

Pengembangan Aplikasi SiBisa dalam Mewujudkan Program Smart City oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Marissa Septyani Situmorang^{1*}, Siti Hazzah Nur Ritonga²

^{1,2}Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia
Email: ¹⁾ septianiicha84@gmail.com, ²⁾ sitihazzah@usu.ac.id

Received : 01 January - 2025

Accepted : 02 February - 2025

Published online : 07 February - 2025

Abstract

In realizing the implementation of a smart city in Medan, the city government has introduced several applications. One such application is the SiBisa Application, which aims to facilitate the public in managing administrative documents online, allowing them to do so anytime and anywhere. This study aims to examine and describe the development of the SiBisa Application in realizing the smart city program by the Medan Civil Registry Office. This research adopts a qualitative approach, employing Merilee S. Grindle's (1997) capacity development model, which consists of three indicators: human resource development, organizational strengthening, and institutional reform. The findings indicate that (a) Human resource development at the Medan Civil Registry Office remains inadequate in terms of the number of personnel, resulting in suboptimal training and education efforts; (b) The establishment of specialized teams, such as the SiBisa Service Implementation Team (Operators and Verifiers) and an Expert Team, whose roles align with their respective expertise and procedures, serves as a supporting factor in organizational strengthening; and (c) Institutional reform at the Medan Civil Registry Office is reflected in the transition from manual to digital services. However, a lack of public understanding of the technology provided remains a challenge.

Keywords: Development, E-Governance, Smart City, SiBisa Application.

Abstrak

Dalam mewujudkan penerapan smart city di Kota Medan, pemerintah kota menghadirkan beberapa aplikasi. Salah satu aplikasi yang dihadirkan adalah Aplikasi SiBisa. Aplikasi ini dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi secara online, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen administrasi dimana saja dan kapan saja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengembangan Aplikasi SiBisa dalam mewujudkan program smart city oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan model pengembangan kapasitas Merilee. S Grindle (1997) yang memiliki 3 (tiga) indikator yaitu pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (a) Indikator pengembangan sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dinilai masih kurang dari segi kuantitas pegawai, sehingga upaya pelatihan dan pendidikan belum berjalan maksimal; (b) Pembentukan tim khusus seperti Tim Pelaksana Pelayanan SiBisa (Operator dan Verifikator) dan Tim Ahli yang tugasnya sesuai prosedur dan keahlian masing-masing yang menjadi faktor pendukung indikator penguatan organisasi; dan (c) Indikator Reformasi Kelembagaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terlihat dari perubahan pelayanan yang tadinya manual menjadi digital. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang diberikan masih menjadi kendala.

Kata Kunci: Pengembangan, E-Governance, Smart City, Aplikasi SiBisa.



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi saat ini telah berdampak pada setiap aspek kehidupan termasuk pemerintahan. Pemerintah daerah kini berlomba-lomba untuk mengadopsi dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang unggul. Penggunaan teknologi informasi mencakup kegiatan-kegiatan yang saling terkait berupa pemrosesan data, manajemen informasi, serta sistem manajemen (Azizah et al., 2023). Kemajuan teknologi informasi dan adopsi koneksi internet dalam sektor pemerintahan diharapkan mampu menyelesaikan berbagai isu dengan meningkatkan efisiensi, menciptakan inovasi, meningkatkan produktivitas, memperluas cakupan, dan mengurangi pengeluaran.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku (Chrismonita et al., 2020). Layanan publik yang baik ditujukan untuk mencapai pemerintahan yang baik, yaitu pemerintahan yang transparan dan akuntabel dalam menjalankan prosesnya (Teovani Lodan, 2022). Pemanfaatan teknologi informasi pun diharapkan dapat memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, yang tentunya merupakan langkah yang strategis. Namun, penerapannya tidak sesederhana membalik telapak tangan, tetapi memerlukan proses, waktu, dan beberapa langkah yang berkelanjutan.

