

# OPTIMALISASI PELAYANAN SISTEM APLIKASI DISDUKCAPIL BISA PADA AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU

AINUL SYAFITRI

NPP. 29.0304

*Asdaf Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau  
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: ainulsyafitri11@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *Death reporting is included in population administration activities and is included in one of the important documents. The issuance of death certificates through the DISDUKCAPIL BISA application at the Batam City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil) has been running since 2020 with the aim of providing convenience to the people of Batam, especially in having a death certificate. Some of the problems that occur are that people still think that managing population documents is convoluted, the existence of Covid-19 so that public servants are required to be able to maintain health protocols.*

**Purpose:** *to find out how to optimize the Disdukcapil application service for a death certificate at the Population and Civil Registration Service in Batam City.*

**Method:** *The method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach. Methods of collecting research data through observation, interviews, and documentation. In its implementation, the issuance of birth certificates through DISDUKCAPIL BISA at Disdukcapil Batam has not run optimally due to several inhibiting factors, including; the server is down and the facilities are still lacking to operate the Disdukcapilbisa application and there are still people who are late in reporting the death of their family. Efforts made by the Batam City Population and Civil Registration Office are by providing new servers and facilities as well as socializing the Batam Disdukcapilbisa application and understanding the importance of having a death certificate in a sustainable manner. This study aims to find out how to optimize the DISDUKCAPIL BISA Application System Service on Death Certificates and the inhibiting factors that influence it as well as the efforts made to optimize DISDUKCAPIL BISA in issuing death certificates in Batam City. Methods of collecting research data through observation, interviews, and documentation.*

**Result:** *This study aims to find out how to optimize the DISDUKCAPIL BISA Application System Service on Death Certificates and the inhibiting factors that influence it as well as the efforts made to optimize DISDUKCAPIL BISA in issuing death certificates in Batam City. The results showed that the optimization of DISDUKCAPIL BISA Application System Services on Death Certificates at the Batam City Population and Civil Registration Service was still not said to be optimal. This is due to several factors, including the limited number of DISDUKCAPIL BISA operators, system damage to DISDUKCAPIL BISA and the lack of understanding of the Batam people using DISDUKCAPIL BISA in issuing death certificates.*

**Conclusion:** *The Department of Population and Civil Registration of Batam City has made efforts to optimize the distribution of services to the community. One of them is by providing socialization to the public regarding applications and services at the Disdukcapil, improving existing facilities and providing training to employees.*

**Keywords:** *Service, Application Disdukcapilbisa Batam, Death Certificate.*



## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelaporan kematian termasuk dalam kegiatan administrasi kependudukan dan masuk ke dalam salah satu dokumen penting. Penerbitan akta kematian melalui aplikasi DISDUKCAPIL BISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam telah berjalan sejak tahun 2020 dengan tujuan memberikan kemudahan pada masyarakat Batam terkhusus dalam memiliki akta kematian. Beberapa masalah yang terjadi yakni masyarakat masih menganggap pengurusan dokumen kependudukan berbelit-belit, adanya Covid-19 sehingga pelayan publikpun dituntut untuk bisa menjaga protokol kesehatan namun tetap memberikan pelayanan yang optimal. **Tujuan:** untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan aplikasi disdukcapil bisa pada akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota batam. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, menampilkan data, dan penarikan kesimpulan. Dalam pelaksanaannya penerbitan akta kelahiran melalui DISDUKCAPIL BISA di Disdukcapil Batam belum berjalan dengan optimal dikarenakan beberapa faktor penghambat antara lain ; server yang *down* dan sarana yang masih kurang untuk mengoperasikan aplikasi Disdukcapilbisa serta masih terdapat masyarakat yang terlambat dalam melaporkan peristiwa kematian keluarganya. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yakni dengan mengadakan server dan sarana yang baru serta mengadakan sosialisasi mengenai aplikasi Disdukcapilbisa Batam dan memberikan pemahaman akan pentingnya kepemilikan akta kematian secara berkelanjutan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada Akta Kematian dan faktor penghambat yang mempengaruhi serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian di Kota Batam. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam masih belum dikatakan optimal. Hal ini disebabkan beberapa faktor antara lain jumlah operator DISDUKCAPIL BISA yang terbatas, kerusakan sistem pada DISDUKCAPIL BISA serta kurang pahalannya masyarakat Batam menggunakan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian. **Kesimpulan:** dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam telah berupaya untuk melakukan pengoptimalan dalam memberikan kepada masyarakat. Salah satunya dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait aplikasi maupun pelayanan pelayanan yang ada di disdukcapil, memperbaiki fasilitas yang ada serta memberikan pelatihan kepada pegawai.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Aplikasi DISDUKCAPIL BISA, Akta Kematian

