

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Ade Tiyo Warman¹ Trima Tampubolon² Agnes Pane³ Lusi Harianja⁴ Julia Ivanna⁵

Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: adetiowarman@gmail.com¹ trimauasitotampubolon@gmail.com²
agnespane.3233111042@mhs.unimed.ac.id³ lusiuharianja@gmail.com⁴
juliaivanna@unimed.ac.id⁵

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Fokus utama kajian ini adalah mengevaluasi efektivitas aplikasi Sibisa dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam memangkas patologi birokrasi, serta mengidentifikasi hambatan sosiologis yang memicu terjadinya kesenjangan digital (digital divide) di tengah masyarakat yang heterogen. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan informan yang mewakili berbagai segmen demografis. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun digitalisasi berhasil meningkatkan efisiensi bagi kelompok usia produktif yang melek teknologi, terdapat kegagalan sistemik dalam menjangkau kelompok lanjut usia dan masyarakat ekonomi rendah akibat minimnya literasi digital dan keterbatasan perangkat. Strategi sosialisasi yang bersifat digital-sentris terbukti belum mampu menyentuh aspek edukatif di tingkat akar rumput, sehingga menciptakan polarisasi kepuasan masyarakat. Penelitian ini merumuskan perlunya pergeseran paradigma dari sekadar penyediaan teknologi menuju pembangunan ekosistem layanan yang inklusif melalui pendampingan komunitas, penyederhanaan antarmuka aplikasi, dan penguatan infrastruktur pendukung guna menjamin keadilan akses bagi seluruh warga negara.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Digitalisasi Adminduk, Sibisa, Kesenjangan Digital, Inklusivitas Birokrasi

Abstract

This research aims to comprehensively analyze the implementation of public service innovation through the digitalization of population administration at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Medan City. The primary focus of this study is to evaluate the effectiveness of the Sibisa application and Digital Population Identity (IKD) in eliminating bureaucratic pathologies, as well as identifying sociological barriers that trigger the digital divide in a heterogeneous society. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, documentation, and in-depth interviews with informants representing various demographic segments. The research results reveal that although digitalization has successfully improved efficiency for the tech-savvy productive age group, there is a systemic failure in reaching the elderly and low-income communities due to a lack of digital literacy and hardware limitations. Digital-centric socialization strategies have proven ineffective in addressing the educational aspects at the grassroots level, thereby creating a polarization in public satisfaction. This study formulates the need for a paradigm shift from mere technology provision to building an inclusive service ecosystem through community assistance, simplifying application interfaces, and strengthening supporting infrastructure to ensure equitable access for all citizens.

Keywords: Public Service Innovation, Adminduk Digitalization, Sibisa, Digital Divide, Bureaucratic Inclusivity



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di era Revolusi Industri 4.0, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat (Antika et al., 2025). Pemerintah dituntut untuk meninggalkan pola birokrasi konvensional yang cenderung lambat dan beralih ke sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hal ini sejalan dengan Pemerintah Indonesia telah menetapkan landasan kuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Administrasi Kependudukan (Admuduk) menjadi sektor prioritas karena merupakan "akar" dari seluruh layanan publik lainnya (Febiana et al., 2026). Transformasi dari dokumen fisik menuju identitas digital (Digital ID) bukan lagi pilihan, melainkan keharusan untuk memastikan validitas data tunggal nasional. Namun, tantangan utama di tingkat nasional seringkali terletak pada kesenjangan digital (*digital divide*) dan kesiapan sumber daya manusia di daerah dalam mengelola sistem yang terintegrasi. Pergeseran paradigma pelayanan publik dari *New Public Management* menuju *New Public Service* menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai pelanggan, melainkan sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan berkualitas. Di era disrupsi digital, efektivitas birokrasi ditentukan oleh kemampuannya mengadopsi teknologi informasi guna menciptakan transparansi dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2021). Reformasi birokrasi yang sukses harus mampu memangkas patologi birokrasi seperti prosedur yang berbelit-belit dan lambatnya responsivitas aparat pemerintah.