Dalam mencapai pemerintahan yang baik, pemerintah telah menerapkan sistem yang lebih baik untuk memainkan perannya dalam menyediakan layanan terbaik bagi masyarakat (Oktalia et al., 2022). Namun, masih banyak layanan publik yang diberikan oleh pemerintah pusat dan daerah yang masih belum optimal dan kualitas sumber daya manusianya yang kurang tinggi. Oleh karena itu, pemerintah dapat mengembangkan pelayanan publik sederhana menjadi *e-government* yang selanjutnya dapat dikembangkan menjadi konsep kota pintar (Sukmatama, 2019; Syaputra, 2021). *Smart city* merupakan konsep kota pintar yang berfokus pada pemberian akses informasi yang lebih cepat dan lebih sederhana bagi masyarakat (Hasibuan & Sulaiman, 2019; Indrajit, 2005). Dikutip dari laman resmi pemkomedan.go.id, disebutkan bahwa Medan *Smart City* adalah kota yang berfungsi secara maksimal dalam mengelola berbagai sumber daya kota secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tantangan dan problematika kota menggunakan solusi yang inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan dimana teknologi menjadi pendorong terciptanya solusi tersebut ditopang infrastruktur yang kuat dan sumber daya manusia yang siap untuk memberikan layanan kota yang dapat meningkatkan kualitas hidup warganya yang nyaman dan dicintai (Sukmatama, 2019; Syaputra, 2021). Untuk mewujudkannya dilakukan beberapa implementasi melalui:

- 1) *Smart government*: Memastikan pemerintah daerah telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara berkualitas dalam upaya pelayanan publik yang baik
- 2) *Smart branding*: Membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kunjungan wisata pemasaran produk-produk unggulan kota
- 3) *Smart economy*: Memastikan implementasi TIK dalam proses transaksi (*cashless*) berlangsung di pemerintah daerah dan sekitarnya;
- 4) *Smart environment*: Menyiapkan kawasan kota yang bersih, bebas sampah, dan tertib, tanpa meninggalkan unsur tradisionalnya serta penataan ruang kota yang teratur;
- 5) *Smart living*: Mendorong situasi perintah daerah yang kondusif dan nyaman bagi masyarakatnya melalui penyediaan transportasi, rumah sakit, sekolah dan fasilitas publik lainnya; dan

- 6) *Smart society*: Memastikan masyarakat dan kawasan sekitarnya memiliki kapasitas unggul menuju masyarakat *society 5.0*.

Dilansir dari laman *The Smart City Observatory* oleh IMD World Competitiveness Center, lembaga ini menerbitkan daftar *Smart City Index (SCI) 2023* atau daftar indeks kota pintar di dunia. Di Indonesia sendiri terdapat tiga kota yang masuk dalam daftar kota pintar yakni Jakarta, Medan, dan Makassar.

IMD Smart City Index 2023 Table of Contents

Manchester	113	Philadelphia	136
Manila	114	Phoenix	137
Marseille	115	Prague	138
Mecca	116	Rabat	139
Medan	117	Reykjavic	140
Medellin	118	Riga	141
Medina	119	Rio de Janeiro	142
Melbourne	120	Riyadh	143
Mexico City	121	Rome	144
Milan	122	Rotterdam	145
Montreal	123	San Francisco	146
Mumbai	124	San José	147
Munich	125	Sana'a	148
Muscat	126	Santiago	149
Nairobi	127	Sao Paulo	150
Nanjing	128	Seattle	151
New York	129	Seoul	152
Newcastle	130	Shanghai	153
Nicosia	131	Shenzhen	154
Osaka	132	Singapore	155
Oslo	133	Sofia	156
Ottawa	134	Stockholm	157
Paris	135	Sydney	158

Gambar 1. Data Kota Pintar (*Smart City*) di Dunia Tahun 2023

Sumber: imd.cld.bz/IMD-Smart-City-Index-Report-2023

Diketahui bahwa Ibu Kota Negara Indonesia yakni Jakarta, berada di posisi 102, Ibu Kota Sulawesi Selatan, Makassar, ada di posisi 112. Lalu Ibu Kota Sumatera Utara yakni Medan, berada di posisi 117 dari total 176 negara di dunia. Kota Medan layak masuk dalam daftar itu disebabkan oleh kemampuannya memenuhi persyaratan standar kebersihan dasar di wilayah yang kurang mampu, memiliki sistem daur ulang yang baik, menyediakan layanan transportasi publik yang memadai, serta menawarkan akses informasi yang mudah dari pemerintah setempat. Sebelumnya, layanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Medan tidak berjalan dengan efektif karena pengelolaan dan penyusunan dokumen kependudukan masih dilakukan secara manual dengan menggunakan mesin tik. Hal ini tentu akan membuat proses pelayanan menjadi sangat lamban dan memakan waktu yang lama dalam penyelesaiannya, sehingga pengurusan dokumen pada masa itu menjadi tidak kondusif. Jarak akses ke Kantor Disdukcapil yang terletak di pusat Kota Medan juga menjadi suatu kendala yang membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, kemudian tibanya di Kantor Disdukcapil masyarakat harus mengantre untuk waktu yang lama.