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam realisasi aplikasi *e-government* biasanya disajikan dalam bentuk *website* pemerintah daerah. Penerapan *e-government* berupa bagian pemerintah dalam upaya peningkatan transparansi penyelenggaraan pemerintah yang difokuskan pada tingkat daerah. Dengan langkah ini, diharapkan kepercayaan masyarakat pada kinerja pemerintah makin meningkat seperti pada pemberian layanan terkait kependudukan dan pencatatan sipil. Kependudukan dan catatan sipil adalah salah satu urusan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat melalui pemerintah daerah secara terintegrasi dan terpadu. Setiap penerimaan laporan peristiwa penting ataupun peristiwa kependudukan, penertiban dokumen kependudukan, verifikasi serta validasi data informasi kependudukan, penelaahan setiap dokumen administrasi kependudukan agar tidak terjadi kesalahan merupakan pelaksanaan urusan manajemen kependudukan. Hal ini dilakukan agar data yang disimpan selalu *up to date* dengan kondisi sebenarnya, memberikan legalitas identitas dan kepastian hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang didokumentasikan serta mampu melayani publik dengan maksimal. Hal ini merupakan kewenangan pemerintah daerah melalui dinas terkait yakni Disdukcapil sebagai pelaksana. Dari segi kependudukan, masih terdapat berbagai permasalahan yang muncul di masyarakat yang harus dicatat dalam dokumen kependudukan melalui kegiatan pencatatan sipil, salah satunya adalah pelaporan baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting lainnya. Salah satu yang termasuk pada peristiwa penting seperti akta kematian. Pemilihan umum (PEMILU) atau pemilihan umum yang tidak sinkron dengan jumlah penduduk yang terdaftar di Catatan Sipil dan Kependudukan. Hal ini dapat membahayakan penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Mayoritas orang yang mengurus akta kematian hanyalah orang-orang yang memiliki kepentingan seperti asuransi. Selain itu, masyarakat masih beranggapan bahwa pengurusan dokumen akta kematian terlalu berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kasus kematian, masyarakat belum terlalu mementingkan penanganan dokumen akta kematian. Untuk mengatasi hal tersebut maka muncullah inovasi berupa administrasi kependudukan secara daring. Administrasi kependudukan yang dilaksanakan via daring diartikan sebagai rangkaian aktivitas penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data dokumen berbasis elektronik. Selain itu memberikan kemudahan bagi masyarakat pembuat aplikasi ini juga untuk menjaga protokol kesehatan dimasa pandemi Covid-19. Hal ini diselenggarakan untuk memperkecil kemungkinan tersebarnya virus di lingkungan kantor. Dalam memberikan kemudahan akses untuk mengurus dokumen kependudukan salah satunya akta kematian dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, Pemerintah Kota Batam melalui dinas terkait yakni Disdukcapil telah menciptakan sebuah inovasi berupa sebuah pelayanan via daring berupa aplikasi "DISDUKCAPIL BISA Batam". Aplikasi ini dibentuk pada bulan Maret 2020 dan baru dioperasikan pada bulan Juli 2020. Aplikasi DISDUKCAPIL BISA diciptakan guna untuk mengatasi masalah berupa kurangnya sarana dan prasarana pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil berupa kurangnya ruangan tunggu atau ketersediaannya tempat duduk untuk mengantri. Di ruang tunggupun tidak memiliki alat pendukung lainnya seperti bacaan, televisi, dan lain sebagainya. Masalah lain yang ditimbulkan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara langsung yakni dikarenakan masyarakat merasa pengurusan dokumen terlalu lama dan berbelit maka menimbulkan kemarahan beberapa masyarakat pada saat pengurusan dokumen. Hal ini berisiko menimbulkan kriminalitas seperti demo yang mengakibatkan terjadinya pengrusakan kendaraan staf atau pejabat dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan beberapa tindakan emosi lainnya. Oleh karena itu, aplikasi DISDUKCAPIL BISA dibutuhkan guna untuk memberikan layanan yang dapat membuat masyarakat merasakan kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil khususnya dalam hal akta kematian. Dalam penerapannya, awalnya sistem aplikasi ini belum beroperasi secara optimal. Masyarakat



kebanyakan masih memilih untuk datang langsung ke dinas terkait untuk mengurus dokumen kependudukan. Berikut data kematian yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

**Jumlah data pembuat akta kematian Kota Batam Tahun 2020**

No	Bulan	Penerbitan Akta Kematian Online	Penerbitan Akta Kematian Manual	Total (orang)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	April	30	67	97
2	Mei	36	83	119
3	Juni	44	206	250
4	Juli	36	218	254
5	Agustus	23	169	192
6	September	66	136	202
7	Oktober	115	63	178
8	November	156	93	249
<b>Total</b>				<b>1.541</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam 2020

Dilihat dari data tabel di atas dapat diketahui masyarakat masih menggunakan cara manual dibandingkan secara online dalam membuat akta kematian walaupun setiap bulannya dalam penerbitan akta kematian meningkat. Masih banyak keluhan yang disampaikan masyarakat terhadap aplikasi DISDUKCAPIL BISA yang masih banyak memiliki kekurangan. Selain itu, masyarakat bukannya tidak memahami tapi lebih soal “menggampangkan” suatu pelayanan. Namun, dari sisi lain ada juga masyarakat yang tidak mengerti akan prosedur tersebut bahkan ada yang tidak mengetahui bahwa ada pelayanan *online*. Dengan hal tersebut, peran dari pemerintah sendiri sangat penting untuk meningkatkan optimalisasi pelayan administrasi kependudukan dalam hal ini khususnya akta kematian. Pelayanan melalui sistem aplikasi “DISDUKCAPIL BISA Batam” sendiri harus tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat agar masyarakat yang menggunakan aplikasi ini menerima kemudahan dalam pembuatan dokumen kependudukan khususnya dalam penerbitan akta kematian. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “OPTIMALISASI PELAYANAN SISTEM APLIKASI DISDUKCAPIL BISA PADA AKTA KEMATIAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BATAM PROVINSI KEPULAUAN RIAU”

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

a. Bagaimana optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam?

- b. Apa saja faktor penghambat optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian di Disdukcapil Kota Batam?
- c. Apa upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Batam dalam mengatasi faktor penghambat optimalisasi pelayanan sistem DISDUKCAPIL BISA dalam penertiban akta kematian?

