



ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI SIBISA DI DISDUKCAPIL KOTA MEDAN

Hendra Iswara Gea¹, Jonson Rajagukguk², Jhonson Pasaribu³, Maringan Panjaitan³

Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: hendragea376@gmail.com

Email: jonson.rajagukguk@uhn.ac.id; jhonson.pasaribu@uhn.ac.id; maringan.panjaitan@uhn.ac.id

Abstract

Digital-based public services are one of the government's efforts to improve the quality of services provided to the community. The Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Medan City developed the SIBISA application as an online population administration service platform. This study aims to analyze the public service information system of the SIBISA application using the DeLone and McLean Information Systems Success Model, which includes system quality, information quality, system use, user satisfaction, and net benefits. This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving employees of the Population and Civil Registration Office of Medan City and members of the public as application users. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the SIBISA application has improved the effectiveness and efficiency of population administration services. The system quality and information quality are considered satisfactory, although several obstacles remain, such as server disruptions, unstable internet networks, and information that is not regularly updated. The use of the application continues to increase and has provided user satisfaction by simplifying the process of obtaining population administration documents without requiring citizens to visit the office directly. Overall, the SIBISA application has contributed positively to improving public service quality. However, improvements are still needed in system stability, information updates, and public outreach to optimize its implementation.

Keywords: Information system, Public service, SIBISA, E-government, DeLone and McLean.

Abstrak

Pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mengembangkan aplikasi SIBISA sebagai media pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem informasi pelayanan publik pada aplikasi SIBISA di Disdukcapil Kota Medan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pegawai Disdukcapil Kota Medan serta masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIBISA telah membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dinilai cukup baik, meskipun masih ditemukan kendala berupa gangguan server, jaringan yang tidak stabil, serta informasi yang belum diperbarui secara berkala. Penggunaan aplikasi terus meningkat dan memberikan kepuasan kepada pengguna karena mempermudah proses pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Secara keseluruhan, aplikasi SIBISA memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun masih diperlukan peningkatan pada stabilitas sistem, pembaruan informasi, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatannya lebih optimal.

Kata Kunci: Sistem informasi, Pelayanan publik, SIBISA, E-government, DeLone dan McLean.



Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pemenuhan hak-hak warga negara. Dalam konteks administrasi pemerintahan, pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan dikenal dengan konsep *electronic government* (e-government) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik diharapkan mampu meminimalkan proses birokrasi yang berbelit, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam era digital saat ini, penggunaan sistem informasi menjadi salah satu strategi yang banyak diterapkan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Instansi ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang sangat penting bagi masyarakat karena dokumen kependudukan menjadi syarat utama dalam berbagai urusan administrasi, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, perbankan, maupun pelayanan publik lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk mendukung tertib administrasi kependudukan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, berbagai pemerintah daerah di Indonesia mulai mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital. Inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan aplikasi pelayanan publik berbasis daring yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah juga melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui pengembangan aplikasi pelayanan digital yang dikenal dengan aplikasi SIBISA. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara online. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pengajuan layanan seperti pembuatan atau perubahan dokumen kependudukan secara daring sehingga diharapkan dapat mengurangi antrean di kantor pelayanan serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Penggunaan aplikasi pelayanan publik seperti SIBISA merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi yang diterapkan dalam pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Selain itu, sistem pelayanan berbasis digital juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.



Namun demikian, implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem informasi tersebut. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum memanfaatkan layanan digital secara maksimal dan lebih memilih mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor pelayanan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, keterbatasan akses teknologi, maupun kendala teknis pada sistem pelayanan yang digunakan.² Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan publik masih memerlukan evaluasi dan analisis lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, analisis terhadap sistem informasi pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Analisis sistem informasi bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem yang diterapkan mampu mendukung proses pelayanan publik secara optimal. Melalui analisis tersebut dapat diketahui berbagai aspek yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya analisis terhadap sistem informasi pelayanan publik, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kinerja sistem pelayanan digital yang diterapkan oleh instansi pemerintah serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

Metode

Jenis penelitian merupakan klasifikasi yang digunakan untuk menentukan pendekatan, metode, serta teknik yang dipakai dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono, jenis penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, yang dilakukan secara sistematis dan terkontrol. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam dengan menggambarkan keadaan yang sebenarnya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Pendekatan deskriptif adalah suatu metode atau pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memaparkan suatu fenomena atau keadaan sebagaimana adanya, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan tanpa melakukan manipulasi variabel atau pengujian hipotesis secara eksperimen. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai pelaksanaan sistem informasi pelayanan publik melalui aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi tersebut.