Selain itu, berdasarkan data jumlah laporan yang masuk ke Lembaga Ombudsman Kota Medan pada tahun 2022, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sumut menyampaikan bahwa terdapat 302 (40,1%) laporan dari masyarakat yang berkaitan dengan pemerintah daerah Kota Medan. Data dalam laporan tersebut menunjukkan banyaknya maladministrasi pelayanan

publik, dari 146 laporan yang ditindaklanjuti Ombudsman Sumatera Utara untuk diinvestigasi, 40% diantaranya adalah maladministrasi yang berupa penundaan yang berkepanjangan, yang berarti sangat lambat. Berikutnya, 27% dari kasus tersebut merujuk pada maladministrasi dalam bentuk tidak memberikan pelayanan, yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak menerima layanan sesuai dengan semestinya. Selanjutnya, 23% termasuk maladministrasi yang berbentuk penyimpangan dari prosedur, yang berarti layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak mengikuti prosedur yang telah ditentukan.

Selain itu munculnya pandemi *Corona Virus Disease-19* pun turut menjadi pelopor hadirnya sebuah aplikasi yang diharapkan mampu menaungi kebutuhan pencatatan dan dokumen-dokumen administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang identik dengan “mengantrre” di kantor Disdukcapil sementara di tengah maraknya virus *Corona-19*, pemerintah menganjurkan masyarakat untuk *#stayathome* dan *social distancing* atau pun jaga jarak untuk mencegah terjadinya penularan virus. Oleh karena itu Pemerintah Kota Medan pun melakukan sejumlah inovasi berbasis pemanfaatan teknologi diantaranya E-Parking oleh Dinas Perhubungan, SIPANDU oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta SiBisa oleh Disdukcapil.

SiBisa sendiri merupakan sistem informasi yang mengandalkan pengembangan aplikasi digital inovatif, yang dirancang untuk mengefisiensikan proses pelayanan dari manual menjadi digital. Pemerintah kota Medan meluncurkan *website* SiBisa pertama kalinya di tahun 2020, yang kemudian dikembangkan menjadi aplikasi yang membantu masyarakat dalam mengelola dokumen administrasi terkait kependudukan. Aplikasi ini merupakan sistem digital untuk layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang mengadopsi konsep *Paperless Office (PLO)* yang dapat digunakan untuk mengurus dokumen administrasi penduduk tanpa perlu hadir secara fisik di Disdukcapil (Sumber: Pemkomedan.go.id). Hingga saat ini aplikasi SiBisa tercatat telah diunduh oleh ±10.000 orang masyarakat Kota Medan, dengan harapan bahwa aplikasi ini dapat memperbaiki kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang berintegritas kepada masyarakat Kota Medan.

Namun, bukan hanya kemudahan penggunaan layanan publik yang menentukan keberhasilannya, tetapi juga kepuasan terhadapnya. Suatu teknologi aplikasi dianggap berhasil apabila diterima oleh pengguna dan masyarakat umum (Hartatik & Budihartanti, 2020). Kepuasan terhadap penggunaan teknologi dan penerimaan teknologi diantara pengguna memberikan tolak ukur untuk mengevaluasi penerapan inovasi di masa mendatang (Afni & Akil, 2017). Dalam pelaksanaannya aplikasi ini tercatat masih memiliki kendala yang tentu menjadi penghambat dalam mencapai tujuan program, seperti seringnya mengalami gangguan yang mengakibatkan penanganan pengurusan dokumen menjadi terhambat. Dikutip dari laman detik.com/sumut, sistem aplikasi SiBisa mengalami gangguan (*down*) selama sepekan yang berakibat masyarakat harus mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Medan untuk mengurus dokumen yang diperlukan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pelayanan administrasi yang bermutu adalah salah satu tanda dari pemerintahan yang baik, sebagai sasaran dalam pemanfaatan pegawai negeri. Oleh karena itu, diharapkan pegawai negeri dapat semakin efisien dan efektif dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab untuk melaksanakan pemerintahan, pembangunan, dan perlindungan masyarakat (Andarsyah & Fauzan, 2016). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori pengembangan kapasitas oleh Merilee S. Grindle (1997), pengembangan kapasitas adalah upaya pengembangan strategi untuk meningkatkan kinerja pemerintah melalui peningkatan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas (Erawaty, 2018). Menurut Merilee S. Grindle, pengembangan kapasitas memiliki dimensi, fokus, dan tipe kegiatan yaitu pengembangan sumber daya manusia, penguatan organisasi, dan reformasi kelembagaan.