### 1.3. Penelitian Terdahulu

A. Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. M.Ari Tratama Noviansyah, Lagat Parroha Patar Siadari, Lia Fadjriani, mahasiswa Universitas Batam tahun 2020 dengan judul “Analisis Yuridis Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Layanan Kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam”. Kajian ini membahas tentang tata cara dan prinsip pelayanan yang harus memenuhi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, termasuk pengaturan tentang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang fungsinya memelihara dan mengawasi kegiatan pelayanan publik. Mengembangkan asas otonomi daerah, membantu menangani urusan kependudukan dan catatan sipil, serta tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai pada tanggung jawabnya merupakan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil melakukan peningkatan pelayanan publik dengan menghadirkan website DISDUKCAPILBISA.co.id yang digunakan guna mendapatkan informasi dan layanan daring dengan misi membantu dan memudahkan masyarakat yang akan mengurus keperluan kependudukan dan pencatatan sipil. Pada implementasinya, terdapat kendala/hambatan yang terjadi yakni jaringan yang kerap mengalami gangguan sehingga berkas permohonan sering tertunda. Selain itu, kurangnya pengedukasian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Batam menyangkut layanan *online* yang diakui beberapa masyarakat kurang paham pada prosedur layanan daring serta prasarana yang kurang memadai. Penelitian Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, Erni menemukan Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah informasi adalah Model DeLone and McLean (D & M) (Larasati and Andayani 2019). Model D & M dibangun berdasarkan model komunikasi Shannon dan Weaver dan dilanjutkan oleh Mason. D & M mengukur keberhasilan Sistem Informasi berdasarkan asumsi bahwa proses dalam Sistem Informasi mirip dengan Sistem Komunikasi (Mardiana, Tjakraatmadja, and Aprianingsih 2015). Model D & M terdiri dari 6 (enam) dimensi yang saling terkait yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi Sistem Informasi yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih (Baraka, Baraka, and El-Gamily 2013). Sebelumnya pernah dilakukan beberapa studi tentang pengaruh tingkat kesuksesan sistem menggunakan metode D&M yang dilakukan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, seperti sistem learning management system (Larasati and Andayani 2019), sistem kemahasiswaan (Sapty Rahayu, Apriliyanto, and Sigit Purnomo Wuryo Putro 2018), dan sistem perhotelan (Anfina, Salisah, and Permana 2018).

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada akta kematian, metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini berbedan dengan penelitian yang dilakukan oleh M.Ari Tratama Noviansyah, Lagat Parroha Patar Siadari, Lia Fadjriani, mahasiswa Universitas Batam tahun 2020 yang membahas yuridis pelayanan yang berisikan pembahasan mengenai pelayanan daring yakni adanya aplikasi DISDUKCAPIL BISA. Sedangkan pada penelitian ini membahas optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA. Berbeda juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Andriyanto, Fadillah Said, Fakihotun Titiani, Erni yang membahas mengenai aplikasi JAKI (JAKARTA KINI).



### **1.5. Tujuan.**

Tujuan penelitian optimalisasi sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam penertiban akta kematian di Disdukcapil Kota Batam adalah untuk:

- a. Mengetahui dan menganalisis optimalisasi pelayanan sistem DISDUKCAPIL BISA dalam penertiban akta kematian di Disdukcapil Kota Batam.
- b. Memberi gambaran faktor apa saja yang menjadi penghambat optimalisasi pelayanan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian di Disdukcapil Kota Batam.
- c. Mengetahui dan memberi gambaran langkah apa saja yang telah diambil oleh Disdukcapil Kota Batam dalam mengentaskan faktor penghambat optimalisasi layanan sistem DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan optimalisasi sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian di Disdukcapil Kota Batam. Dengan pendekatan kualitatif diharapkan bisa menemukan faktor-faktor belum optimalnya pelayanan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Pendataan Penduduk, Staf Bidang Pendataan Penduduk, Masyarakat (5 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori De Lone and Mc Lean terdiri dari 6 (enam) dimensi yang saling terkait yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi Sistem Informasi yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil menggunakan teori dari De Lone and Mc Lean yang menyatakan bahwa Optimalisasi Sistem dapat terjadi pada 6 dimensi, yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### **3.1 Analisis Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA Kota Batam Kepulauan Riau**

Aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam merupakan suatu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam guna menyelesaikan berbagai macam permasalahan administrasi kependudukan khususnya dalam penerbitan akta kematian di lingkungan masyarakat Kota Batam. Adapun tujuan dari dibuatnya aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Inovasi penerbitan akta kematian melalui aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam ini dibuat untuk mempercepat proses penerbitan akta kematian yang berbasis elektronik pada era yang serba canggih sekarang. Selain itu, dengan dibuatnya aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam ini diharapkan tingkat kesadaran masyarakat akan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting menjadi tinggi. Aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam dapat diunduh melalui *smartphone* di *playstore* atau bisa dibuka melalui *website* pencarian google. Adapun data dari penerbitan akta kematian adalah sebagai berikut:

**Jumlah Pembuatan Akta Kematian  
Tahun 2021-2022 di Kota Batam**

No	Bulan	Penerbitan Akta Kematian Online	Penerbitan Akta Kematian Manual	Total (orang)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Februari 2021	150	112	262
2	Maret 2021	210	104	312
3	April 2021	200	46	246
4	Mei 2021	152	62	214
5	Juni 2021	263	141	404
6	Juli 2021	311	154	465
7	Agustus 2021	338	158	496
8	September 2021	298	131	429
9	Oktober 2021	-	294	294
10	November 2021	-	312	312
11	Desember 2021	-	308	308
12	Januari 2022	200	66	266
<b>Total</b>				<b>4.300</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Berdasarkan data jumlah kematian penduduk dan penerbitan akta kematian di atas, dapat kita lihat bahwa pelaporan kematian meningkat dari bulan Februari hingga ke bulan September. Hal ini disebabkan pada bulan tersebut pengurusan akta kematian masih bisa dilaksanakan secara *online*. Namun, pada bulan Oktober hingga Desember terjadi penurunan pelaporan dikarenakan pemberhentian aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam untuk sementara sehingga membuat masyarakat harus mengurus dokumen kematian secara manual dengan sistem antrian terbatas. Analisis yang digunakan penulis tentang optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam pada akta kematian menggunakan teori De Lone dan Mc Lean. Dalam analisis ini, penulis menggunakan enam indikator untuk melihat optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam pada akta kematian diantaranya *System quality*, *Information quality*, *Service quality*, *Intensitas* penggunaan dan pengguna, Kepuasan pengguna, Keuntungan/manfaat. Berikut merupakan dimensi dari pelayanan yang dijabarkan oleh penulis:

### 1. Kualitas Sistem

Dalam menentukan apakah kualitas sistem tersebut sudah optimal atau tidak penulis menguraikan dalam yang mana pada indikator kualitas sistem terdapat sub indikator yaitu:

#### a. Kemudahan penggunaan

Pada kemudahan penggunaan peneliti memperoleh informasi dari hasil observasi dan wawancara bahwa sejauh ini DISDUKCAPIL BISA memberikan kemudahan kepada pengguna (masyarakat Batam) dalam mengakses DISDUKCAPIL BISA.

#### b. Kemampuan aplikasi

Bagaimana DISDUKCAPIL BISA dapat melakukan adaptasi dengan kebutuhan masyarakat Batam dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batam



khususnya dalam pelayanan penerbitan akta kematian dilihat dari hasil observasi dan wawancara dengan Staf Bidang Informasi Kependudukan. Dari penjelasan pada hari Senin, 10 Januari 2022 oleh kasi perubahan status anak, kewarganegaraan dan akta kematian, DISDUKCAPIL BISA mampu beradaptasi dengan kebutuhan dalam pelayanan terhadap masyarakat Batam meskipun memerlukan waktu karena tidak semua pegawai mampu beradaptasi dengan cepat sekaligus apalagi masyarakat yang menerima layanan namun untuk pengurusan akta kematian cukup mampu beradaptasi memberikan layanan dengan sistem terbaru yaitu dengan adanya aplikasi .

c. Integrasinya DISDUKCAPIL BISA terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.

Terintegrasinya DISDUKCAPIL BISA terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilihat dari informasi berupa data yang dikirimkan masyarakat Batam setelah mengakses aplikasi DISDUKCAPIL BISA selanjutnya disimpan pada database Kependudukan Kota Batam yang otomatis terhubung dengan database Kependudukan Indonesia. Dari penjelasan diatas terhadap kualitas sistem DISDUKCAPIL BISA menggambarkan bahwa pada indikator kualitas sistem DISDUKCAPIL BISA telah memenuhi salah satu syarat dari optimalisasi suatu sistem informasi dan komunikasi.

## **2. Kualitas Informasi**

Dalam hal optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada akta kematian, pentingnya kualitas informasi yang dihasilkan. Dalam hal ini, pengertian dari kualitas informasi berdasarkan teori de lone and mc lean adalah Bagaimana informasi yang dihasilkan oleh sistem sebagai wujud kualitas keluaran (*output*). Pada indikator kualitas informasi terdapat beberapa sub indikator dalam menganalisis Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada Akta Kematian yaitu:

a. Kualitas akta kematian yang diterbitkan

Kualitas informasi mengacu pada *output* yang dihasilkan dari DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian. Pada indikator ini apakah *outputnya* yaitu akta kematian yang diterbitkan melalui DISDUKCAPIL BISA memiliki keakuratan data yang dikirimkan oleh masyarakat Batam dan kemampuan DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian dalam waktu sehari. Pada sub indikator kualitas akta kematian yang diterbitkan melalui DISDUKCAPIL BISA, peneliti dapat memberikan penjelasan bahwa akta kematian yang diterbitkan melalui DISDUKCAPIL BISA memiliki kesamaan dengan akta kematian yang diterbitkan melalui pelayanan tatap muka. Pendapat penulis didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam hari Rabu 12 Januari 2022 melalui wawancara yang penulis adakan mengatakan bahwa akta kematian yang diterbitkan melalui DISDUKCAPIL BISA sama dengan akta kematian yang diterbitkan oleh pelayanan tatap muka.

b. Kuantitas akta kematian yang diterbitkan

Pada kuantitas akta kematian yang diterbitkan melalui DISDUKCAPIL BISA, pelayanan akta kematian yang mampu dilayani oleh DISDUKCAPIL BISA lebih dari 75 (tujuh puluh lima) akta kematian dalam waktu satu hari. Dari informasi tersebut dapat dipahami bahwa secara kuantitas DISDUKCAPIL BISA dapat membantu pemerintah Kota Batam dalam mempercepat kepemilikan akta kematian masyarakat Batam. Dari analisis pada indikator kualitas informasi dapat dipahami bahwa pada bagian ini DISDUKCAPIL BISA telah mampu memenuhi salah satu syarat dari optimalnya suatu sistem informasi dan komunikasi.