Melalui metode penelitian kualitatif deskriptif, peneliti dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai bagaimana proses pelaksanaan pelayanan publik berbasis aplikasi SIBISA serta berbagai faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan sistem tersebut. Data dalam penelitian ini biasanya diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Pembahasan

Konsep Administrasi Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi dan publik adalah orang banyak/umum. Jadi, administrasi publik adalah administrasi yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang melibatkan interaksi dengan masyarakat dan sektor swasta untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat. Administrasi publik merupakan salah satu cabang ilmu sosial yang mempelajari bagaimana organisasi pemerintah mengelola kebijakan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan.

Menurut Nicholas Henry, administrasi publik adalah kombinasi antara teori dan praktik yang bertujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan



masyarakat serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Peran dan fungsi administrasi publik dalam suatu negara sangat signifikan karena berkaitan erat dengan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Perkembangan ekonomi suatu negara juga sangat dipengaruhi oleh dinamika administrasi publik yang berjalan di dalamnya. Pada dasarnya, administrasi publik dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga manfaatnya dapat dirasakan apabila pemerintah mampu meningkatkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Selain itu, administrasi publik juga menerapkan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas pemerintahan serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam menjalankan sebagian tanggung jawab publik guna mewujudkan demokrasi yang terorganisasi. Di samping itu, administrasi publik memiliki peran dalam menjamin pemerataan distribusi pendapatan secara adil, melindungi hak-hak masyarakat terkait kepemilikan serta kebebasan dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti kesehatan dan pendidikan, serta menjaga dan melestarikan nilai-nilai budaya masyarakat agar tetap berkembang seiring dengan perubahan zaman.

Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan publik merupakan proses, cara perbuatan melayani orang banyak (umum). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kepentingan masyarakat secara luas, yang menjadi dasar munculnya konsep pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah ;

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Agus Dwiyanto, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Yang dimaksud dengan pengguna layanan dalam hal ini adalah warga negara yang memerlukan berbagai bentuk pelayanan dari pemerintah, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, sertifikat tanah, perizinan usaha serta layanan dasar lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat, baik berupa penyediaan barang publik maupun jasa publik. Pada dasarnya, penyelenggaraan pelayanan tersebut menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk juga badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem informasi dalam pelayanan publik merupakan suatu sistem yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini berfungsi untuk mempermudah proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, serta penyampaian informasi sehingga pelayanan yang diberikan dapat berlangsung secara lebih cepat, efektif, dan efisien. Dengan adanya sistem informasi, masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan publik secara lebih mudah serta memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut James A. O'Brien, sistem informasi adalah kombinasi dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang bekerja bersama untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem tersebut digunakan untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, sistem informasi dimanfaatkan oleh instansi pemerintah untuk mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Dengan demikian, sistem informasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kepada



masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemanfaatan sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Fungsi Sistem Informasi Bagi Pelayanan Publik

Pemanfaatan sistem informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong instansi pemerintah untuk memanfaatkan sistem informasi dalam berbagai kegiatan pelayanan. Dengan adanya sistem informasi, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi pemerintah dalam melayani masyarakat.

Sistem informasi memberikan kemudahan bagi instansi pemerintah dalam mengelola berbagai data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Melalui sistem informasi, data masyarakat dapat disimpan, diolah, dan dikelola secara terstruktur sehingga mempermudah aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat sasaran. Selain itu, sistem informasi juga memungkinkan proses administrasi dapat dilakukan secara lebih efektif sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengolahan data serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Selain meningkatkan efisiensi kerja, sistem informasi juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya sistem informasi, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan, serta waktu penyelesaian pelayanan secara lebih terbuka. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sistem informasi juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus berbagai keperluan administrasi. Beberapa layanan bahkan dapat diakses secara daring melalui aplikasi atau sistem berbasis internet sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah dan cepat.