Dengan mempertimbangkan latar belakang tersebut, peneliti pada kesempatan ini merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pengembangan Aplikasi SiBisa untuk mewujudkan program *smart city* di Kota Medan.

2. Tinjauan Pustaka

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, saat ini terjadi perubahan dalam layanan publik dari yang sebelumnya manual, yang mengharuskan warga untuk datang secara langsung dan melakukan interaksi tatap muka dengan pegawai yang bertugas menyelenggarakan layanan publik. Sekarang, pelayanan telah beralih ke pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik, mulai dari data dan informasi hingga transaksi melalui internet. Perubahan dalam layanan publik ini dikenal sebagai sistem *e-government*, yang merupakan solusi yang tepat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas (Sinta et al., 2018). *E-Government* ini diaplikasikan pada sektor publik untuk memperbaiki efisiensi sehari-hari, memberikan layanan kepada masyarakat, atau menciptakan metode pemerintahan yang lebih partisipatif. Menurut Bank Dunia (Wibawa, 2009), *e-government* merujuk kepada penerapan teknologi informasi seperti *Wide Area Networks (WAN)*, internet, *mobile computing* oleh institusi pemerintah untuk menjalin interaksi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya. Pengembangan *e-government* yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 merupakan suatu langkah untuk memperkuat sistem pemerintahan melalui pemanfaatan elektronik, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efektif dan efisien.

Untuk menciptakan sistem manajemen yang lebih baik dan memanfaatkan kemajuan dalam teknologi informasi, pemerintah harus segera memulai langkah-langkah transformasi menuju *e-government*. Keberhasilan penggunaan *e-government* dalam sistem pemerintahan memungkinkan kota tersebut menjadi kota pintar (*smart city*), menurut Muliarto (2015) kota pintar merupakan suatu metode yang mengaitkan infrastruktur fisik, sosial, dan ekonomi di suatu daerah melalui teknologi informasi dan komunikasi yang mampu menggabungkan seluruh elemen dalam aspek tersebut untuk menciptakan kota yang lebih efektif dan nyaman untuk dihuni. Hal inilah yang ingin dicapai oleh Disdukcapil Kota Medan, melalui penggunaan Aplikasi SiBisa Disdukcapil berharap Kota Medan dapat menjadi kota pintar (*smart city*). Namun, untuk mencapai hal tersebut tentu harus dilakukan pengembangan pada Aplikasi SiBisa agar dapat berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pengembangan yang dilakukan oleh Disdukcapil tidak hanya pada Aplikasi, tapi juga pada sumber daya manusia yang dimiliki dan organisasi. Hal inilah yang akan diteliti oleh peneliti menggunakan teori dan instrumen penelitian, yang kemudian dapat menjelaskan bagaimana upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam melakukan pengembangan Aplikasi SiBisa untuk mewujudkan program *smart city* di Kota Medan.

3. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif (Anggito & Setiawan, 2018), yang bertujuan untuk memberikan penjelasan atau gambaran secara rinci, nyata, dan tepat, mengenai pengembangan aplikasi SiBisa dalam mewujudkan program *smart city* oleh Disdukcapil Kota Medan. Lokasi penelitian berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, yang terletak di Jl. Iskandar Muda No.270,

Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Disdukcapil dipilih sebagai tempat penelitian karena Disdukcapil Kota Medan merupakan instansi yang mengeluarkan dan menggunakan aplikasi SiBisa, maka dari itu Disdukcapil Kota Medan diharapkan dapat memberikan bantuan kepada peneliti dalam memperoleh informasi dan data yang diperlukan. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 (tiga) kategori yaitu informan kunci, informan utama, dan informan tambahan dengan menerapkan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Untuk analisis data, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994), yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Budiarti et al. (2018), pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya untuk meningkatkan keterampilan pegawai untuk memenuhi tuntutan pekerjaan atau posisi mereka melalui latihan dan pendidikan. Disdukcapil melakukan transformasi layanan ke dalam bentuk sistem digital, sistem ini ialah SiBisa yang diluncurkan pada tahun 2020. Sistem ini menggunakan sistem informasi berbasis digital yang dipergunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi, dengan adanya perubahan ini maka pegawai harus bisa untuk memberikan layanan secara digital. Disdukcapil memiliki ±330 pegawai yang sudah tergabung dengan PHL dan menyebar ke 21 kecamatan dan kelurahan di Kota Medan. Dalam menjalankan Aplikasi SiBisa, Disdukcapil tentu memerlukan sumber daya manusia yang mumpuni agar aplikasi ini dapat berjalan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengadaan pelatihan kepada pegawai merupakan salah satu metode yang bisa dilakukan untuk mendukung tujuan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, disampaikan bahwa pengembangan sumber daya manusia di Disdukcapil telah dilakukan dengan pendidikan dan pelatihan. Pelatihan dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah, pelatihan yang diberikan berupa pelatihan pemahaman akan penggunaan sistem digitalisasi dengan mengirimkan beberapa pegawai Disdukcapil untuk berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Upaya yang dilakukan ini dinilai masih belum sepenuhnya berhasil, karena adanya faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia, inovasi yang tidak bisa tercipta, dan kurangnya biaya yang menyebabkan pengadaan pelatihan menjadi terhambat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Disdukcapil Kota Medan terdapat banyak sumber daya manusia yang sudah memasuki usia lanjut. Pegawai-pegawai dengan usia lanjut ini kebanyakan menempati posisi atau jabatan sebagai ketua divisi, seharusnya Disdukcapil Kota Medan melakukan peralihan generasi/regenerasi. Regenerasi merupakan suatu keharusan bagi organisasi agar dapat mencapai tujuannya seiring berjalannya waktu. Penting bagi organisasi untuk melakukan regenerasi demi pengkaderan anggotanya sehingga organisasi selalu memiliki anggota yang berkualitas. Jika anggota baru memiliki kualitas yang lebih unggul, organisasi dapat dengan cepat tumbuh dan berkembang pesat untuk mencapai tujuannya. Pada penelitian yang ditulis oleh Afrianni (2021), dalam mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman melakukan berbagai aktivitas seperti merekrut tenaga Non PNS yang bertugas sebagai operator, web developer, desain grafis, petugas kebersihan dan petugas keamanan. Selanjutnya, menyusun *Training Needs Analysis (TNA)*. Melalui *TNA*, pegawai Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman diharapkan dapat memiliki kompetensi-kompetensi

berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang dijalankannya. Misalnya, pelatihan pembuatan aplikasi design grafis untuk peningkatan kompetensi petugas desain grafis, pelatihan bagi tenaga pengelola pengaduan dan konsultasi untuk meningkatkan kompetensi dalam mengelola pengaduan sosial media baik Facebook, Twitter maupun kolom *chat online* pada *website* ataupun pada *Google Business*. Upaya pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman telah berhasil meningkatkan kapasitas pegawai sehingga web disdukcapil selalu berkembang dari hari ke hari.

Melalui penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa keberhasilan suatu organisasi atau institusi penyedia layanan dalam mencapai tujuannya akan terwujud jika kapasitas organisasi melalui kesiapan individu sumber daya manusia mampu menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa Disdukcapil sudah mewujudkan program *smart city* di Kota Medan. Namun, hal ini belum maksimal dilakukan mengingat masih terdapatnya kendala dalam aspek sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil. Jika merujuk kepada konsep *smart city*, menurut peneliti Disdukcapil baru melaksanakan konsep *smart government* dan *smart living*. Dimana konsep ini berupa transparansi data hingga kemudahan akses ke situs pemerintahan, namun konsep *smart government* ini juga tidak serta merta bisa berjalan sepenuhnya karena masih terdapat kendala dan permasalahan dalam pelaksanaannya. Konsep *smart living* juga menjadi salah satu bagian dalam *smart city*, dalam konsep ini mengatakan bahwa kualitas hidup manusia yang selalu berubah untuk memperbaiki dirinya sendiri. SiBisa merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam rangka melaksanakan *smart city*, namun dalam implementasinya masih ada sejumlah hambatan yang berasal dari faktor internal maupun eksternal. Disdukcapil juga harusnya melakukan rekrutmen tenaga ahli untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Medan, sehingga pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SiBisa dapat diberikan secara optimal dan program *smart city* di Kota Medan dapat terwujud.