### **3. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan berdasarkan teori de lone and mc lean dalam mengukur optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada akta kematian di Dinas Kependudukan dan pencacatan Sipil Kota Batam yang dimaksud adalah hasil perbandingan antara pikiran pengguna akan layanan yang mereka terima dan mereka harapkan. Dalam kualitas layanan terdapat indikator pengukur kualitas layanan yaitu :

#### **a. Operator layanan**

Operator adalah orang yang bertugas dalam mengawasi dan mengumpulkan informasi berupa data yang diberikan masyarakat Kota Batam kepada DISDUKCAPIL BISA kemudian akan diolah oleh DISDUKCAPIL BISA yang kemudian data tersebut akan akan dikirim ke database kependudukan dan diolah disana. Berdasarkan observasi dilapangan bahwa perlunya penambahan operator pengelola dan pengawas jalannya aplikasi DISDUKCAPIL BISA guna meningkatkan kualitas layanan penerbitan akta kematian. Pendapat penulis didukung oleh pernyataan Kasi Prubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian melalui sebuah wawancara yakni mengenai operator DISDUKCAPIL BISA masih kurang khususnya pada akta kematian. Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan penerbitan akta kematian apabila dilihat dari sumber daya manusia pada DISDUKCAPIL BISA belum optimal.

#### **b. Sarana prasana penunjang DISDUKCAPIL BISA**

Sarana dan prasana yang berfungsi sebagai fasilitator dalam penerbitan akta kematian melalui pelayanan DISDUKCAPIL BISA pada Bagian Pencatatan Sipil sarana dan prasana sudah memenuhi dalam melayani penerbitan akta kematian melalui pelayanan DISDUKCAPIL BISA. Berdasarkan analisis terhadap indikator kualitas layanan pada DISDUKCAPIL BISA dalam kaitannya dalam Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Batam, penulis berpendapat bahwa pada indikator ini dalam hal sarana dan prasarana DISDUKCAPIL BISA sudah optimal.

### **4. Intesitas Pengguna**

Berhasilnya suatu aplikasi tidak hanya dilihat dari bagaimana kualitas sistem dan layanan yang berikan, intensitas pengguna merupakan hal yang sangat penting dalam tercapainya wujud optimal suatu pelayanan. Intensitas pengguna berdasarkan teori de lone and mc lean memiliki pengertian yakni Bagaimana tingkat keseringan dalam menggunakan sesuatu berdasarkan duarasi dan frekuensinya. Dalam hal ini, Indikator selanjutnya dalam mengukur optimalisasi DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yaitu intesitas penggunaan. Intesitas penggunaan mengukur seberapa banyak kunjungan masyarakat Kota Batam mengunjungi DISDUKCAPIL BISA dan mengukur seberapa banyak masyarakat Kota Batam mengajukan permohonan penerbitan akta kematian melalui DISDUKCAPIL BISA. Pada indikator intesitas penggunaan terdapat sub indikatornya yaitu:

#### **a. Tingkat kunjungan pada DISDUKCAPIL BISA**

Pada tingkat kunjungan pada DISDUKCAPIL BISA, penulis memberikan gambaran yang berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa masyarakat Kota Batam banyak yang melakukan kunjungan ke DISDUKCAPIL BISA untuk melaksanakan pengajuan pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil khususnya dalam pengajuan penerbitan akta kematian. Pendapat penulis didukung oleh pernyataan dari hasil wawancara bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam menjelaskan Sejak DISDUKCAPIL BISA diluncurkan pertama kali sebagai aplikasi web pada 6 April tahun 2020 terjadi peningkatan pada masyarakat Kota Batam yang melakukan kunjungan pada DISDUKCAPIL BISA.



b. Petunjuk pengguna yang terdapat di DISDUKCAPIL BISA

Sedangkan untuk petunjuk penggunaan DISDUKCAPIL BISA yaitu seberapa lengkap informasi yang terdapat pada DISDUKCAPIL BISA sebagai petunjuk penggunaan aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam melakukan pengajuan pelayanan penerbitan akta kematian. penulis memberikan pendapat bahwa petunjuk penggunaan DISDUKCAPIL BISA yang terdapat pada aplikasi DISDUKCAPIL BISA memberikan kemudahan pada masyarakat Kota Batam dalam melakukan pengajuan pelayanan penerbitan akta kematian. Pengukuran optimalisasi DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam pada indikator intensitas penggunaan aplikasi DISDUKCAPIL BISA oleh masyarakat Kota Batam belum dapat dikatakan telah memenuhi syarat dari optimalisasi sebuah sistem informasi karena terjadinya pemberhentian sementara aplikasi DISDUKCAPIL BISA mengakibatkan menurunnya intensitas pengguna aplikasi untuk beberapa waktu meskipun masyarakat pada umumnya berpendapat bahwa aplikasi ini sangat membantu.

### 5. Kepuasan Pengguna

Setelah terlaksanakannya sebuah pelayanan, masyarakat akan menerima *output* sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam hal tersebut masyarakat tentu memiliki rasa dan penilaiannya sendiri akan layanan yang diterima. Hal tersebut dibahas penulis dalam hal bagaimana kepuasan pengguna yang dimaksud respon pengguna akan penggunaan keluaran informasi. Pada indikator berikutnya Untuk mengukur optimalisasi pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada penerbitan akta kematian yaitu kepuasan pengguna. Prioritas utama dalam memberikan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan itu sendiri. Dengan masyarakat yang puas dalam menerima pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan semakin tinggi. Pengukuran kepuasan penggunaan dari pendapat dari pengalaman masyarakat Kota Batam ketika melakukan pelayanan penerbitan akta kematian melalui DISDUKCAPIL BISA. pengukuran kepuasan pengguna secara menyeluruh dari masyarakat Kota Batam dalam penggunaan DISDUKCAPIL BISA. adapun sebagai alat ukur kepuasan penggunaan terdapat sub indikator penilaian yaitu:

a. Pendapat dan pengalaman masyarakat Kota Batam dalam menggunakan DISDUKCAPIL BISA Pada pendapat dan pengalaman masyarakat Kota Batam terhadap pelayanan DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian, masyarakat puas dengan DISDUKCAPIL BISA dalam melayani penerbitan akta kematian. karena pemahaman masyarakat teknologi informasi dan komunikasi yang yang belum merata sehingga menyebabkan ada masyarakat Kota Batam yang kesulitan dengan pelayanan penerbitan akta kematian melalui aplikasi DISDUKCAPIL BISA.

