

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Pitta Uli Silalahi  
NPM : 20230020  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur  
Pemerintah Kota Medan (Studi Kasus : Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kota Medan)

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan demikian skripsi ini telah dilengkapi dengan syarat-syarat akademis untuk menempuh ujian skripsi untuk menyelesaikan studi.

**SARJANA ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STARA SATU (S-1)  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Pembimbing I



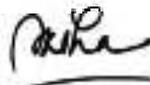
Vera A. Pasaribu, S.Sos., MSP

Pembimbing II



Jonson Rajagukguk, S.Sos., SE., MAP

Ketua Program Studi



Dra. Artha L. Tobing, MSP

Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Penggunaan teknologi *smart city* telah menjadi tren dan menjadi topik hangat di pemerintahan kota. Sistem ini merupakan sebuah sistem yang menggunakan teknologi digital guna meningkatkan kinerja dan kesejahteraan, serta untuk mengurangi biaya dan konsumsi sumber daya, juga untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Dalam era modern ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap perkotaan dan memberikan kemungkinan baru dalam meningkatkan kualitas hidup warga perkotaan. *Smart city* tidak hanya menciptakan lingkungan perkotaan yang canggih secara teknologi, tetapi juga mengubah cara pemerintah kota beroperasi, memerlukan pemanfaatan data juga partisipasi warga yang lebih aktif.

Penggunaan teknologi *smart city* bukan lagi konsep masa depan. Pertumbuhan populasi yang cepat, urbanisasi yang terus berlanjut dan kompleksitas tantangan perkotaan telah membawa perkembangan kota ke pusat pembahasan. Kota-kota di berbagai negara sedang berupaya untuk menciptakan solusi inovatif guna menghadapi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam rangka memastikan efisiensi, kualitas hidup yang baik, dan layanan yang responsif kepada penduduk perkotaan . Banyak kota besar dan berkembang di seluruh dunia yang telah memulai perjalanan menuju kota pintar dengan mengimplementasikan atau menerapkan teknologi *smart city* ini termasuk kota Medan. Pemerintah kota

Medan sudah mengadopsi *SmartCity* sejak tahun 2018 berdasarkan Perwal Nomor 28 tahun 2018

tentang *smart city* dengan tujuan mewujudkan *Medan Government Integrated Management Information System*. Pemerintah kota Medan telah resmi meluncurkan aplikasi “ Mercy ( *Medan Smart City* ) “untuk memantau, memonitor, dan menindaklanjuti keluhan warga kota Medan. Medan *smart city* memiliki enam dimensi yakni *Smart Governance, Smart Living, Smart Economy, Smart Enviroment dan Smart Branding*. Meskipun meliputi banyak dimensi namun umumnya titik awal program *smart city* ini berangkat dari penyiapan teknologi informasi dan komunikasi (ITC). *Smart governance* merupakan elemen penting dalam konsep *smart city* yang mencakup penggunaan teknologi untuk memperbaiki penyampaian layanan publik, pengelolaan data dan informasi, serta memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan warga. Melalui aplikasi dan *platform digital, smart governance* dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, memberikan akses yang lebih mudah kepada warga terhadap informasi publik dan mengintegrasikan berbagai sistem untuk meningkatkan efisiensi administratif. Keterkaitan antara *smart Governance* dan *smart city* menciptakan lingkungan dimana pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan warganya, merancang kebijakan berbasis data dan memastikan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kota. Ini semua berkontribusi pada penciptaan kota yang lebih cerdas, terhubung, dan berkelanjutan.

*Smart city* sendiri merupakan konsep yang mewujudkan model baru pemerintahan yang melibatkan masyarakat dalam pembentukan kebijakan publik. Aplikasi yang diluncurkan diharapkan dapat membantu memberikan layanan kepada masyarakat secara transparan, efektif, dan cepat. Yang perlu menjadi fokus dalam konteks ini adalah peran kunci yang dimainkan oleh aparatur pemerintah kota dalam pelaksanaan teknologi *smart city*. Di tengah perkembangan *smart city*, pemerintah kota memiliki tanggung jawab untuk mengelola sumber daya, menyediakan layanan publik, dan menjaga keamanan dan ketertiban lingkungannya. Pemerintah kota sebagai pengelola utama dalam lingkup perkotaan berperan penting dalam mewujudkan konsep *smart city*. Penerapan teknologi *smart city* tidak hanya mempengaruhi infrastruktur dan layanan, tetapi juga kinerja aparatur pemerintah kota yang menjalankan operasional harian. Kemampuan aparatur pemerintah untuk menguasai dan memanfaatkan teknologi ini secara efektif dapat berdampak signifikan pada kemajuan kota dan kepuasan masyarakat.