4.2. Penguatan Organisasi

Disdukcapil melakukan pelayanan administrasi secara digital, maka penting bagi semua anggota tim untuk berpartisipasi dalam upaya ini dan menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan perubahan. Oleh karena itu, untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan yang terjadi juga butuh beberapa perubahan, seperti perubahan *mindset* pegawai, kemampuan pegawai dalam pengoperasiannya hingga perubahan yang disengaja untuk mendukung perubahan itu sendiri. Bentuk perubahan yang terjadi adalah terbentuknya tim pelaksana layanan SiBisa, dalam tim pelaksana layanan SiBisa terdapat operator yang bertugas sebagai penerima dan verifikator berkas pengajuan pembuatan dokumen adminduk dan capil. Operator tersebut berasal dari setiap seksi masing-masing dan tetap pada seksi sebelumnya. Sebelum diterapkannya layanan SiBisa, operator bertindak sebagai penerima, pemeriksa dan penerus dokumen dari loket pelayanan. Berkas yang diterima melalui loket pelayanan akan diteruskan dan diproses oleh operator secara manual. Tindakan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Medan dalam menentukan ataupun mengarahkan setiap seksi untuk menjadi operator SiBisa sejalan dengan pernyataan Grindle (1997) yang menyatakan bahwa penguatan organisasi menjadi salah satu cara untuk meraih tujuan organisasi. Aktivitas-aktivitas ini meliputi pemanfaatan pegawai yang ada, penggunaan sistem dan manajemen yang lebih efektif, peningkatan informasi dan komunikasi, pengembangan sumber daya fisik, serta peningkatan kualitas pengambilan keputusan. Semua kegiatan ini ditujukan untuk memberikan kontribusi terhadap

pengembangan organisasi. Hal ini memungkinkan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang berlangsung di sekitarnya.

Tidak terjadi perubahan struktur pada Disdukcapil Kota Medan, namun unsur kompleksitas yang dihasilkan dari perubahan layanan manual ke layanan berbasis *online* membuat Disdukcapil Kota Medan menjadi semakin kompleks. Semakin besar kebutuhan koordinasi, komunikasi dan kontrol sehingga dibentuknya tim operator layanan SiBisa. Tim operator layanan SiBisa memudahkan pengontrolan dan koordinasi permohonan pembuatan dokumen adminduk capil yang masuk. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan diketahui bahwa Disdukcapil memiliki tenaga ahli yaitu teknisi untuk membantu kelancaran aplikasi SiBisa, hadirnya teknisi ini tentu memperkuat organisasi dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi SiBisa. Selain dibentuknya tim operator SiBisa, Disdukcapil juga membentuk tim tenaga ahli layanan SiBisa. Tim ini mendukung implementasi layanan SiBisa mulai dari perancangan dan pengontrolan termasuk mengontrol *server* layanan SiBisa. Salah satu tim tenaga ahli bertugas sebagai programmer layanan SiBisa. Programmer bertugas merancang atau membuat *website* SiBisa untuk menjadi media masyarakat melakukan pengajuan dokumen adminduk dan capil di Kota Medan.

Dalam melihat bagaimana penguatan organisasi khususnya bagaimana Disdukcapil Kota Medan dalam menjalankan aplikasi SiBisa untuk mendukung Program *Smart City* telah diimplementasikan dengan sukses. Hal ini dapat dibuktikan melalui bagaimana respon masyarakat yang sangat puas akan adanya aplikasi ini, kemudian Disdukcapil sendiri juga sadar akan beberapa keluhan dan kendala yang mungkin terjadi, oleh karena itu dengan melakukan evaluasi per semester yang didampingi oleh Ombudsman dan Menpan, evaluasi ini dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat. Upaya Disdukcapil dalam melakukan penguatan organisasi dinilai sudah cukup baik, namun sebaik apapun upaya yang dilakukan tetap saja ada kendala yang dihadapi dan bisa menjadi faktor penghambat dalam penguatan organisasi. Hambatan yang dihadapi adalah sedikitnya jumlah pegawai yang memadai dan ahli dalam mendukung dan menunjang terciptanya *smart city*.