b. Saran pengembangan aplikasi DISDUKCAPIL BISA

Saran pengembangan aplikasi yaitu saran dari pengguna dalam hal ini masyarakat Batam selaku konsumen, dari observasi dan wawancara dengan beberapa masyarakat Batam bahwa masyarakat Batam hanya ingin penambahan waktu pelayanan penerbitan akta kematian perharinya dimana pada perharinya pelayanan hanya berlangsung sampai jam 2 saja. Dari penjelasan yang telah penulis sampaikan pada indikator kepuasan pengguna sebagai indikator dapat dikatakannya optimal suatu sistem informasi dan komunikasi. Dari hal tersebut penulis menyatakan bahwa pada indikator sudah optimal pada DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kota Batam.



## 6. Manfaat Bersih

Dalam meningkatkan kualitas dan optimalnya suatu layanan publik, perlu dilakukannya pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Salah satunya dengan menghadirkan layanan kependudukan secara *online*. Munculnya inovasi ini didukung dengan terjadinya pandemi yang melanda Indonesia, membuat para pemberi layanan publik dituntut bisa tetap memberikan layanan dan maksimal. Hal tersebut menjadi salah satu alasan muncul pelayanan sistem aplikasi DISDUKCAPIL BISA di Kota Batam. Hadirnya aplikasi ini tentu diharapkan selain mencapai tujuan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat selaku penerima layanan. Manfaat adalah perbandingan antara jumlah positif dengan negatif. Hal ini menunjukkan gambaran berapat benefit yang diperoleh. Dampak positif atau negatif dari sebuah sistem informasi terhadap individu, organisasi bahkan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan.

Pada indikator mamfaat bersih sebagai indikator terakhir dalam penilaian Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam menerbitkan Akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, yaitu bahwa indikator ini merupakan ukuran keberhasilan yang paling penting karena merupakan dampak positif dan negatif dari aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam pelayanan penerbitan akta kematian terhadap masyarakat Kota Batam dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kota Batam. Pada indikator ini terhadap sub indikator dalam menganalisi indikator ini yaitu :

a. Efek penggunaan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

Efek penggunaan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yaitu pengaruh DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada saat pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam, penulis mengungkapkan bahwa dengan adanya DISDUKCAPIL BISA frekuensi penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengalami peningkatan. Terdapat beberapa kendala dalam pelayanan penerbitan akta kematian melalui DISDUKCAPIL BISA yaitu sarana dan prasarana mengalami peningkatan namun tidak signifikan, kurangnya personil dalam pelayanan bagian akta kematian, kendala pemahaman masyarakat akan penggunaan DISDUKCAPIL BISA dan kendala pada jaringan yang mempengaruhi kecepatan pelayanan penerbitan akta kematian melalui DISDUKCAPIL BISA.

b. Efek penggunaan aplikasi DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian dari sudut pandang masyarakat Kota Batam

Efek penggunaan DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian dari pendapat masyarakat Kota Batam yaitu pengaruh DISDUKCAPIL BISA dalam penerbitan akta kematian melalui pelayanan dengan aplikasi DISDUKCAPIL BISA yang mempermudah masyarakat Kota Batam dalam memperoleh akta kematian. berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa masyarkat Kota Batam, penulis meyimpulkan bahwa memang penerbitan akta kematian dengan aplikasi DISDUKCAPIL BISA dapat mempermudah masyarakat Kota Batam dalam memperoleh akta kematian dimana kami tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam sehingga dapat menghemat biaya transportasi dan menghemat waktu.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan akta kematian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Batam dengan menggunakan sistem layanan online berupa aplikasi website DISDUKCAPIL BISA mampu memberikan efek positif pada pelayanan publik khususnya pada pelayanan akta



kematian. Sesuai dengan tujuan di buatnya aplikasi DISDUKCAPIL BISA adalah untuk memudahkan para penerima layanan publik dalam mengurus dokumen kependudukan. Dimana dengan adanya aplikasi tersebut, masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dimanapun tanpa harus datang langsung ke dinas terkait. Meskipun memiliki sedikit kendala dalam pelaksanaannya, namun dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Batam selalu berusaha mengevaluasi diri dan memperbaiki kendala-kendala yang ada. Hanya saja pada penelitian ini dilakukan, dinas terkait belum melakukan kerja sama dengan pihak-pihak tertentu yang bisa lebih mempermudah pelayanan. Misalnya pada pengurusan akta kematian, kerja sama dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan rumah sakit yang ada di Kota Batam atau pihak pengurusan pemakaman sehingga dinas terkait dapat mengetahui informasi terbaru terkait masyarakat yang meninggal di hari tertentu sehingga dapat didata dengan cepat. Pada pengurusan kematian, mayoritas yang melakukannya hanyalah pihak-pihak yang berkepentingan saja dan kebanyakan pengurusan yang dilakukan berjarak cukup lama dari hari meninggalnya orang terkait. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat membantu pemerintah dalam mengevaluasi apa yang terjadi di masyarakat. Apakah kurangnya fasilitas kesehatan, gizi masyarakat, ataupun keadaan lainnya yang berkaitan dengan keberlangsungan kehidupan masyarakat. Namun sejauh ini, intensitas pengguna layanan online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil cukup meningkat di berbagai bagian dokumen kependudukan. Untuk masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasipun akan dibantu oleh petugas yang ada. Dengan demikian masyarakat dapat memperoleh kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