Selain itu, penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam organisasi pemerintah. Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat digunakan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik serta merumuskan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi memiliki berbagai manfaat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah. Dengan demikian, pemanfaatan sistem informasi diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Teori Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*)

Pengertian Teori E-Government

E-government (electronic government) merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penerapan *e-government* oleh pemerintah memiliki beberapa tujuan utama dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Adapun tujuan *e-government* adalah sebagai berikut:



1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik. *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, penggunaan sistem digital dapat mempercepat proses administrasi serta mengurangi prosedur yang berbelit-belit dalam pelayanan publik.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, dengan sistem berbasis elektronik, proses pelayanan menjadi lebih terbuka sehingga dapat meminimalkan praktik penyimpangan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
4. Mempermudah akses informasi publik, *e-government* memungkinkan masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan luas tanpa harus datang langsung ke instansi pemerintah.
5. Mendorong partisipasi masyarakat, melalui teknologi digital, masyarakat dapat lebih aktif dalam memberikan masukan, kritik, maupun saran terhadap kebijakan dan pelayanan pemerintah.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan *e-government* dapat dilihat melalui penggunaan aplikasi SIBISA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai bentuk pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.

Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui *e-government*, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dialihkan menjadi sistem berbasis digital yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, *e-government* tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi juga sebagai instrumen transformasi sistem pelayanan agar lebih modern, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan *e-government* memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah secara daring (*online*) tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dapat diidentifikasi melalui beberapa bentuk sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Berbasis *Online (Digital Service)*
Pemerintah menyediakan layanan yang dapat diakses secara daring melalui website atau aplikasi, seperti pembuatan dokumen administrasi, perizinan, dan pengaduan masyarakat.
2. Penyediaan Informasi Publik Secara Digital
Informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan disediakan secara terbuka melalui media digital sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya.
3. Sistem Administrasi Terintegrasi
Data dan informasi dikelola secara terpusat dan terintegrasi sehingga dapat mempermudah proses pelayanan serta mengurangi kesalahan administrasi.
4. Pelayanan Mandiri (*Self-Service*)
Masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas, misalnya melalui aplikasi mobile atau portal layanan.

Agar penerapan *e-government* dapat berjalan dengan optimal, terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan, yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas. Efisiensi mengacu pada pelaksanaan pelayanan dengan meminimalkan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga, sedangkan efektivitas berkaitan dengan kemampuan pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Transparansi menekankan bahwa informasi pelayanan harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, sementara akuntabilitas berarti setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, aksesibilitas menunjukkan bahwa layanan yang disediakan harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya hambatan.



Berdasarkan uraian tersebut, penerapan prinsip-prinsip *e-government* memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan memperhatikan aspek efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas, pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip tersebut juga menjadi landasan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.

Aplikasi SIBISA pada Disdukcapil Kota Medan

Aplikasi SIBISA merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. SIBISA merupakan singkatan dari Sistem Informasi Berbasis Data Kependudukan, yaitu sebuah aplikasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara lebih cepat, mudah, dan efisien.

Aplikasi SIBISA dirancang sebagai sarana digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengajukan berbagai permohonan layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen kependudukan lainnya. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih praktis karena masyarakat dapat melakukan pendaftaran, pengajuan dokumen, serta memantau proses pelayanan melalui sistem yang telah disediakan.

Penerapan aplikasi SIBISA merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, penggunaan sistem berbasis aplikasi juga diharapkan dapat mengurangi antrean pelayanan di kantor Disdukcapil serta mempercepat proses pengolahan data administrasi kependudukan. Dengan sistem yang terintegrasi, pengelolaan data kependudukan dapat dilakukan secara lebih akurat dan terorganisasi.

Melalui penggunaan aplikasi SIBISA, pemerintah berupaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, keberadaan aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan yang diperlukan.

Tujuan dan Fungsi Aplikasi SIBISA

Aplikasi SIBISA dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi informasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kependudukan secara lebih cepat, efisien, dan transparan. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis aplikasi, masyarakat tidak lagi harus melalui proses yang panjang dan rumit dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan.

Tujuan utama penerapan aplikasi SIBISA adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini, proses pengajuan dan pengolahan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara lebih cepat karena sistem telah terintegrasi dengan basis data kependudukan yang dimiliki oleh Disdukcapil. Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk mengurangi antrean pelayanan di kantor Disdukcapil serta mempermudah masyarakat dalam mengajukan berbagai permohonan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Selain memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, aplikasi SIBISA juga memiliki beberapa fungsi penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu fungsi utama dari aplikasi ini adalah sebagai sarana pengelolaan data kependudukan secara digital sehingga data masyarakat dapat disimpan dan dikelola secara lebih sistematis, akurat, dan aman. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, aparat pemerintah dapat mengakses data kependudukan dengan lebih mudah dalam proses pelayanan kepada masyarakat.



