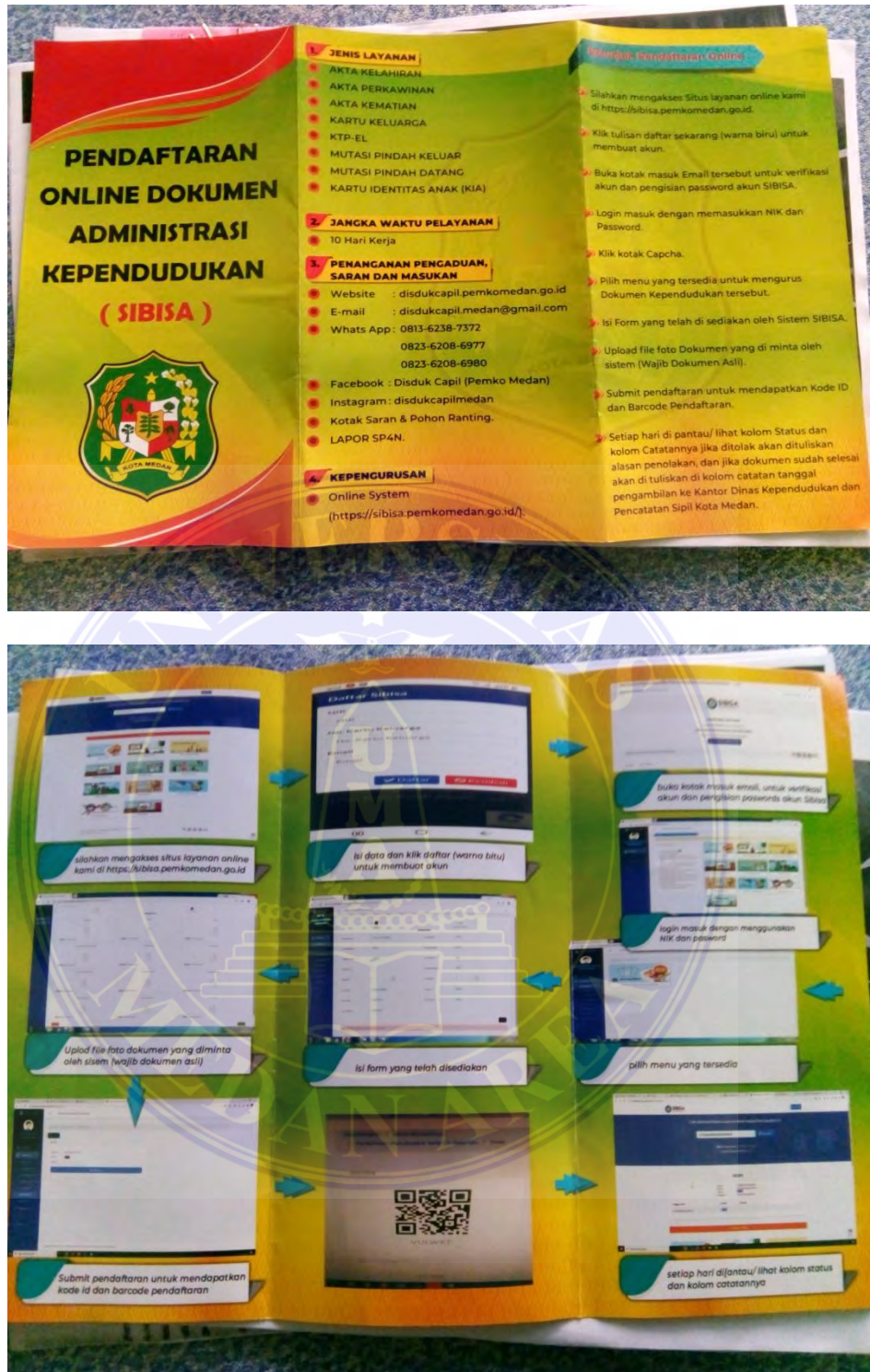
Gambar 4 : Foto bersama informan utama Bapak wito selaku petugas pelayanan SIBISA



Gambar 5 : Foto bersama informan tambahan sebagai masyarakat marelان yaitu dengan Bapak odon dengan ibu Louisa gayatri



