

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Layanan administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat terkait identitas resmi warga negara [1]. Dalam pelaksanaannya, layanan ini tidak hanya membutuhkan akurasi dan kecepatan, tetapi juga kemudahan akses bagi masyarakat, termasuk melalui pendekatan layanan langsung seperti program jemput bola [2]. Dokumen kependudukan seperti Kartu Identitas Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya merupakan persyaratan utama untuk berbagai layanan publik [3]. Pemerintah Indonesia terus mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi [4].

Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah tantangan. Proses pelayanan yang belum sepenuhnya efisien, keterbatasan akses informasi, serta pengelolaan data yang masih terpisah menjadi beberapa hal yang sering ditemui di lapangan [5]. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan sistem yang mampu mengintegrasikan seluruh proses pelayanan agar lebih efektif dan terstruktur [6].

Penelitian oleh Harlangga, Ariansyah, dan Christian (2023) menghasilkan aplikasi pelayanan administrasi publik berbasis *website* pada Kantor Kelurahan Majasari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu menggantikan proses pelayanan manual yang sebelumnya menggunakan *Microsoft Word*, *Excel*, dan pencatatan buku, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, terkomputerisasi, serta mempermudah proses pembuatan laporan [7].

Penelitian lain oleh Rany Febriana Hutabarat, Zulfahmi Syahputra, dan Ahmad Akbar (2025) menghasilkan sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis web di Kantor Desa Helvetia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu mempercepat proses pencarian data penduduk dibandingkan metode manual, mempermudah pengelolaan dokumen seperti akta kelahiran, surat domisili, dan surat keterangan lainnya, serta menyediakan fitur pencarian dan pembuatan laporan secara terkomputerisasi yang sebelumnya belum tersedia. Implementasi sistem juga meningkatkan kualitas pelayanan karena akses layanan menjadi lebih mudah dan komunikasi antara masyarakat dengan aparat desa menjadi lebih efektif. Secara keseluruhan, sistem yang dikembangkan mendukung terciptanya administrasi yang lebih tertib, efisien, dan sistematis [8].

Selanjutnya, penelitian oleh Dandi Riko dan Ronald David Marcus (2023) menghasilkan sistem informasi kependudukan berbasis web yang dinilai layak digunakan dalam pelayanan administrasi di tingkat desa. Hasil penelitian berdasarkan pengujian *User Acceptance Test* (UAT) yang

melibatkan perangkat desa, guru, dan masyarakat menunjukkan bahwa sistem memperoleh rata-rata skor 4,37 dari skala 5 dengan tingkat pemenuhan kebutuhan sebesar 87,50%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna serta dinilai efektif dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih terstruktur dan efisien dibandingkan metode manual sebelumnya [9].

Penelitian oleh Sry Mayunita dan Jasti Jahami (2024) menghasilkan temuan bahwa penerapan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis LAYDA-K memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Sistem dinilai mempermudah akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan dibandingkan prosedur sebelumnya. Dengan demikian, implementasi aplikasi LAYDA-K dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara lebih efisien dan terstruktur [10].

Selain itu, penelitian oleh Khairunnisa, Nazwa Zania Shiva Gumanti, Fifi Andriani, dan Miftahul Jannah (2024) menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis *web* yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan pengguna sebesar 80% berdasarkan hasil pengujian *User Acceptance Test* (UAT). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa fitur-fitur utama, seperti pelampiran surat yang diverifikasi oleh

petugas, rekapitulasi surat secara otomatis, pengarsipan surat digital, serta notifikasi melalui email, telah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sistem telah berfungsi dengan baik dan mampu memenuhi sebagian besar tujuan pengembangan, meskipun masih terdapat peluang pengembangan lebih lanjut pada aspek integrasi layanan secara lebih menyeluruh [11].

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis web mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan masyarakat, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan reguler di kantor atau pada tingkat desa dengan cakupan sistem yang terbatas. Belum banyak penelitian yang secara khusus merancang sistem informasi terintegrasi untuk mendukung layanan berbasis jemput bola yang mencakup seluruh proses mulai dari pengajuan, penjadwalan kegiatan lapangan, pencatatan hasil pelayanan, hingga *monitoring* dan pelaporan dalam satu *platform* digital terpadu [12].

