

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan dokumen identitas resmi yang sangat penting bagi setiap Warga Negara Indonesia. KTP-el tidak hanya dibutuhkan dalam administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik maupun keuangan. Namun demikian, dalam praktiknya, proses pengurusan KTP-el masih sering mengalami berbagai hambatan yang secara langsung berdampak pada kenyamanan, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat [1].

Di Kecamatan Brebes, tingginya jumlah penduduk dan Kepala Keluarga menjadi faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan data kependudukan yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, Kecamatan Brebes memiliki 192.312 jiwa penduduk yang tersebar di 18 desa dan 5 kelurahan dengan total 63.900 Kepala Keluarga. Kondisi ini menyebabkan tingginya permintaan layanan, khususnya pada pelayanan perekaman dan pencetakan KTP-el. Dengan jumlah Wajib KTP yang terus meningkat, kebutuhan akan pelayanan yang efektif dan efisien menjadi semakin penting.

Permasalahan utama dalam pelayanan cetak KTP-el di Kecamatan Brebes adalah belum tersedianya media informasi yang dapat diakses masyarakat terkait ketersediaan blangko KTP-el. Distribusi blangko yang tidak menentu serta keterbatasan informasi menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor

kecamatan tanpa kepastian ketersediaan blangko. Akibatnya, masyarakat sering kali harus datang berulang kali, sehingga menimbulkan pemborosan waktu, tenaga, dan biaya.

Selain itu, proses pendaftaran layanan masih dilakukan secara langsung di kantor kecamatan, sehingga masyarakat harus datang terlebih dahulu untuk melakukan pendaftaran sebelum mendapatkan pelayanan. Hal ini menjadi kurang efisien, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau berdomisili jauh dari lokasi pelayanan. Kondisi tersebut juga berpotensi menimbulkan kepadatan pengunjung di kantor kecamatan, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.

Permasalahan lainnya adalah belum tersedianya akses informasi mengenai ketersediaan blangko KTP-el. Masyarakat sering kali harus datang langsung ke kantor kecamatan hanya untuk mengetahui bahwa blangko tidak tersedia. Selain itu, tidak adanya kepastian mengenai ketersediaan blangko menyebabkan masyarakat harus datang berulang kali, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam pelayanan[2].

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi yang dapat memfasilitasi pendaftaran layanan cetak KTP-el secara online serta menyediakan informasi ketersediaan blangko yang diperbarui berdasarkan data yang dikelola oleh petugas. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengetahui ketersediaan blangko sebelum melakukan pendaftaran, dimana proses pendaftaran hanya dapat dilakukan apabila blangko tersedia, sehingga dapat mengurangi kunjungan yang tidak perlu ke kantor kecamatan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Layanan Cetak KTP Elektronik Berbasis Website di Kecamatan Brebes yang dilengkapi dengan fitur pendaftaran online dan informasi ketersediaan blangko. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat, serta membantu petugas dalam menyampaikan informasi secara lebih cepat, akurat, dan transparan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan sistem informasi berbasis web untuk pendaftaran layanan cetak KTP elektronik secara online di Kantor Kecamatan Brebes guna meningkatkan efisiensi proses pelayanan.
- 2) Mengembangkan sistem informasi berbasis web yang menyediakan informasi ketersediaan blangko KTP-el secara akurat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat
 - a. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran layanan cetak KTP-el secara online tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan.
 - b. Masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi ketersediaan blangko KTP-el sehingga tidak perlu datang ke kantor kecamatan hanya untuk memastikan ketersediaannya.
 - c. Menghemat waktu dan tenaga dalam proses pengurusan layanan cetak KTP-el.

2. Bagi Petugas

- a. Sistem pendaftaran cetak KTP-el secara online dapat mengurangi beban administrasi manual, sehingga petugas dapat lebih fokus pada proses verifikasi dan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Dengan adanya sistem berbasis web, petugas dapat mengelola data pendaftaran layanan secara lebih terstruktur, terdokumentasi dan mudah dipantau.
- c. Meningkatkan efektivitas kerja petugas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, khususnya terkait ketersediaan blanko KTP-el melalui sistem berbasis web.

1.3. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengembangan sistem informasi berbasis web dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya layanan KTP elektronik (KTP-el).

Penelitian oleh Ade Suryadi dkk. mengembangkan sistem informasi pendaftaran e-KTP berbasis web menggunakan metode waterfall dan algoritma FIFO. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan dalam pelayanan e-KTP, seperti keterbatasan blanko, prosedur yang rumit, serta antrian panjang [3]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berbasis web dapat mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi penumpukan antrian. Namun, sistem yang dikembangkan masih terbatas pada tahap pendaftaran dan belum mencakup proses layanan hingga tahap pencetakan KTP-el serta belum menyediakan informasi terkait ketersediaan blanko.

Penelitian oleh Arief Maulana dan Rifanda Ansari (2024) mengenai program pelayanan administrasi kependudukan berbasis online (Petaba On) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan serta mengurangi ketergantungan pada pelayanan terpusat di tingkat kabupaten [4]. Meskipun demikian, implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta jaringan internet. Selain itu, sistem belum menyediakan informasi transparan terkait ketersediaan blanko KTP-el.