4.3. Reformasi Kelembagaan

Menurut Rasyid (1998), reformasi adalah suatu proses perubahan yang dilakukan tanpa mengakibatkan kerusakan (*to change without destroying*) atau perubahan yang tetap menjaga (*to change while preserving*), yang dicetuskan oleh para pemimpin sebuah sistem yang menyadari bahwa tanpa adanya reformasi, sistem tersebut akan runtuh. Perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi digital merupakan suatu bentuk reformasi kelembagaan yang terdapat di Disdukcapil Kota Medan, hal ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Medan No. 37 Tahun 2020 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan. Masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen administrasi yang mereka miliki, masyarakat kini bisa mengurus dokumen administrasi melalui Aplikasi SiBisa yang dapat diunduh melalui Google Play Store atau melalui situs resminya <https://sibisa.pemkomedan.go.id/>. Pengadaan administrasi secara daring ini telah diatur dalam Undang-Undang No. 37 Tahun 2020 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Pemanfaatan Data Kependudukan, serta Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 470/547 tentang Pelaksanaan Daring SiBisa.

Meskipun demikian, masih ada beberapa masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk melakukan pembuatan dokumen secara manual. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan teknologi dan jaringan internet atau *server* yang *down* menjadi alasan masyarakat mengurus dokumen secara manual. Terkait dengan permasalahan akan kurang pahalannya masyarakat dalam penggunaan teknologi dan internet dikarenakan faktor umur,

rata-rata yang melakukan pengurusan secara langsung itu ialah masyarakat yang sudah tua. Hal tersebut yang menjadi alasan masih dilakukannya pengurusan dokumen secara manual hingga saat ini. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil untuk mengatasi kendala tersebut adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui sosial media dan juga radio. Sedangkan, untuk mengatasi kendala jaringan atau *server* yang *down* Disdukcapil menyediakan teknisi dan juga operator yang akan membantu perbaikan jaringan atau *server* ketika sedang *down*.



Gambar 2. Mesin Anjungan Dukcapil Medan (ADM)

Sumber: Sumutpos.co, 2023

Selain menghadirkan aplikasi SiBisa, Disdukcapil juga menghadirkan mesin Anjungan Dukcapil Medan, mesin ini digunakan untuk mencetak dokumen yang telah dilakukan sebelumnya di *website* SiBisa. Ketika masyarakat telah selesai melakukan pengurusan dokumen melalui layanan SiBisa, maka masyarakat akan mendapatkan *barcode*. *Barcode* tersebut bisa di *scan* di mesin Anjungan Dukcapil Medan dan akan berubah menjadi *soft file*, *soft file* inilah yang kemudian bisa di cetak oleh masyarakat melalui mesin Anjungan Dukcapil Medan. Dalam reformasi kelembagaan di Disdukcapil, terjadinya perubahan layanan dari manual menjadi sebuah sistem yang berbasis teknologi dan komputer merupakan salah satu langkah untuk terciptanya *smart city*.

Jika melihat dengan konsep *smart city*, maka Disdukcapil Kota Medan melakukan konsep *smart government* dan *smart environment*, dimana pemerintahan yang cerdas dapat mewujudkan lingkungan yang cerdas pula. Disdukcapil Kota Medan dalam menunjang aplikasi SiBisa menyediakan mesin Anjungan Dukcapil Medan, dimana mesin ini sangat mempermudah masyarakat yang sudah selesai mengurus keperluannya di SiBisa dan dengan mesin Anjungan Dukcapil Medan ini masyarakat terbantu untuk melakukan percetakan dokumennya. Namun kendala yang dihadapi lagi-lagi ialah sumber daya manusia, pada dasarnya SiBisa diciptakan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya, tetapi tidak semua masyarakat yang mengetahui adanya aplikasi ini dan tidak semua masyarakat yang memahami akan penggunaan teknologi dan komputerisasi. Jika dikaitkan dengan konsep *smart city*, konsep *smart people* tidak berjalan. Dengan melihat hasil temuan peneliti di lapangan yang dipaparkan di atas, Disdukcapil dalam mewujudkan *smart city* sudah terjadi dan hampir sempurna, namun masih terdapat beberapa tantangan

yang dihadapi seperti minimnya jumlah tenaga ahli, seringnya *server down*, kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya Aplikasi SiBisa, dan kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi dan komunikasi dengan baik.

5. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan yang dapat diambil, yaitu pengembangan sumber daya manusia di Disdukcapil Kota Medan dinilai masih kurang dalam hal kuantitas pegawai, sehingga upaya pelatihan dan pendidikan tidak berjalan dengan optimal; Adanya pembentukan tim-tim khusus seperti Tim Pelaksana Layanan SiBisa (Operator dan Verifikator) dan Tim Tenaga Ahli yang bertugas sesuai dengan prosedur dan keahlian masing-masing yang menjadi faktor pendukung indikator penguatan organisasi; Indikator Reformasi Kelembagaan di Disdukcapil Kota Medan dilihat dari perubahan pelayanan yang sebelumnya manual kini menjadi digital. Namun, kurangnya pemahaman masyarakat akan teknologi yang diberikan masih menjadi kendala.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat sejumlah saran yang perlu dipertimbangkan yaitu Disdukcapil harus melakukan perekrutan pegawai agar kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki tercukupi, selain itu penting untuk melakukan pembagian kerja pegawai sesuai dengan keahlian masing-masing agar pelayanan yang diberikan bisa lebih optimal lagi; Disdukcapil Kota Medan perlu lebih gencar lagi dalam menyelenggarakan pelatihan maupun pendidikan terhadap tim-tim khusus yang dimiliki, sehingga dapat meningkatkan kualitas pegawai; Disdukcapil Kota Medan seharusnya dapat memperluas kegiatan pengenalan Aplikasi SiBisa bukan hanya melalui media sosial dan radio, tetapi juga melalui iklan yang dipasang di videotron atau megatron yang mana akan lebih diperhatikan oleh masyarakat karena tampilannya yang besar dan menarik perhatian.

6. Daftar Pustaka

- Afni, N., & Akil, I. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Commuter Line Terhadap Commuter Vending Machine dengan Metode Technology Acceptance Model Pada PT. KAI Commuter Jabodetabek. *Symposium Nasional Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (SIMNASIPTEK)*, 1980.
- Afrianni, A. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Pembangunan Nagari*, 6(1), 76–92.
- Andarsyah, R., & Fauzan, M. N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Di Politeknik Pos Indonesia Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus : Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Lppm Politeknik Pos Indonesia*, 11(1).
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Azizah, A., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2).
- Budiarti, I., Wahab, D. A., & Soedarso, S. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Global. *Yogyakarta. Pustaka Fahima*.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2). <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>

- Erawaty, T. (2018). Capacity building organisasi studi pada kelurahan teluk betung kecamatan teluk betung selatan kota bandar lampung. *Diaspora:Sosiohumaniora*, 1(1).
- Grindle, M. S. (1997). Divergent cultures? When public organizations perform well in developing countries. *World Development*, 25(4). [https://doi.org/10.1016/S0305-750X\(96\)00123-4](https://doi.org/10.1016/S0305-750X(96)00123-4)
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 7(1). <https://doi.org/10.30656/prosisko.v7i1.1653>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2).
- Indrajit, R. E. (2005). Strategi dan kiat meningkatkan e-literacy masyarakat Indonesia. *Dalam Sistem Informasi: Berbagai Makalah Tentang Sistem Informasi Yang Disampaikan Dalam Konferensi Nasional Sistem Informasi*, 37–45.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Muliarto, H. (2015). *smart city—Konsep smart mobility*.
- Oktalia, A., Agriffina, J., Ella, M., Cuandra, F., & Lailita, N. B. (2022). Analisis rantai pasok serta sistem ERP dalam kinerja operasional PT Nestle Indonesia. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(3), 127–144.
- Rasyid, M. R. (1998). *Reformasi Politik & Ekonomi*. Widyapraja.
- Sinta, O. :, Lestari, D., Widowati, N., Profesor, J., Soedarto, H., Tembalang, S. H., & Kotak, S. (2018). Analisis Pengembangan E-Government di Kota Salatiga. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2).
- Sukmatama, W. P. (2019). Penerapan Konsep Smart City Pada Desain Kawasan di Cibubur. *Jurnal Arsitektur PURWAPURA*, 3(1).
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2). <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Teovani Lodan, K. (2022). Penguatan Organisasi Dalam Pengembangan Kapasitas Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Batam. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v13i1.4182>
- Wibawa, S. (2009). Administrasi Negara Isu-Isu Kontemporer (pertama). *Graha Ilmu*.