Salah satu contoh penelitian yang dilakukan di Desa Sidakangen Purbalingga, pada pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa sistem yang masih bersifat manual dan konvensional menyebabkan berbagai permasalahan sistemik, seperti penumpukan berkas fisik yang tidak teratur, risiko kehilangan data kependudukan, hingga waktu penyelesaian dokumen yang relatif lama karena proses pencatatan yang berulang (Khaerunnisa et al., 2021). Masalah ini menciptakan citra birokrasi yang kaku dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga integrasi teknologi informasi melalui sistem berbasis web menjadi solusi alternatif yang mutlak untuk menciptakan transparansi, keamanan data, dan akuntabilitas pelayanan. Sejalan dengan permasalahan tersebut, Kota Medan, sebagai barometer pembangunan di Sumatera Utara, menghadapi tekanan demografis yang sangat signifikan. Berdasarkan data Kota Medan Dalam Angka 2024 (BPS, 2024), jumlah penduduk Kota Medan telah mencapai lebih dari 2,5 juta jiwa. Secara lebih mendalam, struktur kependudukan di Kota Medan didominasi oleh kelompok usia produktif (15-64 tahun) yang mencapai angka sekitar 69,21%, sementara sisanya merupakan kelompok usia non-produktif (anak-anak dan lansia) (Darmawan, 2025). Tingginya persentase usia produktif ini menciptakan dinamika kebutuhan layanan yang menuntut kecepatan, efisiensi waktu, dan aksesibilitas tinggi. Namun, secara historis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan sering menjadi sorotan terkait antrean panjang yang mengular dan kerumunan fisik di kantor pelayanan karena kapasitas ruang yang tidak sebanding dengan volume pemohon. Kondisi ini diperparah dengan pola pelayanan konvensional yang menyebabkan inefisiensi bagi warga usia produktif yang memiliki keterbatasan waktu.

Menanggapi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Medan melakukan transformasi digital melalui integrasi teknologi dalam pelayanan publik. Inovasi unggulan yang diluncurkan adalah aplikasi "Sibisa" (Sistem Informasi Layanan Kependudukan Kota Medan). Aplikasi ini dirancang untuk mendigitalisasi proses pengajuan dokumen kependudukan secara *end-to-end*, mulai dari pendaftaran, unggah berkas, hingga pencetakan mandiri (Syafira et al., 2023). Selain Sibisa, Disdukcapil Kota Medan juga memperkuat ekosistem digitalnya melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD berfungsi sebagai representasi penduduk dalam aplikasi

digital yang melekat pada *smartphone*, guna meminimalkan penggunaan dokumen fisik dan mempermudah verifikasi data secara *real-time*. Efektivitas inovasi ini terlihat dari peningkatan akses layanan, penggunaan aplikasi Sibisa telah berhasil memangkas waktu tunggu layanan secara signifikan dibandingkan metode tatap muka. Meski demikian, keberhasilan digitalisasi ini tetap dihadapkan pada tantangan realitas sosial, khususnya bagi kelompok penduduk usia non-produktif yang masih memiliki keterbatasan literasi teknologi, sehingga memerlukan evaluasi mendalam mengenai inklusivitas layanan digital tersebut (Alfanny & Abidin, 2023).

Permasalahan utama yang muncul bukan terletak pada fungsionalitas aplikasi, melainkan pada hambatan adaptasi pengguna (*user adaptation*). Masih terdapat segmen masyarakat, khususnya kelompok penduduk usia lanjut (lansia), yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur digital karena keterbatasan kecakapan teknologi. Selain itu, kesenjangan infrastruktur pribadi seperti masyarakat yang belum memiliki perangkat telepon pintar (*smartphone*) dengan spesifikasi yang mendukung menjadi variabel penghambat bagi pemerataan manfaat inovasi ini. Dinamika ini menunjukkan bahwa transisi dari layanan manual ke digital memerlukan pendampingan yang lebih inklusif agar kemudahan yang ditawarkan aplikasi Sibisa dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Berdasarkan uraian di atas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai inovasi apa yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam mempermudah masyarakat dalam Pelayanan publik. Dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan” yang memiliki urgensi yang tinggi sebagai bentuk evaluasi terhadap transformasi birokrasi di Kota Medan.