Fungsi lainnya adalah sebagai media pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring. Melalui aplikasi SIBISA, masyarakat dapat mengajukan permohonan pembuatan atau perubahan dokumen kependudukan, memantau proses pelayanan, serta memperoleh informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan yang dibutuhkan. Dengan demikian, aplikasi ini dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, aplikasi SIBISA juga berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sistem yang berbasis digital, proses pelayanan dapat dipantau secara lebih jelas sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Layanan yang Tersedia pada Aplikasi SIBISA

Aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Berbasis Data Kependudukan) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Adapun beberapa fitur pelayanan yang tersedia dalam aplikasi SIBISA antara lain sebagai berikut.

1. Layanan Akta Kelahiran

Fitur layanan akta kelahiran merupakan fasilitas yang disediakan bagi masyarakat untuk mengajukan pembuatan akta kelahiran secara online. Melalui fitur ini, masyarakat dapat mengisi data yang diperlukan serta mengunggah dokumen persyaratan yang telah ditentukan oleh instansi terkait. Dengan adanya layanan ini, proses pengurusan akta kelahiran menjadi lebih mudah dan efisien sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Layanan Kartu Keluarga

Fitur layanan kartu keluarga digunakan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan yang berkaitan dengan dokumen kartu keluarga. Layanan ini meliputi pembuatan kartu keluarga baru, perubahan data anggota keluarga, serta pembaruan informasi kependudukan lainnya. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring dengan melengkapi dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Fitur layanan kartu tanda penduduk (KTP) disediakan untuk membantu masyarakat dalam mengurus pembuatan KTP elektronik, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta perubahan atau pembaruan data kependudukan. Dengan adanya layanan ini, proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis karena masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui sistem aplikasi.

4. Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)

Fitur kartu identitas anak (KIA) merupakan layanan yang digunakan untuk mengajukan pembuatan kartu identitas bagi anak yang belum berusia 17 tahun. KIA berfungsi sebagai identitas resmi anak yang diterbitkan oleh pemerintah dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan administrasi. Melalui aplikasi SIBISA, proses pengajuan KIA dapat dilakukan secara online dengan melengkapi data dan dokumen yang diperlukan.

5. Layanan Akta Kematian

Fitur layanan akta kematian digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan penerbitan akta kematian bagi penduduk yang telah meninggal dunia. Dokumen ini memiliki peran penting dalam proses administrasi kependudukan karena berkaitan dengan pembaruan data kependudukan serta berbagai keperluan administrasi lainnya. Dengan adanya fitur ini, masyarakat dapat mengurus penerbitan akta kematian secara lebih mudah melalui sistem aplikasi.



6. Layanan Surat Pindah

Fitur surat pindah merupakan layanan yang disediakan untuk membantu masyarakat dalam mengurus perpindahan domisili atau alamat tempat tinggal. Melalui fitur ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan surat keterangan pindah secara online dengan mengisi data serta melengkapi dokumen yang dibutuhkan. Layanan ini bertujuan untuk mempercepat proses administrasi perpindahan penduduk serta memastikan data kependudukan tetap tercatat secara akurat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi SIBISA dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara digital. Dengan adanya layanan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, KTP, kartu identitas anak, akta kematian, dan surat pindah, aplikasi SIBISA diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik

Analisis sistem informasi pelayanan publik merupakan suatu proses untuk mengkaji dan mengevaluasi sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi yang diterapkan mampu mendukung proses pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Dalam era digital saat ini, penggunaan sistem informasi dalam pelayanan publik menjadi sangat penting karena dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akurat kepada masyarakat.

Penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya sistem informasi, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diubah menjadi sistem digital yang lebih terstruktur dan terintegrasi. Hal ini dapat membantu aparatur pemerintah dalam mengelola data, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis sistem informasi pelayanan publik merupakan suatu proses yang dilakukan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui analisis sistem informasi, pemerintah dapat mengetahui berbagai kelemahan dan kendala yang terdapat dalam sistem pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan sistem yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pengertian Analisis Sistem

Analisis sistem merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mempelajari dan memahami suatu sistem secara menyeluruh dengan tujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, kebutuhan, serta peluang perbaikan yang terdapat dalam sistem tersebut. Dalam suatu organisasi, analisis sistem memiliki peranan yang sangat penting karena dapat membantu organisasi dalam memahami bagaimana suatu sistem bekerja serta bagaimana sistem tersebut dapat dikembangkan agar mampu mendukung kegiatan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, analisis sistem sangat penting dilakukan terutama dalam penerapan sistem informasi pelayanan publik. Melalui analisis sistem, pemerintah dapat mengevaluasi apakah sistem yang digunakan telah berjalan dengan baik serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, analisis sistem juga dapat membantu mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat dilakukan perbaikan yang diperlukan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis sistem merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mempelajari, mengidentifikasi, serta mengevaluasi suatu sistem yang sedang berjalan guna mengetahui permasalahan dan kebutuhan yang diperlukan dalam pengembangan sistem yang lebih efektif dan efisien.



Pengertian Model Keberhasilan Sistem Informasi

Model Keberhasilan Sistem Informasi (*Information System Success Model*) yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean merupakan salah satu kerangka teoretis yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan suatu sistem informasi dalam organisasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992 sebagai upaya untuk mengintegrasikan berbagai indikator keberhasilan sistem informasi yang sebelumnya masih terpisah-pisah. Model ini dikembangkan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan suatu sistem informasi, yang tidak hanya dilihat dari aspek teknis semata, tetapi juga dari bagaimana sistem tersebut digunakan oleh pengguna, tingkat kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan bagi individu maupun organisasi. Dengan demikian, keberhasilan sistem informasi dipandang sebagai suatu konsep yang multidimensional dan saling berkaitan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, DeLone dan McLean melakukan revisi terhadap model tersebut pada tahun 2003. Revisi ini bertujuan untuk menyempurnakan model sebelumnya dengan menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*) serta memperjelas hubungan antar variabel dalam model. Dalam model yang telah diperbarui, hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna bersifat timbal balik, yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna, dan sebaliknya. Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean memiliki keunggulan karena mampu memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kinerja suatu sistem informasi. Model ini tidak hanya menilai aspek input dan proses, tetapi juga output serta outcome dari sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, model ini banyak digunakan dalam berbagai penelitian, baik di sektor publik maupun sektor privat, termasuk dalam kajian mengenai penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, penggunaan model ini menjadi sangat relevan karena mampu mengukur keberhasilan sistem informasi dari berbagai aspek, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi yang diterapkan oleh pemerintah benar-benar memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, model ini juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi kelemahan dalam suatu sistem informasi, sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan di masa yang akan datang. Dengan menggunakan model ini, organisasi dapat melakukan penilaian secara sistematis terhadap sistem informasi yang digunakan, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini, model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean digunakan sebagai landasan utama dalam menganalisis penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penggunaan model ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat keberhasilan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Indikator Model Keberhasilan Sistem Informasi

Dalam Model Keberhasilan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, terdapat beberapa indikator utama yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Indikator-indikator ini saling berkaitan dan membentuk suatu kerangka yang komprehensif dalam mengevaluasi kinerja sistem informasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem merupakan indikator yang digunakan untuk menilai aspek teknis dari suatu sistem informasi. Indikator ini mencakup kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, serta keamanan sistem. Sistem yang memiliki kualitas baik akan memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Selain itu, sistem yang responsif dan stabil juga akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam



mengakses layanan yang tersedia. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan awal dari suatu sistem informasi.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi berkaitan dengan mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Informasi yang dihasilkan harus memiliki tingkat keakuratan yang tinggi, relevan dengan kebutuhan pengguna, lengkap, serta disajikan secara tepat waktu. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam memahami layanan yang tersedia serta mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas informasi yang baik akan meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem yang digunakan.

3. Penggunaan Sistem (*Use*)

Penggunaan sistem menunjukkan sejauh mana sistem informasi dimanfaatkan oleh pengguna dalam aktivitasnya. Indikator ini dapat dilihat dari frekuensi penggunaan, intensitas, serta ketergantungan pengguna terhadap sistem tersebut. Tingginya tingkat penggunaan menunjukkan bahwa sistem tersebut dianggap bermanfaat dan mudah digunakan oleh pengguna. Sebaliknya, rendahnya tingkat penggunaan dapat mengindikasikan adanya masalah pada sistem, baik dari segi teknis maupun dari segi penerimaan pengguna.