Kehadiran teknologi *smart city* memungkinkan aparatur pemerintah kota Medan untuk memanfaatkan alat dan data yang canggih untuk menjalankan tugas-tugas mereka. Di bawah *smart city* pemerintah kota bukan hanya mengelola infrastruktur fisik tetapi juga infrastruktur digital dan data. Mereka harus memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan operasional perkotaan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada warganya. Salah satu lembaga pemerintahan yang memanfaatkan teknologi *smart city* adalah Kantor Dukcapil. Kantor Dukcapil memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi

kependudukan, mulai dari perekaman data penduduk, penerbitan dokumen kependudukan, hingga pelayanan terkait kependudukan lainnya. Dengan memanfaatkan teknologi *smart city*, melalui penyediaan *platform digital* seperti aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Berbasis Inovasi Aplikasi Digital) kantor dukcapil dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah kota dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Oleh karena itu, dalam perjalanan menuju *smart city*, perlu untuk mempertimbangkan bagaimana teknologi *smart city* mempengaruhi tugas-tugas dan kinerja aparatur pemerintah kota.

Kinerja dan efektivitas kantor dukcapil adalah elemen penting dalam menjalankan operasional perkotaan. Mereka berinteraksi langsung dengan warga, mengurus berbagai prosedur administrasi, dan menjalankan tugas sehari-hari yang memastikan bahwa layanan publik diberikan secara efisien dan efektif kepada penduduk perkotaan. Hal ini menjadi isu penting karena kualitas layanan publik, efisiensi operasional, dan responsivitas pemerintah kota terhadap kebutuhan warganya sangat bergantung pada kemampuan aparatur pemerintah dalam mengintegrasikan dan memanfaatkan teknologi *smart city*.

Penelitian yang dilakukan (Novi Iftiyani, 2019) tentang Pengaruh Teknologi *Smart City* Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara, dengan hasil penelitian bahwa teknologi *smart city* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah serta manfaat teknologi *smart city* dalam meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional. Studi kasus di kantor Dukcapil menjadi konteks yang sangat relevan untuk memahami dampak

nyata penerapan teknologi *smart city* pada tatanan operasional dan pelayanan pemerintah. Melalui pendekatan ini, penelitian ini akan menggali bagaimana teknologi *smart city* mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah di kantor Dukcapil. Dari gambaran di atas maka penulis merasa penting untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Aplikasi Sibisa Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan”.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh aplikasi SIBISA terhadap kinerja aparatur pemerintah kota di kantor Dukcapil Medan?
2. Apa yang menjadi hambatan dalam penerapan aplikasi SIBISA di kantor Dukcapil Medan?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari penerapan aplikasi SIBISA terhadap kinerja pemerintah di kantor Dukcapil Medan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam penerapan aplikasi SIBISA di Kantor Dukcapil Medan.

### **1.4.Manfaat Penelitian**

a. Manfaat teoritis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan pengetahuan bagi peneliti dan dunia pendidikan, serta memperkaya hasil penelitian tentang bagaimana penerapan aplikasi SIBISA terhadap kinerja aparatur pemerintah dan memberi kontribusi akademis terhadap pemahaman konsep aplikasi SIBISA dan dampaknya pada kinerja aparatur pemerintah.

b. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi tentang Pengaruh Aplikasi SIBISA Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Medan, penelitiann ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi pemerintah kota Medan. Serta memberi pandangan praktis dan rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan oleh pemerintah kota Medan dalam meningkatkan tata kelola administrasi kependudukan melalui aplikasi SIBISA.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1.Landasan Teori**