#### **4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat yaitu:

##### **A. Server dan Jaringan Down**

Server adalah sistem komputer yang menyediakan sumber daya untuk pusat penyimpanan data dan layanan khusus. Penyimpanan data pada server biasanya dipakai untuk menyimpan dokumen dan informasi. Kemudian, data tersebut akan digunakan untuk melakukan berbagai layanan. Misalnya menampilkan *website*, menerima/mengirimkan email, dan lainnya. Jika saat mengakses mengalami kegagalan biasanya lebih dikenal dengan sebutan server sedang *down*. Server *down* adalah kegagalan sebuah sistem, dimana server mengalami sebuah kegagalan yang menyebabkan server tidak bisa di akses. Berikut adalah kemungkinan penyebab yang bisa terjadi:

- Kebanjiran pengunjung
- Kelemahan dalam sistem yang mengakibatkan terjadinya failed, error, dan gagal berjalan sehingga membuat seluruh sistem berhenti berfungsi
- Bencana alam
- Pemadaman listrik
- Hacker*

Terkadang kepengerusan dokumen kependudukan khususnya akta kematian menjadi terhambat dikarenakan server ataupun jaringan dari aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam down. Sehingga proses peng-*input*-an data, verifikasi data, dan penerbitan akta kematian menjadi terlambat. Selain itu, sarana untuk menunjang kegiatan pelayanan seperti komputer yang digunakan dirasa sudah lama dan tidak di *upgrade* membuat server menjadi lambat. Masalah server dan jaringan yang down tidak bisa ditangani oleh sembarang orang. Dibutuhkan petugas yang paham mengenai teknologi dan komunikasi, maka dari itu kompetensi yang dimiliki oleh setiap petugas sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi baik internal maupun eksternal.

#### **2. Pelayanan Manual**

Masyarakat masih banyak yang mengurus dokumen kependudukan terutama akta kematian dengan cara manual. Hal ini juga menjadi perhatian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota



Batam. Tujuan utama dari dibuatnya aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Apalagi melihat kondisi pandemi yang terjadi sekarang ini. Disdukcapil dapat bekerja dengan fleksibel sesuai dengan situasi. Namun, dengan masih banyak pengurusan secara manual, aplikasi yang diciptakan dapat dikatakan mengalami hambatan karena tujuan pembuatan aplikasi yakni masyarakat menggunakannya. Dalam hal ini terkait dengan dimensi intensitas pengguna, aplikasi DISDUKCAPIL BATAM masih mengalami hambatan.

### 3. Kekurangan petugas

Hambatan yang masih terjadi sampai sekarang dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam adalah kurangnya petugas. Intensitas masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan setiap harinya sangat banyak. Pelayanan akta kematian yang masih diterima dengan cara manual membuat petugas harus mengantarkan berkas-berkas persyaratan ke masing-masing bagian. Perihal tentang kekurangan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam juga telah disampaikan Kepala Dinas ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Batam namun belum ada tanggapan. Terjadinya kekurangan petugas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaannya di lapangan, aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada masih mengalami hambatan terkait dengan dimensi kualitas pelayanan.

### 4. Masyarakat masih awam dengan aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam

Banyak masyarakat masih belum paham dengan cara menggunakan aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam. Umumnya mereka tidak dapat masuk ke dalam aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam karena tidak diterima oleh server. Menurut keterangan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan, dan Kematian melalui wawancara, bahwa banyak warga yang tidak mengetahui bahwa satu akun hanya bisa diakses oleh satu kartu keluarga. Jadi apabila terdapat warga yang melaporkan saudaranya yang meninggal tetapi di tolak oleh server, maka proses pelaporan harus menggunakan kartu keluarga saudara tersebut. Melihat dari permasalahan tersebut berarti informasi mengenai aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam ini masih minim dan informasinya masih belum sampai kepada masyarakat secara merata. Selain itu masyarakat harus beradaptasi kembali dengan aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada Januari tahun 2022 sebab aplikasi ini sempat tidak dipergunakan sementara waktu pada bulan Oktober-Desember karena pelindungan data masyarakat oleh *hacker*.

### 5. Kurangnya pemahaman tentang akta kematian

Kematian diartikan sebagai bagian dari peristiwa penting yang pasti dihadapi setiap makhluk hidup terkhususnya manusia serta wajib dilaporkan ke instansi terkait agar diterbitkan bukti otentik berupa dokumen kependudukan yang sah secara hukum bernama akta kematian yang membuktikan secara pasti kematian seseorang. Dikatakan bukti otentik karena dibuat oleh pejabat berwenang yang telah ditetapkan. Akta kematian adalah akta kematian bukan hanya sebagai bukti bahwa seseorang telah meninggal, tetapi juga bermanfaat bagi keperluan keluarga yang ditinggalkan dan juga bagi negara. Dalam proses penerimaan laporan peristiwa kematian, masih saja terdapat masyarakat yang melaporkan kematian sanak saudaranya dengan tenggat waktu yang lama. Padahal sudah tertulis dalam Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 tentang Administrasi Kependudukan di Kota Batam yang menjelaskan bahwa pelaporan kematian wajib dilaporkan paling lambat 30 hari. Akibatnya data yang bersangkutan masih terdaftar sebagai warga Kota Batam yang masih hidup selama belum dilaporkan. Menanggapi hal tersebut, masyarakat Kota Batam yang terlambat melaporkan peristiwa kematian saudara atau keluarganya baru akan melaporkan peristiwa kematian apabila hanya saat ada keperluan. Tentunya dengan begitu, tingkat pemahaman masyarakat tentang pentingnya akta kematian masih kurang.