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan indikator yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, termasuk kemudahan penggunaan, kualitas informasi yang diperoleh, serta kinerja sistem secara keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam pelayanan publik, kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

5. Manfaat (*Net Benefit*)

Manfaat atau *net benefit* merupakan indikator yang digunakan untuk menilai dampak penggunaan sistem informasi terhadap individu maupun organisasi. Manfaat ini dapat berupa peningkatan efisiensi, efektivitas kerja, kemudahan akses layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, manfaat juga dapat dilihat dari peningkatan produktivitas dan pengambilan keputusan yang lebih baik. Indikator ini menjadi hasil akhir dari keberhasilan sistem informasi, karena menunjukkan sejauh mana sistem tersebut memberikan nilai tambah bagi penggunanya.

Kelima indikator tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi. Kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik akan mendorong peningkatan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna yang tinggi akan menghasilkan manfaat yang optimal bagi individu maupun organisasi. Dengan demikian, keberhasilan sistem informasi tidak dapat dilihat dari satu indikator saja, melainkan dari keseluruhan indikator yang saling berkaitan.

Dalam penelitian ini, kelima indikator tersebut digunakan untuk menganalisis keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui aplikasi SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan menggunakan indikator tersebut, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi tersebut.

Kualitas Sistem Aplikasi Sibisa Pada Disdukcapil Kota Medan

Kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi SIBISA dinilai mampu meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan. Kehadiran aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis. Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis berupa sistem yang melambat ketika jumlah pengguna meningkat serta terjadinya error yang disebabkan oleh gangguan server dan jaringan internet. Kondisi tersebut



menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem sudah cukup baik, stabilitas dan keandalan sistem masih perlu ditingkatkan.

Dari aspek kemudahan penggunaan, petugas Disdukcapil menganggap aplikasi SIBISA cukup mudah dioperasikan. Akan tetapi, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Sementara itu, dari aspek keamanan, informan menilai bahwa data pengguna telah terlindungi dengan cukup baik sehingga dapat memberikan rasa aman dalam menggunakan layanan berbasis digital. Dengan demikian, kualitas sistem aplikasi SIBISA dapat dikatakan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek keandalan sistem, kapasitas server, dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

Kualitas Informasi yang Dihasilkan Aplikasi SIBISA

Kualitas informasi menunjukkan sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, informasi yang tersedia pada aplikasi SIBISA dinilai cukup lengkap dan mampu membantu masyarakat dalam memperoleh informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, informasi yang disajikan juga dianggap cukup akurat karena sesuai dengan data yang tersimpan dalam sistem administrasi kependudukan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala terkait penyajian informasi yang kurang sederhana sehingga sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami prosedur yang tersedia pada aplikasi.

Penelitian juga menemukan bahwa pembaruan informasi belum dilakukan secara optimal. Beberapa pengguna menyatakan bahwa informasi tertentu belum selalu diperbarui secara berkala sehingga dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Selain itu, kesalahan data yang terjadi umumnya disebabkan oleh kesalahan input dari pengguna, bukan karena kesalahan sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi pada aplikasi SIBISA sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan informasi dan pembaruan informasi secara berkelanjutan.

Penggunaan Aplikasi Sibisa Dalam Pelayanan Publik

Penggunaan sistem menggambarkan tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat dan petugas dalam proses pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan aplikasi SIBISA mengalami peningkatan sejak diterapkan sebagai salah satu sarana pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, tingkat penggunaan aplikasi belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih lebih memilih melakukan pengurusan dokumen secara langsung di kantor Disdukcapil dibandingkan menggunakan aplikasi. Kondisi ini dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat serta keterbatasan pemahaman dalam mengoperasikan aplikasi.

Selain itu, kurang meratanya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat pemanfaatan sistem. Oleh karena itu, peningkatan penggunaan aplikasi SIBISA memerlukan dukungan berupa edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

Kepuasan Pengguna Terhadap Pada Aplikasi Sibisa

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pengguna merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIBISA. Pengguna menilai bahwa aplikasi ini membantu mempercepat proses pelayanan dan memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan. Namun, masih terdapat sejumlah keluhan yang disampaikan pengguna, terutama terkait gangguan sistem, lambatnya akses aplikasi, dan kesulitan dalam penggunaan beberapa fitur.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna sudah berada pada kategori cukup baik, tetapi belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan sistem secara berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi SIBISA.