##### **2.1.1. Teknologi Smart City**

Smart city atau secara harafiah kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan untuk suatu wilayah (khususnya perkotaan) sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Disini digunakan kata city (kota) untuk merujuk kepada kota sebagai pusat dari negara atau wilayah, dimana semua pusat kehidupan berada (pemerintahan, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pertahanan, dan lain-lain) dan juga penduduk di kota relatif lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lain (mis: desa/subkota). Kota menjadi daya tarik orang untuk menetap. Di Indonesia sendiri, urbanisasi mengacu kepada proses perpindahan masyarakat dari desa ke kota untuk memperoleh penghidupan (kerja), maupun pendidikan. Beberapa ahli mencoba mendefenisikan smart city dengan defenisi masing-masing. Beberapa ahli mendefenisikan sebagai berikut:

1. Smart city (kota pintar) sama dengan sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen lebih jauh mendefenisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai pelayanan dan

kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan – semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan (Cohen Boyd, 2013)

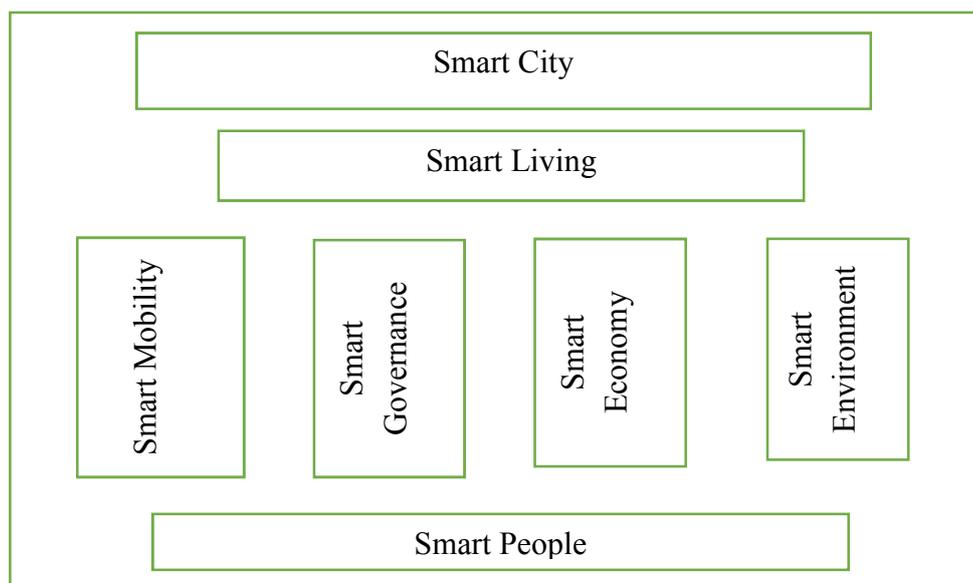
2. Smart City didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Caragliu, A., dkk. dalam Schaffers, 2010).
3. Smart City merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Kemunculan Smart City merupakan hasil dari gabungan modal sumber daya manusia (contohnya angkatan kerja terdidik), modal infrastruktur (contohnya fasilitas komunikasi yang berteknologi tinggi), modal sosial (contohnya jaringan komunitas yang terbuka) dan modal entrepreneurial (contohnya aktifitas bisnis kreatif). Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota (Kourtit & Nijkamp, 2012).
4. Smart city merupakan kota dengan investasi modal manusia dan sosial, dengan transportasi (tradisional) dan infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas hidup yang tinggi, dengan manajemen sumber daya alam (SDA) yang

bijaksana melalui tata pemerintahan yang partisipatif (Giffinger dalam Jung Hoon, 2014).

5. Kota cerdas atau smart city, pada umumnya didasarkan pada 3 hal, pertama faktor manusia, kota dengan manusia-manusia yang kreatif dalam pekerjaan, jejaring pengetahuan, lingkungan yang bebas dari kriminal. Kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Dengan basis penerapan teknologi ini, pemerintah dapat meningkatkan akses dan pelayanannya terhadap warga masyarakat, rekan bisnis, dan pegawai kantor lainnya (Deloitte dan Touche, 2003). Terakhir faktor kelembagaan, masyarakat kota (pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk) yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi (Ahmad Nurman, 2015).