Penelitian oleh Heni Setiani dan Rakhmat Dedi Gunawan berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Berbasis Web (Studi Kasus: Kecamatan Gadingrejo)” bertujuan untuk merancang sistem pendaftaran KTP elektronik berbasis website guna meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Sistem ini dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan serta membantu petugas dalam mengelola data pendaftaran secara lebih terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berbasis web mampu meningkatkan efektivitas proses pendaftaran dan meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data. Namun, sistem ini masih terbatas pada tahap pendaftaran dan belum mencakup proses layanan cetak KTP elektronik secara menyeluruh. Selain itu, belum tersedia fitur monitoring status layanan serta informasi terkait ketersediaan blanko KTP-el. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi layanan cetak KTP elektronik berbasis website yang lebih lengkap dan terintegrasi. [5]

Penelitian oleh Fadhilah Herawati dkk. bertujuan untuk merancang aplikasi yang dapat membantu pengelolaan data blanko KTP secara terkomputerisasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan dalam pengelolaan blanko yang masih dilakukan secara manual sehingga rentan terjadi kesalahan pencatatan dan keterlambatan informasi. Sistem yang dikembangkan mampu membantu pencatatan stok, distribusi, serta pelaporan penggunaan blanko KTP secara lebih efektif dan terstruktur. Namun, penelitian ini masih berfokus pada manajemen internal blanko dan belum terintegrasi dengan layanan kepada masyarakat, seperti pengajuan layanan atau monitoring status pencetakan KTP elektronik. Selain itu, sistem juga belum menyediakan akses informasi secara langsung kepada masyarakat terkait ketersediaan blanko. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi layanan cetak KTP-el berbasis website yang tidak hanya mengelola data internal, tetapi juga memberikan transparansi informasi kepada masyarakat. [6]

Penelitian oleh Sri Handriana Dewi Hastuti bertujuan untuk merancang sistem informasi yang menampilkan ketersediaan blanko KTP elektronik secara lebih informatif. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya transparansi informasi terkait stok blanko, sehingga masyarakat sering mengalami ketidakpastian dalam proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem display informasi mampu membantu penyampaian informasi ketersediaan blanko secara lebih jelas dan terstruktur. Namun, sistem ini masih terbatas pada penyajian informasi dan belum terintegrasi dengan layanan pengajuan maupun proses cetak KTP elektronik secara langsung. Selain itu, sistem belum menyediakan

fitur monitoring status permohonan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi layanan cetak KTP elektronik berbasis website yang lebih lengkap dan terintegrasi. [7]

Tabel 1. 1 Gap Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Judul	Hasil	Gap Penelitian
1.	2021	Perancangan Sistem Informasi Layanan Pendaftaran E-KTP Berbasis Web	Sistem mampu mempermudah pendaftaran dan mengurangi penumpukan	Belum tersedia layanan cetak KTP-el secara online dan informasi ketersediaan blangko dalam satu sistem
2.	2024	Optimalisasi Pelayanan Terdepan Berbasis Online (Petaba On) Dalam Penerbitan KTP Elektronik (E-Ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie	Layanan online meningkatkan akses pelayanan masyarakat	Belum menyediakan informasi ketersediaan blangko KTP-el yang terintegrasi dengan layanan
3.	2019	Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) Berbasis Web (Study Kasus : Kecamatan Gadingrejo)	Sistem meningkatkan efisiensi pengolahan data dan pendaftaran	Belum memfasilitasi proses pendaftaran cetak KTP-el secara online dan tidak menyediakan informasi blangko

No	Tahun	Judul	Hasil	Gap Penelitian
4.	2023	Perancangan Aplikasi Manajemen Blangko KTP di Disdukcapil Kabupaten Semarang	Sistem mampu mengelola stok blangko dengan baik secara internal	Belum menyediakan layanan pendaftaran cetak KTP-el secara online serta akses informasi blangko bagi masyarakat
5.	2021	Perancangan Display Informasi Ketersediaan Blangko KTP Elektronik Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Timur	Sistem menampilkan informasi ketersediaan blangko secara transparan	Belum terintegrasi dengan layanan pendaftaran cetak KTP-el secara online

Berdasarkan studi-studi sebelumnya, terdapat beberapa celah yang belum sepenuhnya teratasi, seperti belum adanya integrasi antara sistem pendaftaran online dengan penyediaan informasi ketersediaan blangko KTP elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Informasi Layanan Cetak KTP Elektronik Berbasis Website di Kecamatan Brebes yang tidak hanya memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran cetak KTP-el secara daring, tetapi juga dilengkapi dengan fitur penyajian informasi ketersediaan blangko secara transparan. Selain itu, sistem ini menyediakan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi terkait proses layanan melalui satu platform berbasis website. Dengan pendekatan ini, sistem diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam layanan cetak KTP elektronik di tingkat kecamatan.

1.4. Data Penelitian

Data penelitian merupakan segala bentuk fakta dan informasi yang digunakan sebagai bahan dalam proses penelitian. Pada penelitian ini, data yang digunakan berupa data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yaitu Kantor Kecamatan Brebes. Data penelitian diperoleh melalui metode observasi yang dilakukan secara langsung di Kantor Kecamatan Brebes untuk mengetahui proses pelayanan cetak KTP elektronik yang sedang berjalan. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh data yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi data user, data permohonan cetak KTP-el, data riwayat permohonan, dan data stok blangko KTP-el. Data utama yang digunakan disimpan dalam basis data MySQL yang berfungsi untuk mengelola seluruh informasi dalam sistem [8].

- Data *user* digunakan untuk menyimpan informasi akun pengguna dalam sistem, seperti NIK, nama lengkap, email, nomor telepon, password, serta role untuk membedakan hak akses pengguna dan admin.
- Data permohonan cetak digunakan untuk mencatat setiap pengajuan layanan cetak KTP-el oleh pengguna.
- Data riwayat permohonan digunakan untuk mencatat seluruh proses permohonan yang telah dilakukan, mulai dari pengajuan hingga selesai.
- Data stok blangko digunakan untuk mencatat ketersediaan blangko KTP-el secara aktual di kantor kecamatan.