#### **IV.KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa dari pembahasan yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dengan judul penelitian “**Optimalisasi Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam dalam Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau**”, maka dapat disimpulkan :

1. Penerbitan Akta Kematian melalui Pelayanan Sistem Aplikasi DISDUKCAPIL BISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam berdasarkan dimensi yakni:

a. Kualitas sistem

Layanan administrasi kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi DISDUKCAPIL BISA menghasilkan kemudahan bagi para penerima layanan. Dengan kemampuan adaptasi yang normal terhadap situasi masyarakat dengan integrasi dari disdukcapil dengan pusat yang terhubung langsung. Sehingga dapat dikatakan pada dimensi kualitas sistem bahwa aplikasi DISDUKCAPIL BISA pada kualitas sistem sudah optimal.

b. Kualiatas Informasi

Pada dimensi kualitas informasi dapat disimpulkan bahwa kualitas pada pelayanan secara manual maupun online tidak ada bedanya atas input yang dikeluarkan. Dengan adanya layanan secara daring ini kuantitas penerbitan akta kematian dapat meningkat karena adanya kemudahan untuk masyarakat. Oleh karena itu, dapat dikatakan pada dimensi ini aplikasi DISDUKCAPIL BISA memenuhi salah satu syarat optimalnya pelayanan akta kematian.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di disdukcapil dengan menggunakan DISDUKCAPIL BISA memiliki kekurangan pada operator layanan dimana kurangnya sumber daya manusia dalam menjalankan sistem aplikasi pada penerbitan akta kematian. Namun, untuk sarana prasarana sudah melakukan penambahan dan proses perbaikan.

d. Intesitas pengguna

Tingkat kunjungan pada aplikasi DISDUKCAPIL BISA mengalami peningkatan setiap tahunnya sejak pertama kali aplikasi tersebut diluncurkan. Namun, mengalami penurunan pada bulan Oktober-Desember karena dilakukan take down sementara untuk melindungi keamanan data masyarakat Batam dari serangan hacker sehingga pada bulan Januari ketika aplikasi tersebut di aktifkan kembali, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui.

e. Kepuasan pengguna

Dari wawancara dengan pegawai disdukcapil serta masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, aplikasi ini cukup memberikan kemudahan bagi masyarakat sehingga banyak masyarakat merasa puas akan adanya aplikasi ini.

d. Manfaat

Aplikasi ini dimunculkan agar memiliki nilai positif bagi masyarakat khususnya dalam penerbitan akta kematian. Tujuan utamanya adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Tujuan lainnya yakni menjaga protokol kesehatan, membasmi pemikiran bahwa pengurusan dokumen kependuduka rumit, serta untuk bergerak menjadi lebih maju dengan memanfaatkan teknologi yang ada.



Dalam proses pemberian pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kematian secara online tentunya masih terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Hambatan itu berupa:

- a. Server dan jaringan yang down karena keterbatasan server dan jaringan yang ada. Selain itu juga, sarana penunjang seperti komputer yang sudah lama menjadikan sistem menjadi lambat
- b. Ketersediaan informasi yang minim pada masyarakat Kota Batam tentang pelayanan penerbitan akta kematian secara *online* melalui aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam
- c. Pelayanan manual yang masih diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
- d. Kekurangan petugas yang terjadi sehingga terkadang petugas mengerjakan dua pekerjaan sekaligus
- e. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan akta kematian

Dengan adanya hambatan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam melakukan upaya-upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, Upayanya ialah sebagai berikut:

- a. Pengadaan server dan komputer baru untuk menunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan
- b. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin mengenai aplikasi DISDUKCAPIL BISA Batam dan pemahaman pentingnya kepemilikan akta kematian
- c. Memberikan kegiatan pelatihan dan diklat kepada setiap pegawai
- d. Mengajukan penambahan pegawai untuk memaksimalkan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian disebabkan jarak yang cukup jauh dari tempat tinggal peneliti.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian. Oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan sistem aplikasi layanan online dibidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk menemukan hasil yang lebih mendalam mengingat dinas terkait selalu berupa melakukan perubahan ke arah yang lebih baik

## I. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## II. DAFTAR PUSTAKA

Dwi Andriyanto, F. S. (2019). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Inovasi Pelayanan*, 43-44.

Larasati, Niken Ayu, and Sri Andayani. 2019. "Pengaruh Penggunaan Learning Management System ( LMS ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean." 04: 13–20.

Mardiana, Siti, Jann H. Tjakraatmadja, and Atik Aprianingsih. 2015. "DeLone-Mclean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the

Integration of Technology Acceptance Models.” *International Journal of Economics and Financial Issues* 5(July 2016): 172–82.

Baraka, Hesham A., Hoda A. Baraka, and Islam H. El-Gamily. 2013. “Assessing Call Centers’ Success: A Validation of the DeLone and Mclean Model for Information System.” *Egyptian Informatics Journal* 14(2): 99–108. <http://dx.doi.org/10.1016/j.eij.2013.03.001>.