Sementara jika dilihat dari arti per kata, smart city disusun dari dua kata yakni smart (pintar). Smart atau pintar berupa memiliki mental yang awas, serta mampu bertindak cepat dalam pengambilan keputusan dalam menghadapi masalah dan mampu berdiri serta memiliki daya saing, elegan, dan yang paling penting memiliki intelegensi yang bagus. Sedangkan city (kota) dapat diartikan permukiman yang berpenduduk relatif besar, luas areal terbatas, pada umumnya bersifat nonagraris, kepadatan penduduk relatif tinggi, tempat sekelompok orang dalam jumlah tertentu dan bertempat tinggal dalam suatu wilayah geografis tertentu, cenderung berpola hubungan rasional, ekonomis dan individualis (Ditjen Cipta

Karya, 1997). Pada kota terdapat tiga aspek utama yaitu fisik, sosial dan ekonomi dimana masing-masing aspek memiliki keterkaitan dan memiliki masalah masing-masing. Dengan mengartikan masing-masing kata dari smart city, dapat dilihat pengertian smart city secara umum dari cara menyelesaikan ketiga aspek utama kota yakni: fisik, sosial, dan ekonomi. Sebuah kota dapat dikatakan smart apabila dapat menyelesaikan masalah dengan menggunakan teknologi dan sumber daya yang ada pada kota tersebut secara efisien dan efektif.



**Gambar 2.1.1 Skema smart city**

Sumber: [www.journal.ibmasmi.ac.id](http://www.journal.ibmasmi.ac.id)

Skema pada Gambar 1 ini berbasis pada smart people yang merupakan landasan atau dasar untuk sebuah kota yang cerdas, kota yang cerdas haruslah memiliki modal berupa sumber daya manusia yang cerdas, dan ditopang oleh kebijakan dan infrastruktur dari mobility, governance,

economy dan environment yang juga cerdas sehingga menghasilkan kualitas hidup yang cerdas seperti yang diinginkan.

### **2.1.2. Smart Governance**

Smart Governance merupakan bagian atau dimensi pada smart city yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Smart Governance terdiri atas tiga bagian sebagai berikut:

1. Keikutsertaan masyarakat dalam penentuan keputusan secara langsung maupun online.
2. Peningkatan jumlah dan kualitas layanan publik.
3. Adanya transparansi di dalam pemerintahan, sehingga masyarakat menjadi tahu dan cerdas. lita hidup yang cerdas seperti yang diinginkan.

### **2.1.3. Kinerja Aparatur Pemerintah**

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini mengenai seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu pada suatu sistem yang terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil termasuk ketidakhadiran. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau

tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintah menghadapi krisis yang serius.

Berdasarkan pengertian kinerja pemerintahan di atas, maka kinerja pemerintah berarti sekelompok orang dalam wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangkai mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintahan yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. Sementara itu Prawirosentono (2008:2) mengartikan kinerja (performance) adalah sebagai berikut : “ Kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing. Dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Berdasarkan pengertian tersebut penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja atau performance adalah hasil kerja oleh pegawai di pemerintahan dilihat pada aspek moral dan etika dan kerja sama dengan tidak melanggar hukum untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja oleh pegawai atau aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab dan dilaksanakan sesuai prosedur untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian lain menurut Maluyu (2001:34) menyatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Pengertian kinerja menurut Hasibuan di atas bahwa untuk mencapai kinerja seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan.

Sadu Wasistiono (2002) mengemukakan bahwa kinerja organisasi pemerintah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas. Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan dari kinerja. Pentingnya penilaian dari suatu kinerja organisasi pemerintah dikemukakan oleh Yeremias T . Keban (2004), bahwa bagi setiap organisasi penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi pemerintahan, penilaian tersebut juga menjadi masukan bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Menurut Sedarmayanti (2001:50), *performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja. Kinerja merupakan hasil pencapaian kinerja dimana para pegawai atau aparatur dituntut untuk melalukan pekerjaannya sebaik mungkin. Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003:223) menyatakan bahwa Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Setelah mengetahui nilai atau hasil kerjanya

sudah sewajarnya instansi pemerintahan memberikan apresiasi kepada para pegawai untuk pencapaian yang telah diraih sehingga pegawai merasa dihargai dan memunculkan motivasi kerja yang lebih daripada sebelumnya.