Dengan demikian adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui apa saja bentuk inovasi pelayanan publik yang telah diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Medan melalui digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Medan. (2) Untuk menganalisis hambatan yang dihadapi masyarakat Kota Medan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan digital, khususnya terkait faktor usia (lansia) dan keterbatasan perangkat (*Smartphone*), serta untuk mengetahui pengaruh hambatan tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap efektifitas inovasi pelayanan publik digital. (3) Untuk merumuskan strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam meningkatkan efektifitas serta pemerataan pemanfaatan inovasi pelayanan publik digital agar mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi seluruh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yakni metode penelitian yang bertujuan untuk menelaah masalah dan memaparkan hasil temuan secara mendalam dari berbagai sudut pandang yang ada, meliputi subjek yang diteliti, objek penelitian, suasana tempat penelitian, serta aktivitas kegiatan yang berlangsung di lapangan (Haddar, 2023). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti melihat perilaku dalam situasi yang sebenarnya tanpa rekayasa, serta bersifat fleksibel sehingga memudahkan pengkajian terhadap berbagai aspek yang muncul dalam proses penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang berlokasi di Jalan Iskandar Muda No. 270, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kota Medan merupakan salah satu pusat layanan administrasi publik yang sangat berperan besar dalam kehidupan masyarakat, dengan cakupan wilayah pelayanan seluruh 21 kecamatan dan 151 kelurahan di Kota Medan yang berpenduduk lebih dari 2,4 juta jiwa. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 16 Maret 2026.

Subjek penelitian terdiri atas dua kelompok informan, yaitu petugas Disdukcapil Kota Medan dan masyarakat pengguna layanan. Dari pihak petugas, terpilih Ibu M selaku staf pelayanan yang memiliki pemahaman langsung terhadap operasional sistem digital yang diterapkan. Dari pihak masyarakat, terpilih empat orang informan dengan profil yang beragam, yaitu Desi, Samuel, Ibu Parna, dan Bapak. Keberagaman profil informan ini dipilih secara purposif untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan representatif mengenai pengalaman berbagai lapisan masyarakat dalam mengakses layanan digital Disdukcapil Kota Medan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Pertama, observasi langsung untuk mengamati kondisi fisik kantor pelayanan, alur pelayanan, dan interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Kedua, wawancara semi-terstruktur yang dilakukan secara mendalam kepada seluruh informan guna menggali informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan harapan mereka terhadap layanan digital yang diimplementasikan. Ketiga, dokumentasi berupa pengumpulan data dari dokumen resmi, laporan instansi, dan literatur ilmiah yang relevan untuk memperkuat analisis penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bentuk Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah mengimplementasikan dua inovasi pelayanan publik digital yang menjadi andalan transformasi birokrasi kependudukan di Kota Medan, yakni aplikasi Sibisa dan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ibu M selaku petugas Disdukcapil menegaskan bahwa Sibisa dirancang agar masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan dari rumah tanpa harus antre di kantor, dengan layanan yang mencakup seluruh proses secara digital dari awal hingga akhir. Aplikasi Sibisa merupakan platform layanan digital terintegrasi yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai jenis layanan administrasi kependudukan secara *online*, meliputi pengurusan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, hingga aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Keunggulan utama Sibisa terletak pada fitur pemantauan status pengajuan secara *real-time* yang memungkinkan pengguna mengetahui perkembangan proses dokumennya kapan saja tanpa harus datang ke kantor. Hal ini dikonfirmasi oleh Desi yang menyatakan bahwa fitur pantau status pengajuan secara *real-time* di aplikasi adalah fitur yang paling dirasakan manfaatnya sehingga tidak perlu bolak-balik ke kantor hanya untuk mengecek status dokumen.

Temuan ini sejalan dengan pandangan (Suwarno, 2008) yang mendefinisikan inovasi sebagai proses pembaruan yang menggunakan ide, metode, maupun praktik baru untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penerapan Sibisa merepresentasikan pembaruan sistematis dari sistem administrasi kependudukan yang semula bersifat manual dan konvensional menuju sistem berbasis teknologi yang modern, cepat, dan efisien. Dalam perspektif digitalisasi pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Indrajit, 2008), Sibisa merupakan implementasi konkret dari konsep *e-government* yang bertujuan menciptakan layanan yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi kedua yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD) berfungsi sebagai representasi identitas penduduk dalam format digital yang tersimpan di perangkat *smartphone*, menggantikan ketergantungan masyarakat terhadap dokumen kependudukan fisik. IKD memungkinkan verifikasi identitas secara *real-time* dan meminimalkan risiko kehilangan dokumen fisik. Program ini merupakan bagian dari agenda nasional menuju *single identity* number yang terintegrasi secara digital di seluruh Indonesia. Secara keseluruhan, inovasi yang diimplementasikan Disdukcapil Kota Medan mencerminkan kapasitas institusional yang relevan dengan pandangan (Muluk, 2008), bahwa kemampuan berinovasi merupakan indikator penting kapasitas institusi publik dalam

menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Disdukcapil Kota Medan telah berhasil mengidentifikasi permasalahan pelayanan konvensional dan merumuskan solusi digital yang konkret, terukur, dan responsif terhadap tuntutan modernisasi layanan publik di era digital.