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, program JEBOL (Jemput Bola *Online*) merupakan inovasi pelayanan yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, proses pengajuan layanan, penjadwalan kegiatan, pencatatan hasil pelayanan, hingga *monitoring* status permohonan belum terintegrasi dalam satu sistem digital. Kondisi ini menyebabkan pelayanan kurang efisien, informasi tidak tersampaikan dengan baik, serta masyarakat kesulitan memantau perkembangan permohonan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan rancang bangun sistem informasi JEBOL berbasis web yang mampu mengintegrasikan seluruh proses layanan dalam satu *platform* terpadu. Sistem ini diharapkan dapat mendukung proses pengajuan layanan, pengelolaan jadwal, pencatatan hasil pelayanan, serta *monitoring* status permohonan secara *real-time*, sehingga pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan terstruktur serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Tegal. Penelitian ini menggunakan metode *Research and Development* (R&D) dengan model pengembangan *Waterfall* yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan dalam penelitian ini adalah belum tersedianya sistem informasi JEBOL (Jemput Bola *Online*) berbasis web yang terintegrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, sehingga proses pengajuan layanan, pengelolaan jadwal, pencatatan hasil pelayanan, serta *monitoring* kegiatan belum terlaksana secara efektif, efisien, dan terdokumentasi secara sistematis.

1.3. Batasan Masalah

1. Sistem yang dirancang mencakup fitur pengajuan layanan jemput bola, pengelolaan jadwal kegiatan, pencatatan hasil pelayanan, pemantauan status permohonan, penyampaian hasil permohonan berupa status

disetujui atau ditolak disertai catatan pendukung, pencatatan riwayat pengajuan, serta penyajian data layanan dalam bentuk laporan.

2. Aktor sistem dibatasi pada Admin Disdukcapil sebagai pengelola utama sistem, Cabang Dinas sebagai pihak yang mengelola data sekolah dan jadwal kegiatan jemput bola, Masyarakat sebagai pemohon layanan administrasi kependudukan, serta Pengunjung sebagai pengguna yang dapat melihat informasi umum pada *website* tanpa melakukan *login*.
3. Sistem dibangun menggunakan *framework Laravel* dengan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) dan MySQL sebagai media penyimpanan data. Sistem ini hanya berbasis web dan tidak mencakup pengembangan versi perangkat bergerak maupun integrasi langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
4. Objek penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan melalui program JEBOL (Jemput Bola Online) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Pembahasan sistem difokuskan pada proses pengajuan layanan, pengelolaan jadwal, pemantauan status pengajuan, penilaian layanan, dan pelaporan.
5. Pengujian sistem dibatasi pada pengujian fungsionalitas menggunakan metode *Black Box Testing* untuk memastikan setiap fitur berjalan sesuai kebutuhan, tanpa membahas keamanan tingkat lanjut dan kinerja sistem secara mendalam.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi JEBOL (Jemput Bola Online) berbasis web pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan proses pengajuan layanan, pengelolaan jadwal kegiatan, pemantauan status permohonan, penilaian layanan, serta pelaporan pelayanan secara terpusat. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dari perancangan Sistem Informasi JEBOL (Jemput Bola *Online*) Berbasis Web di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pengelolaan layanan jemput bola melalui sistem yang terintegrasi, sehingga proses pengajuan, penjadwalan, pencatatan hasil pelayanan, dan pelaporan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terstruktur.
2. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan layanan administrasi kependudukan serta memantau status permohonan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

3. Membantu Cabang Dinas dalam mengelola data sekolah, mengatur jadwal pelayanan jemput bola, memantau pengajuan, serta melihat laporan pelayanan sesuai kebutuhan.
4. Meningkatkan efisiensi kerja Admin Disdukcapil dalam melakukan verifikasi pengajuan, mengelola jadwal pelayanan, melihat hasil penilaian layanan, serta mencetak laporan secara terdokumentasi.
5. Mendukung transparansi dan evaluasi pelayanan melalui penyediaan informasi status pengajuan, riwayat pengajuan, penilaian layanan, dan laporan pelayanan.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Adapun sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini terbagi beberapa sub bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan Laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang penelitian-penelitian relevan yang dikutip dari abstrak jurnal ilmiah, disertai penjelasan teoritis yang melandasi pembahasan dalam kajian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam proses

penelitian, mulai dari prosedur penelitian, metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan studi literatur, hingga tahapan dalam pengembangan sistem.

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini menguraikan analisis semua permasalahan yang ada, di mana masalah-masalah yang muncul akan diselesaikan melalui penelitian. Pada bab ini juga dilaporkan secara detail rancangan terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil pengembangan sistem yang telah dilakukan, seperti tampilan antarmuka, fitur yang tersedia, serta hasil pengujian.

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran yang dapat dijadikan masukan untuk pengembangan sistem di masa mendatang atau penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA :

Daftar Pustaka berisi tentang daftar jurnal, *literatur*, yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

LAMPIRAN :

Lampiran berisi informasi tambahan yang sebagai pendukung kelengkapan laporan, antara lain dari tempat penelitian, serta data - data lain yang diperlukan.