Adapun salah satu tindakan yang tepat dalam memberikan apresiasi kepada pegawai yang telah berdedikasi terhadap pemerintah adalah dengan memberikan sebuah promosi. Menurut Josef Riwu Kaho (2002) untuk mewujudkan kinerja yang baik maka harus ada pembagian kerja yang merupakan asas selanjutnya yang harus diterapkan pada setiap organisasi termasuk pemerintahan daerah. Adanya pembagian kerja kepada aparatur ditujukan untuk melakukan tugas tugasnya sesuai tugas, kewajiban dan tanggungjawabnya, dengan demikian kekacauan, konflik kewenangan, timpang tindih ataupun kecenderungan menghindari tanggung jawab yang dapat dielakan.

### **1. Pengertian Aparatur**

Pengertian Aparatur menurut Dharma Setyawan Salam (2004 : 169) menyebutkan bahwa aparatur pemerintahan sebagai social servant yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumber daya aparat yang dimilikinya sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor sumber daya manusia. sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handyaningrat (1986). Yang

mengatakan bahwa: “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian.”

Aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian. Selanjutnya Suwarno mengemukakan lebih jauh tentang aparatur pemerintahan bahwa yang dimaksud tentang aparatur pemerintahan ialah orang-orang yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan. Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. SDM merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah. Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber daya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelayanan yang

diberikan oleh pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya, dalam mengembangkan sumber daya aparatur. Sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah khususnya aparatur Pemerintah Kota Administratif dapat meningkatkan profesionalisme dan aparatur yang berkompeten.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1995:103) aparat adalah alat, perkakas, badan/instansi pemerintah, pegawai negeri, atau alat negara. Sedangkan aparatur adalah: 1) Perangkat alat (negara, pemerintah); 2) Alat kelengkapan negara pemerintahan sehari-hari. Berdasarkan pendapat di atas, bahwa aparatur adalah perangkat negara atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang yang bisa dipertanggung jawabkan. Apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional yang berarti kinerja seseorang sesuai dengan jabatan yang diberikan kepadanya. Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggungjawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah, maka suatu langkah sistematis harus diambil untuk memperlancar jalannya penyelenggaraan tugas aparatur maka diperlukan peralatan yang cukup memadai baik dalam kuantitas maupun kualitasnya peralatan merupakan instrumen perantara dan pembantu bagi aparatur pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

## **2. Kinerja Aparatur**

Kinerja aparatur yang profesional jika instansi pemerintah, ditata secara benar, dengan memperhatikan sasaran atau tujuan organisasi yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pelayanan kepada publik dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat.

Kinerja aparatur pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan yang dinamakan Renja (Rencana Kerja) dalam hal pelayanan. Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia. Renja memuat sasaran dan rencana capaiannya, program, kegiatan serta kelompok indikator kinerja (inputs, outputs, outcomes, benefit, impacts) dan rencana capaiannya. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Binolombangan (2017)	Pengaruh Program Smart City Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Suatu Penelitian di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo)	Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu pendekatan kuantitatif.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh program smart city berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Tengah kota Gorontalo.
2	Novi Iftiyani (2019) Supriadi	Pengaruh Teknologi Smart City Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Utara	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi, regresi linier dengan sumber data primer dari warga masyarakat yang berkunjung serta butuh pelayanan di kantor walikota pemkot administrasi Jakarta Utara	Teknologi smart city dan kinerja aparatur memiliki pengaruh yang signifikan tetapi di sisi lain kedua variabel ini masih menunjukkan deskripsi hasil yang baik dan masih bisa ditingkatkan agar lebih baik

### 2.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep digunakan untuk menghindari penafsiran yang berbeda tentang variabel penelitian. Menurut Dr. Hamidi, defenisi konsep adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variabel-variabel konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya.