Hambatan Akses dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat

Terlepas dari kemajuan yang telah dicapai, hasil penelitian mengungkap adanya kesenjangan digital yang nyata dan signifikan di antara pengguna layanan Disdukcapil Kota Medan. Terdapat empat hambatan berlapis yang teridentifikasi dalam penelitian ini, yaitu: (1) keterbatasan literasi digital terutama pada kelompok usia lanjut; (2) keterbatasan kepemilikan perangkat *smartphone*; (3) kesenjangan sosialisasi antara klaim pihak Disdukcapil dan realita yang dialami masyarakat; serta (4) kendala teknis pada sistem aplikasi. Hambatan literasi digital paling nyata dialami oleh kelompok lansia. Ibu Parna menyatakan secara tegas bahwa ia tidak pernah berhasil menggunakan aplikasi Sibisa sama sekali karena tidak mampu mengoperasikan *smartphone* untuk keperluan tersebut dan tidak pernah mendapatkan penjelasan dari siapapun mengenai cara penggunaannya, sehingga ia tetap harus datang ke kantor dan antri seperti biasa. Senada dengan itu, Bapak Sinaga mengungkapkan bahwa ia sempat mencoba membuka aplikasi Sibisa namun tidak berhasil karena langkah-langkahnya tidak jelas bagi orang yang tidak terbiasa dengan teknologi, sehingga ia merasa aplikasi tersebut justru lebih menyulitkan daripada metode konvensional. Hambatan ini bersesuaian dengan pandangan (Moenir, 2010) yang menekankan pentingnya standar pelayanan yang jelas dan dukungan sarana yang memadai sebagai penentu kualitas pelayanan publik. Ketiadaan panduan penggunaan yang mudah dipahami, absennya pendampingan langsung dari petugas, serta minimnya sarana edukasi yang dapat dijangkau oleh kelompok lansia merupakan kekurangan mendasar dalam aspek standar pelayanan yang perlu segera dibenahi. Kondisi ini juga bertentangan dengan prinsip pelayanan publik tanpa diskriminasi yang dikemukakan oleh (Sinambela, 2007), karena kelompok lansia secara *de facto* terpinggirkan dari manfaat inovasi yang seharusnya inklusif.

Hambatan kedua terkait sosialisasi menjadi temuan kritis dalam penelitian ini. Ibu M menyatakan bahwa sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial, pengumuman di kelurahan, dan penyuluhan di kecamatan. Namun pernyataan ini berbanding terbalik dengan pengalaman Ibu Parna yang menyatakan tidak pernah ada sosialisasi ke kampungnya, dan Bapak Sinaga yang menegaskan bahwa sosialisasi hanya melalui media sosial yang tidak ia gunakan secara aktif, sehingga informasi mengenai Sibisa tidak pernah sampai ke lingkungannya. Samuel menambahkan bahwa sosialisasi yang ada lebih bersifat promosi daripada edukasi fungsional karena tidak disertai tutorial langkah demi langkah yang benar-benar memandu orang awam. Hambatan keempat berupa kendala teknis sistem dialami oleh Samuel yang mengalami *error* sistem tanpa disertai notifikasi informatif, sehingga ia tidak mengetahui langkah apa yang harus dilakukan ketika menghadapi permasalahan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh keandalan sistem dan ketersediaan dukungan teknis yang responsif.

Keempat hambatan tersebut secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang sangat terpolarisasi. Desi yang melek teknologi menyatakan puas dan merasakan manfaat besar dari efisiensi waktu serta kemudahan pemantauan *real-time*. Sebaliknya, Ibu Parna secara gamblang menyatakan tidak puas karena inovasi Sibisa sama sekali tidak sampai kepadanya dan ia masih menjalani prosedur konvensional seperti sebelumnya. Bapak Sinaga pun menyatakan tidak puas karena aplikasi justru menambah kebingungannya tanpa panduan yang memadai. Samuel memberikan penilaian moderat dengan kepuasan sekitar 50% akibat kendala teknis yang belum terselesaikan. Kondisi ini

sangat relevan dengan pandangan (Zaenal Mukarom, 2015) bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif, efisien, adil, dan merata. Inovasi yang tidak disertai strategi inklusivitas yang memadai justru berpotensi menciptakan ketidakadilan akses, di mana hanya kelompok masyarakat yang melek teknologi yang dapat menikmati manfaatnya, sementara kelompok yang paling membutuhkan bantuan justru tersisihkan dan tidak terlayani dengan baik.