Gambar 6 : Surat keterangan selesai penelitian dari Kecamatan Medan Marelan



Gambar 7 : Brosur SIBISA

1. Informan Kunci

Nama : Ari Dwi Mirza Harahap
Alamat : Jl. Marelan
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 29 Tahun
Jabatan : Sekretaris Kecamatan

2. Informan utama

Nama : Muhammad Nur
Alamat : Jl. Marelan Pasar 4 Barat
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 51 Tahun
Jabatan : Pegawai SIBISA

3. Informan Utama

Nama : Wito
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Komp.perm Griya Muslim
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 46 Tahun
Jabatan : Pegawai SIBISA

4. Informan Tambahan

Nama : Odon
Alamat : Kecamatan Medan Marelan. Jl. A.Sani muthalib
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 25 tahun
Pekerjaan : penjaga kecamatan

5. Informan Tambahan

Nama : Louisa Gayatri
Alamat : Tanah 600 Kecamatan Medan Marelan
Jenis Kelamin : perempuan
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Jaga Toko

6. Informan Tambahan

Nama : Nila Wati
Alamat : jl. Marelan pasar timur gg. masjid
Jenis Kelamin : perempuan
Usia : 22 tahun
Pekerjaan : Ibu rumah tangga

7. Informan Tambahan

Nama : Anita
Alamat :jl. Marelan ling.27 gg.mufakat
Jenis Kelamin : perempuan
Usia : 38 tahun
Jabatan : Sekretaris Kecamatan

Pertanyaan Wawancara Di Kecamatan Medan Marelan

1. Bagaimana cara bapak mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat dari segi pelayanan publik manual dengan pelayanan SIBISA/ digital ?
2. Menurut apakah sendiri apakah pelayanan publik SIBISA lebih efektif atau lebih efektif pelayanan publik secara manual ?
3. Dalam proses kerja layanan SIBISA membutuhkan waktu berapa lama untuk jangka waktu pelayanan nya ?
4. Pelayanan yang handal adalah pelayanan yang bagaimana menurut bapak ?
5. Jika terjadi permasalahan saat melakukan pelayanan SIBISA bagaimana cara Bapak menyikapi permasalahan yang ada terhadap keluhan masyarakat ?
6. Bagaimana cara pegawai dalam memberikan sikap peduli terhadap masalah yang di hadapi oleh masyarakat ?
7. Untuk kendala yang terjadi pada pelayanan SIBISA kira-kira seperti apa saja ya pak ?
8. Kira-kira sudah berjalan berapa lama program SIBISA ini di kecamatan medan marelan ?
9. Untuk pembagian tugas apakah sudah sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pak ?
10. Layanan SIBISA adalah pelayanan berbasis digital. Nah, jika ada masyarakat bertanya tentang kepastian layanan berbasis digital, bagaimana tanggapan Bapak
11. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana layanan SIBISA apakah sudah cukup memadai pak ?

Pertanyaan wawancara kepada Masyarakat

1. Bagaimana menurut Ibu/Bapak apakah pelayanan SIBISA di kecamatan medan marelan sudah dapat dikatakan efektif/ belum ?
2. Menurut Ibu/ Bapak bagaimana perbandingan antara pelayanan publik secara manual dan layanan SIBISA. Manakah yang lebih memudahkan Bapak/Ibu dalam penerapannya ?
3. Berapa lama Ibu/Bapak menunggu proses layanan SIBISA ?
4. Ketika Bapak/Ibu sedang melakukan layanan SIBISA adakah faktor penghambat/ penghalang dalam proses pelayanan SIBISA ?
5. Menurut Ibu/Bapak bagaimana kenyamanan layanan SIBISA di Kecamatan Medan Marelan ?
6. Jika terjadi kesalahan saat pelayanan dilakukan apakah pegawai tanggap dalam memberikan solusi kepada Ibu/Bapak ?
7. Bagaimana respon pegawai dalam melakukan Pelayanan SIBISA terhadap Ibu/bapak ?
8. Untuk Sarana dan prasarana yang diberikan dalam layanan apakah sudah cukup memuaskan Ibu/Bapak ?