### **1. Smart City**

Smart city (kota pintar) sama dengan sebuah pendekatan yang luas, terintegrasi dalam meningkatkan efisiensi pengoperasian sebuah kota, meningkatkan kualitas hidup penduduknya, dan menumbuhkan ekonomi daerahnya. Cohen lebih jauh mendefinisikan Smart City dengan pembobotan aspek lingkungan menjadi: Smart City menggunakan ICT secara pintar dan efisien dalam menggunakan berbagai pelayanan dan kualitas hidup, serta mengurangi jejak lingkungan – semuanya mendukung ke dalam inovasi dan ekonomi ramah lingkungan.

### **2. Smart Governance**

Smart Governance diartikan sebagai tata kelola kota yang pintar serta tata pamong pemerintah daerah yang secara cerdas mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan business process yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif, dan selalu melakukan perbaikan.

### **3. Kinerja Aparatur Pemerintah**

Pengertian lain menurut Maluyu menyatakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Pengertian kinerja menurut

Hasibuan di atas bahwa untuk mencapai kinerja seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu agar dapat berjalan seperti yang diharapkan.

#### 2.4 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional adalah defenisi yang diberikan kepada variabel yang dioperasikan yaitu variabel yang diteliti dan kemudian diberi arti, sehingga setiap variabel yang diteliti merupakan variabel yang spesifik, sesuai dengan lingkup aktivitas variabel tersebut.

Defenisi operasional dari penelitian ini adalah:

1. Aplikasi SIBISA (X)
2. Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Administrasi (Y)

**Tabel 2.4 Defenisi operasional**

<b>N O</b>	<b>VARIABEL</b>	<b>DIMENSI</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SKALA</b>
1	SIBISA	a. Jangkauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi dapat diakses di berbagai platform (iOS, Android, web)</li> <li>• Jam operasional atau ketersediaan aplikasi selama 24 jam</li> <li>• Aplikasi dirancang mudah digunakan oleh berbagai</li> </ul>	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek. 5: sangat setuju 4: setuju 3: Ragu-ragu 2: Tidak setuju 1: sangat

			lapisan masyarakat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikasi memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakat</li> <li>• Aplikasi sering diakses oleh masyarakat</li> </ul>	tidak setuju
		b. Transparant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitur-fitur pada aplikasi dapat diakses oleh semua pengguna</li> <li>• informasi terkait pelayanan pada aplikasi dijelaskan secara terbuka dan mudah dipahami masyarakat</li> <li>• ketentuan penggunaan aplikasi atau layanan dijelaskan dengan baik</li> <li>• kebijakan privasi aplikasi atau situs pada aplikasi jelas</li> <li>• sangat mudah untuk memahami langkah-langkah atau proses dalam menggunakan layanan</li> </ul>	Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek. 5: sangat setuju 4: setuju 3: Ragu-ragu 2: Tidak setuju 1: sangat tidak setuju
2	Kinerja Aparat Pemerintah Kota	a. Produktivitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat kepatuhan dan integritas</li> </ul>	Likert digunakan untuk mengukur

	Administrasi		<p>aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas semakin meningkat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pemerintah kota merespons umpan balik masyarakat dan mengambil tindakan yang diperlukan</li> <li>• penggunaan waktu menjadi lebih efisien pada saat menggunakan aplikasi dalam mengakses layanan</li> <li>• fitur pada aplikasi membantu aparatur pemerintah dalam menyelesaikan tugas dengan cepat</li> <li>• layanan pada aplikasi ini memberi kemampuan untuk memantau kinerja dan melaporkan hasil atau progres</li> </ul>	<p>sikap seseorang tentang suatu objek. 5: sangat setuju 4: setuju 3: Ragu-ragu 2: Tidak setuju 1: sangat tidak setuju</p>
		b. Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respon dan tanggapan terhadap layanan publik diberikan secara cepat</li> </ul>	<p>Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang</p>