Strategi Peningkatan Efektivitas dan Pemerataan Inovasi Pelayanan Digital

Berdasarkan temuan hambatan yang telah diidentifikasi, penelitian ini merumuskan enam strategi kunci yang perlu diimplementasikan secara sinergis oleh Disdukcapil Kota Medan untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik digital yang inklusif dan berkeadilan. Strategi pertama adalah penguatan sosialisasi berbasis komunitas. Hasil penelitian secara jelas menunjukkan bahwa model sosialisasi berbasis media digital yang selama ini diterapkan belum mampu menjangkau seluruh segmen masyarakat. Disdukcapil Kota Medan perlu menggeser paradigma sosialisasi dari yang semula berpusat pada media digital menuju pendekatan berbasis komunitas yang lebih inklusif, mencakup penyelenggaraan penyuluhan langsung di tingkat RT/RW dan kelurahan, serta pemanfaatan forum-forum komunitas seperti pertemuan PKK, posyandu, dan pengajian sebagai medium sosialisasi efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat Mindarti (2016) yang menekankan pentingnya pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara aktif dalam proses pelayanan publik. Strategi kedua adalah penyediaan petugas pendamping yang aktif turun ke lapangan atau disebut sebagai program jemput bola. Baik Ibu Parna, Bapak Sinaga, maupun Samuel secara eksplisit menyuarakan kebutuhan akan adanya pendampingan langsung. Ibu Parna berharap ada petugas yang mau datang ke balai warga untuk mengajari cara pakainya. Disdukcapil perlu mengembangkan program petugas jemput bola yang secara proaktif mendatangi komunitas masyarakat, khususnya di wilayah dengan proporsi penduduk lansia yang tinggi. Hal ini sejalan dengan pandangan (Muluk, 2008) bahwa pemerintah harus mampu merumuskan solusi inovatif yang efektif dan efisien berdasarkan identifikasi permasalahan yang tepat.

Strategi ketiga adalah penyederhanaan antarmuka (*user interface*) dan pengembangan fitur aksesibilitas aplikasi Sibisa. Bapak Sinaga mengungkapkan bahwa langkah-langkah dalam aplikasi tidak jelas bagi orang yang tidak terbiasa, sehingga justru menambah kebingungan. Diperlukan pengembangan fitur aksesibilitas seperti mode tampilan yang disederhanakan untuk pengguna awam, panduan visual langkah demi langkah, serta fitur dukungan dalam bahasa daerah yang relevan dengan konteks demografis Kota Medan yang multikultural. (Hardiyansyah, 2011) menegaskan bahwa digitalisasi harus mencakup perbaikan sistem yang berorientasi pada kepuasan seluruh segmen pengguna. Strategi keempat adalah peningkatan stabilitas sistem dan responsivitas layanan bantuan teknis (*helpdesk*). Samuel menyuarakan harapan agar sistemnya lebih stabil dan ada *helpdesk* yang responsif dengan notifikasi yang jelas saat terjadi error, serta tutorial yang benar-benar memandu pengguna awam secara fungsional dan tidak sekadar bersifat promosi. Disdukcapil perlu membangun sistem *helpdesk* yang dapat diakses melalui kanal digital maupun non-digital seperti layanan telepon, sehingga masyarakat yang mengalami kesulitan teknis memiliki saluran bantuan yang jelas dan mudah dijangkau.

Strategi kelima adalah pengintegrasian layanan digital dengan layanan tatap muka yang tetap dipertahankan sebagai opsi alternatif. Ibu Parna dan Bapak Sinaga mengakui bahwa metode konvensional dengan datang langsung ke kantor masih lebih efektif bagi mereka karena ada petugas yang bisa langsung dimintai bantuan. Pendekatan multi-kanal ini penting untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat tetap dapat mengakses layanan administrasi

kependudukan sesuai kemampuan dan preferensi masing-masing. Hal ini relevan dengan pandangan (Zaenal Mukarom, 2015) bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus dilaksanakan secara merata bagi seluruh warga negara tanpa terkecuali. Strategi keenam adalah penguatan kemitraan dengan pihak ketiga, seperti lembaga masyarakat, organisasi kepemudaan, dan tokoh-tokoh komunitas yang dapat berperan sebagai agen literasi digital di lingkungannya. Dengan menggandeng berbagai pemangku kepentingan di tingkat akar rumput (*grassroots*), Disdukcapil Kota Medan dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan pendampingan secara eksponensial. Hal ini sejalan dengan pandangan (Sinambela, 2007) bahwa reformasi pelayanan publik yang berhasil harus membangun ekosistem pelayanan yang kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam kerangka *good governance*.

KESIMPULAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah berhasil mengimplementasikan dua inovasi pelayanan publik digital yang signifikan, yaitu aplikasi Sibisa dan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aplikasi Sibisa memungkinkan masyarakat mengurus berbagai jenis dokumen kependudukan secara daring dari hulu ke hilir, termasuk fitur pemantauan status pengajuan secara real-time yang telah terbukti memangkas waktu tunggu dan mengurangi kepadatan antrean di kantor secara signifikan. Inovasi ini sejalan dengan konsep e-government dan inovasi pelayanan publik yang berhasil mewujudkan pembaruan sistematis dari layanan manual menuju layanan digital yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat di era digital. Implementasi inovasi digital di Disdukcapil Kota Medan menghadapi hambatan berlapis yang secara nyata mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara terpolarisasi. Hambatan utama meliputi keterbatasan literasi digital terutama pada kelompok usia lanjut, keterbatasan kepemilikan smartphone, kesenjangan sosialisasi antara klaim pihak Disdukcapil dengan realita yang dialami masyarakat di lapangan, serta kendala teknis sistem berupa error tanpa notifikasi yang informatif. Akibatnya, masyarakat yang melek teknologi seperti Desi merasakan manfaat besar dari inovasi ini, sementara kelompok lansia seperti Ibu Parna dan Bapak Sinaga sama sekali tidak merasakan manfaatnya karena tidak adanya pendampingan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang tidak disertai strategi inklusivitas yang kuat justru berpotensi menciptakan ketidakadilan akses dalam pelayanan publik.

Dalam meningkatkan efektivitas dan pemerataan pemanfaatan inovasi pelayanan digital, Disdukcapil Kota Medan perlu mengimplementasikan enam strategi yang sinergis: (1) penguatan sosialisasi berbasis komunitas yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara langsung; (2) penyediaan program petugas pendamping yang aktif turun ke lapangan; (3) penyederhanaan antarmuka aplikasi dan pengembangan fitur aksesibilitas; (4) peningkatan stabilitas sistem dan responsivitas helpdesk; (5) pemeliharaan layanan tatap muka sebagai opsi alternatif multi-kanal; serta (6) penguatan kemitraan dengan pemangku kepentingan masyarakat sebagai agen literasi digital. Penerapan keenam strategi ini secara sinergis dan berkelanjutan diyakini akan mampu mewujudkan inovasi pelayanan publik digital yang benar-benar inklusif, berkeadilan, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kota Medan tanpa terkecuali.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfanny, A., & Abidin, S. (2023). Komunikasi Kebijakan Publik Dinas Dukcapil Dalam Memperkenalkan Aplikasi Sibisa Di Kecamatan Medan Area Kota Medan. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 4(2), 709–716.
- Antika, Y., Sabila, M., Natalia, D., Sari, D. A., & Nuddin, I. (2025). Digitalisasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 2, 358–369.

- Darmawan, A. D. (2025). *Jumlah Penduduk Menurut Umur di Kota Medan 2024*. Daraboks.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Edisi Pert). UGM PRESS.
- Febiana, N., Pakaya, P., Wanei, P., Herawati, H., Abraham, E., Rindengan, Y. D. Y., Yusupa, A., Ratulangi, U. S., Manado, K., & Utara, S. (2026). Analisis Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 12–19.
- Haddar, G. Al. (2023). *Gamar Al Haddar*. (Vol. 1, Issue 2).
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya / Hardiyansyah*. Yogyakarta: Yogyakarta : Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2008). *Electronic government : strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Yogyakarta : Andi.
- Khaerunnisa, N., Maryanto, E., Chasanah, N., Teknik, F., & Soedirman, U. J. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall Di Desa Sidakangen Purbalingga Penelitian yang berjudul Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Web Studi Kasus Desa Sidakang. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika (JIKI)*, 1(1), 99–108.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishin
- Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafira, D., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D., Islam, U., & Utara, N. S. (2023). Manajemen Informasi Dalam Layanan Pembuatan Dokumen Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12, 1962–1970.
- Zaenal Mukarom, M. W. (2015). *Manajmen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.