Manfaat (Net Benefit) Aplikasi SIBISA bagi Disdukcapil dan Masyarakat

Manfaat atau net benefit merupakan dampak positif yang diperoleh setelah penerapan sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi SIBISA memberikan manfaat yang signifikan bagi Disdukcapil Kota Medan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Bagi organisasi, aplikasi SIBISA mampu mempermudah pengolahan data, meningkatkan efisiensi kerja pegawai, serta mengurangi pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem digital, proses administrasi menjadi lebih cepat dan terorganisir.

Sementara itu, bagi masyarakat, aplikasi SIBISA memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan dari rumah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini berdampak pada penghematan waktu, tenaga, dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Meskipun demikian, manfaat dalam bentuk pengurangan antrean pelayanan belum dirasakan secara maksimal karena masih terdapat masyarakat yang memilih menggunakan layanan secara langsung. Oleh sebab itu, optimalisasi penggunaan aplikasi perlu terus dilakukan agar manfaat yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih luas.

Kendala dan Upaya Perbaikan Aplikasi SIBISA

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa kendala yang masih dihadapi dalam implementasi aplikasi SIBISA. Kendala tersebut meliputi gangguan sistem, keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurang meratanya kegiatan sosialisasi.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan berbagai upaya perbaikan. Dari aspek teknis, Disdukcapil Kota Medan perlu meningkatkan kapasitas server dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala guna meminimalkan terjadinya error dan gangguan sistem. Dari aspek sumber daya manusia, perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan aplikasi.

Selain itu, penyederhanaan tampilan antarmuka (user interface) dan petunjuk penggunaan aplikasi juga perlu dilakukan agar masyarakat dari berbagai kalangan dapat menggunakan aplikasi dengan lebih mudah. Dengan adanya upaya-upaya tersebut, efektivitas aplikasi SIBISA sebagai sistem informasi pelayanan publik dapat semakin meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Aplikasi SIBISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi SIBISA telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut terlihat dari kemampuan aplikasi dalam mempermudah proses pelayanan, mempercepat pengolahan data, serta memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

1. Dari aspek kualitas sistem, aplikasi SIBISA dinilai cukup baik karena mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan pekerjaan petugas. Namun, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti sistem yang lambat, error, serta gangguan server dan jaringan yang memengaruhi kelancaran pelayanan.
2. Dari aspek kualitas informasi, informasi yang disajikan dalam aplikasi dinilai cukup lengkap dan akurat dalam mendukung kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, penyajian informasi masih perlu disederhanakan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat dan perlu dilakukan pembaruan informasi secara berkala agar tetap relevan dan aktual.
3. Dari aspek penggunaan sistem, pemanfaatan aplikasi SIBISA oleh masyarakat menunjukkan perkembangan yang cukup baik, tetapi belum optimal. Masih terdapat masyarakat yang lebih memilih pelayanan secara langsung karena keterbatasan pemahaman teknologi, rendahnya literasi digital, serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi.
4. Dari aspek kepuasan pengguna, masyarakat pada umumnya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIBISA karena mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, tingkat kepuasan tersebut belum



maksimal karena masih terdapat keluhan terkait gangguan sistem dan kesulitan penggunaan aplikasi.

5. Dari aspek manfaat (net benefit), aplikasi SIBISA memberikan manfaat bagi organisasi maupun masyarakat. Bagi Disdukcapil Kota Medan, aplikasi membantu meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi pekerjaan manual. Sementara bagi masyarakat, aplikasi memberikan kemudahan, menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, manfaat tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam implementasinya.

Secara keseluruhan, aplikasi SIBISA telah berperan sebagai sarana pelayanan publik berbasis digital yang cukup efektif dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan. Namun, diperlukan perbaikan berkelanjutan pada aspek teknis, kualitas informasi, dan peningkatan pemahaman masyarakat agar pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih optimal.

Referensi

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Henry, N. (2017). *Public Administration and Public Affairs*. New York: Routledge.
- Nigro, F. (2016). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- O'Brien, J. A. (2005). *Introduction to Information Systems*. New York: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Jurnal
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4).
- Dokumen Resmi:
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sumber Online:
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Administrasi Publik". KBBI Online. Diakses dari <https://kamuskita.id/kbbi/administrasi%20publik>, diakses pada 14 Maret 2026.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. (2024). Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.