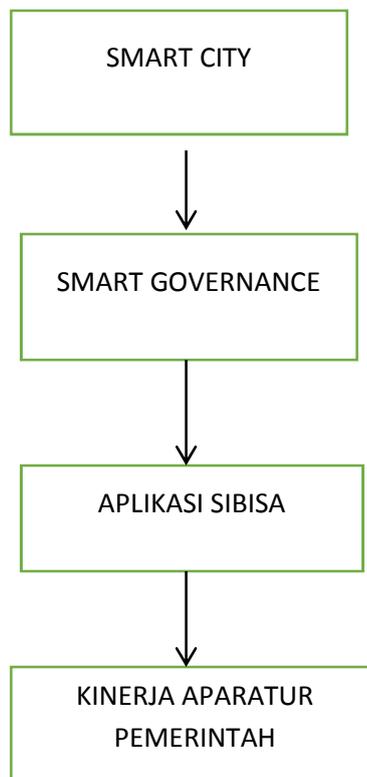
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi antara aparatur pemerintah dan masyarakat berlangsung dengan baik</li> <li>• Berinteraksi dengan pengguna melalui aplikasi dengan sopan dan profesional</li> <li>• Layanan yang diberi pada aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna</li> <li>• Penyedia layanan aktif mendengarkan dan menanggapi umpan balik pengguna</li> </ul>	<p>tentang suatu objek.</p> <p>5: sangat setuju  4: setuju  3: Ragu-ragu  2: Tidak setuju  1: sangat tidak setuju</p>
		c. Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemerintah merespon permintaan atau kebutuhan pengguna dengan cepat</li> <li>• Penggunaan teknologi informasi yang efektif oleh pegawai pemerintah</li> <li>• pengaduan dan pelaporan masalah oleh pengguna diatasi dengan cepat</li> <li>• merespon</li> </ul>	<p>Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek.</p> <p>5: sangat setuju  4: setuju  3: Ragu-ragu  2: Tidak setuju  1: sangat tidak setuju</p>

			<p>dengan baik terhadap kritik atau masukan yang bersifat positif atau negatif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• respon yang diberikan sangat profesional</li> </ul>	
		d. Responsibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pengelolaan administratif dan proses layanan yang efisien</li> <li>• Aparatur pemerintah bertanggungjawab terhadap kualitas layanan aplikasi yang disediakan</li> <li>• Aparatur pemerintah menangani situasi darurat dan krisis dengan baik dan profesional</li> <li>• Aparatur pemerintah bertindak sesuai dengan standar etika yang ditetapkan</li> <li>• Aparatur pemerintah mendemonstrasikan tanggung jawab serta responsibilitas dengan baik terhadap umpan</li> </ul>	<p>Likert digunakan untuk mengukur sikap seseorang tentang suatu objek. 5: sangat setuju 4: setuju 3: Ragu-ragu 2: Tidak setuju 1: sangat tidak setuju</p>

			balik negatif dan kritik	
--	--	--	-----------------------------	--

## 2.5 Kerangka berfikir

Untuk sampai pada pembahasan penelitian ilmiah, perlu diketahui terlebih dahulu kerangka berpikir ilmiah hal ini merupakan landasan yang memberikan dasar-dasar pemikiran yang lebih kuat sebagai tempat berdirinya hasil dari penelitian tersebut.



Jadi yang dimaksud dengan kerangka di atas adalah menggambarkan bahwa penelitian ini dapat dilihat dari pengertian smart city yang secara umum dilihat dari cara menyelesaikan masalah dari tiga aspek utama: fisik, sosial, dan ekonomi. Dengan mendefinisikan smart city, maka dapat disusun juga urutan atau skema smart city. Skema pada kerangka di atas ditopang oleh smart governance, yang

merupakan tata kelola kota yang pintar dan tata kelola pemerintah daerah yang secara cerdas mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi. Dengan memanfaatkan teknologi smart city melalui penyediaan platform digital seperti Aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Berbasis Inovasi Aplikasi Digital) dapat meningkatkan kinerja aparatur pemerintah kota dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Oleh karena itu dalam perjalanan menuju smart city, perlu mempertimbangkan bagaimana teknologi smart city mempengaruhi tugas-tugas dan kinerja aparatur pemerintah kota.

## **2.6 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono 2014).

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ho : -Tidak ada pengaruh yang signifikan dalam penerapan aplikasi sibisa terhadap kinerja aparatur pemerintah Kantor Dukcapil Medan

-Tidak terdapat hambatan penerapan Aplikasi Sibisa terhadap kinerja aparatur pemerintah di kantor Dukcapil Medan.

Ha : -Terdapat pengaruh yang signifikan dalam penerapan Aplikasi Sibisa terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kantor Dukcapil Medan.

-Terdapat hambatan penerapan Aplikasi Sibisa terhadap kinerja aparaturn pemerintah di kantor Dukcapil Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.2. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini berjudul Pengaruh Aplikasi SIBISA Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Administrasi Medan dan jenis penelitian bersifat kuantitatif.

#### **3.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1. Tempat penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

##### **3.2.2. Waktu penelitian**

Waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember 2023 sampai dengan Januari 2024.

#### **3.3. Populasi dan Sampel penelitian**

##### **3.3.1. Populasi**

Menurut M. Hariwijaya & Bisri M. Djaelani (2005:46) "Populasi adalah menunjuk pada keseluruhan jumlah subjek atau objek yang dilakukan observasi ". Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebanyak 125 orang.

##### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah menunjuk pada sebagian dari populasi yang dipilih secara random guna memberikan data bagi populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan sampel random sampling, sedangkan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana (random sampling),

sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin telah banyak digunakan oleh peneliti lain, karena pendekatan rumus slovin dinilai mudah dan praktis dalam penggunaannya. Pendekatan pengambilan sampel berdasarkan slovin dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+(Ne^2))}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N=total populasi

e=tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel, tingkat kesalahan yaitu 5%  
(e=0,05)

l=konstanta

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Berdasarkan jumlah populasi (N) sebanyak jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, dengan presisi e (5%) atau 0,05 pada tingkat kepercayaan 90% (0,9) maka jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{125}{(1+(125 \times 5\%^2))} \\ &= \frac{125}{1+(125 \times 0,05^2)} \\ &= \frac{125}{1+(125 \times 0,0025)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{125}{1+0,3125} \\
 &= \frac{125}{1,3125} \\
 &= 95,2
 \end{aligned}$$

Jumlah sampel (n) sebesar 95,2 orang, dibulatkan menjadi 95 orang. Maka responden yang menjadi sampel penelitian ini sebanyak 95 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

#### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Kuesioner (Angket) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner untuk mencari data langsung dari anggota yang diambil sebagai sampel.

#### **3.5. Uji Validitas**

Uji validitas disini untuk melihat derajat keakuratan yang sebenarnya pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mendapatkan validitas sebuah item, selanjutnya peneliti mengkorelasikan skor item dengan jumlah keseluruhan item tersebut. Suatu instrumen yang valid berarti mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas instrumen hal yang harus dilakukan dengan cara menggesresikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan

jumlah setiap item soal. Jika hasil perhitungan terjadi  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  table, maka butir soal dinyatakan valid. Tetapi bila sebaliknya maka butir soal tersebut dinyatakan tidak valid dan selanjutnya diperbaiki atau tidak digunakan dalam instrument penelitian.

Kemudian untuk mengukur validitas instrumen digunakan korelasi product moment pada taraf signifikan dalam nilai probabilitas 0,05 atau 5%. Pada program SPSS teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan Corrected Item-Total Correlation (item total statistik). Perhitungan teknik ini digunakan pada skala yang menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r$  dihitung  $>$   $r$  tabel maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  dihitung  $<$   $r$  tabel maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan tidak valid.

### **3.6. Uji Reabilitas**

Konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Apabila dalam kuesioner telah dianggap valid, maka dilanjutkan dengan adanya pengujian reabilitas yaitu mengetahui tingkat derajat ketepatan jawaban yang akan diperoleh oleh responden. Metode pengujian reabilitas yang peneliti gunakan adalah metode cronbach's alpha. Dalam program SPSS metode cronbach's alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala atau skor rentangan (misalnya 0-20, 0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,60 reabilitas kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan 0,80 adalah baik.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan Regresi Linear Sederhana, yang merupakan Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana pengaruh sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut dengan Predictor, sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response. Regresi Linear Sederhana atau sering disingkat dengan SLR ( Simple Linear Regression) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam memprediksi untuk melakukan peramalan tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Model persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Dependent)

X = Variabel Predictor atau Variabel Penyebab (Independent)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan), besaran response yang ditimbulkan oleh

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$a = \frac{(\sum x) (\sum x^2) - (\sum x) (\sum xy)}{n (\sum x^2) - (\sum x)^2} \quad b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$