
ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN PEMBUATAN KTP DAN KARTU KELUARGA PADA KANTOR CAMAT BATU AMPAR DALAM PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT

Tuti Marni Sinurat¹, Razaki², Yulia³

Email : tutysinurat@gmail.com, persadarazaki@yahoo.co.id, yuliaedwar2407@gmail.com

^{1,2,3}Universitas Nagoya Indonesia

Informasi Artikel

Diterima : 14 April 2025
Direview : 20 April 2025
Disetujui : 30 April 2025

Kata Kunci

Sistem Informasi, KTP,
Kartu Keluarga.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem informasi pendaftaran pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Camat Batu Ampar, serta dampaknya terhadap kepuasan dan persepsi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa implementasi sistem informasi ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Proses pembuatan KTP dan KK menjadi lebih efisien dengan rata-rata waktu penyelesaian hanya 5 hari kerja, yang merupakan perbaikan signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya yang memakan waktu hingga 2 minggu. Selain itu, sistem baru juga meningkatkan transparansi proses, dengan 70% responden mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih transparan dalam hal persyaratan, biaya, dan waktu pemrosesan. Kemampuan untuk melacak status pengajuan secara real-time telah mengurangi ketidakpastian dan potensi praktik tidak transparan. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Keywords

Information System, KTP,
Family Cards.

Abstract

This study aims to evaluate the implementation of the registration information system for making Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK) at the Batu Ampar Sub-District Office, as well as its impact on community satisfaction and perceptions. Based on the results of the study, it was found that the implementation of this information system had a significant positive impact on community satisfaction. The process of making KTP and KK has become more efficient with an average completion time of only 5 working days, which is a significant improvement compared to the previous manual system that took up to 2 weeks. In addition, the new system also improved the transparency of the process, with 70% of respondents expressing that they felt more transparent in terms of requirements, fees, and processing time. The ability to track the status of applications in real-time has reduced uncertainty and the potential for non-transparent practices. This research shows that the implementation of information systems can improve the efficiency and transparency of public services, as well as increase overall public satisfaction.

A. Pendahuluan

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Masyarakat adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan masyarakat, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan masyarakat. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan masyarakat (Yulika et al., 2022).

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional (Nurhayati et al., 2024). Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal (Hidayat et al., 2023).

Pencatatan dan pengolahan data penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, dimana pelaksanaannya diawali dari kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan cepat dan tepat untuk mendapatkan suatu informasi (Maghfiroh et al., 2022). Tetapi pada kenyataannya, pengolahan data pada Kecamatan Batu Ampar masih dilakukan dalam bentuk pembukuan atau arsip – arsip, sehingga seringkali terjadi kesalahan bahkan ada arsip data yang hilang atau rusak karena terlalu banyaknya arsip yang ada. Pada aktifitas pelayanan kependudukan, warga diharuskan mengurus surat surat permohonan yang diinginkan dengan mengikuti sejumlah prosedur prosedur yang berlaku sehingga dalam pembuatan surat surat tertentu akan memakan waktu dan tenaga yang cukup lama (Sunawan et al., 2022).

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan hingga kecamatan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administratif sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Satu perubahan besar yang dilakukan melalui Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen

kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional (Purna et al., 2022).

Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai yang berada pada suatu instansi dan penilaian kinerja pada dasarnya merupakan kunci utama dalam mengembangkan suatu perusahaan atau instansi pemerintah secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atau sumber daya manusia yang ada di dalam instansi didalam pemerintah tersebut (Agustini & Yulia, 2024).

Berdasarkan hasil pra-penelitian pada Kantor Camat Batu Ampar, bahwa setiap hari jam kerja para pegawai memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Setiap harinya para pegawai melayani masyarakat yang datang dari berbagai desa/kelurahan untuk melakukan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang harus dilengkapi baik itu untuk keperluan keluarga maupun untuk keperluan lainnya (Hartono et al., 2024).

Sebagai instansi pemerintah pasti kantor Kecamatan Batu Ampar ini juga pernah mengalami berbagai masalah dalam pelayanan publik dan berbagai keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pengurusan administrasi kependudukan yang memakan waktu cukup lama, sarana dan prasarana yang kurang memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya di kualitas pelayanan, masih adanya respon pegawai yang kurang bersahabat terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan KTP dan KK (Rika et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: "Analisis Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Batu Ampar Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat".

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian (Hartono et al., 2024). Dalam penelitian ini unit analisis adalah peran Kantor Kecamatan Batu Ampar dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pembuatan KTP dan KK di Kantor Camat Batu Ampar. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus KTP dan KK di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Batu Ampar yang beralamat di Jl. Kuda Laut No.01, Sungai Jodoh, Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Waktu penelitian di lakukan mulai pada bulan Februari sampai dengan Maret 2023.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka teknik penggalan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: a.observasi, b.wawancara, c.dokumentasi, d.kuesioner/angket.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Tingkat Kepuasan Pembuatan KTP Dan Kartu Keluarga Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat Pada Kantor Camat Batu Ampar. Secara keseluruhan, 24 responden (80%) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi pendaftaran pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Camat Batu Ampar telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa tantangan, mayoritas masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, perlu dilakukan perbaikan dalam infrastruktur, pelatihan, dan penanganan kendala teknis. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan pelayanan publik di Kantor Camat Batu Ampar dapat terus ditingkatkan dan memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini juga merekomendasikan agar pihak terkait melakukan evaluasi berkala terhadap sistem informasi yang digunakan, serta meningkatkan komunikasi antara petugas dan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap keluhan dan masukan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan baik. Selain itu, penting untuk melibatkan masyarakat dalam proses sosialisasi dan pelatihan agar mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan sistem pendaftaran online (Rouly Manurung et al., 2022). Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Kantor Camat Batu Ampar dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat pelayanan.

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Pendaftaran Pembuatan KTP Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Batu Ampar. Secara keseluruhan, 24 responden (80%) menyatakan bahwa penerapan sistem informasi pendaftaran pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Camat Batu Ampar telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik (Ningrum et al., 2023). Masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi telah membawa banyak manfaat, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pelatihan, dukungan teknis, dan kecepatan pelayanan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan sistem informasi ini dapat terus meningkat, sehingga pelayanan publik di Kantor Camat Batu Ampar dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat.

Pembahasan

Secara keseluruhan, pembahasan ini mengarah pada kesimpulan bahwa implementasi sistem informasi dalam pelayanan pembuatan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Camat Batu Ampar telah membawa perubahan positif dalam tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat (Rinawaty et al., 2023). Namun, tantangan yang teridentifikasi menunjukkan kompleksitas dalam mentransformasi layanan publik di era digital. Diperlukan pendekatan yang holistik, inklusif, dan adaptif untuk memastikan bahwa manfaat digitalisasi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Implikasi dari temuan ini bagi pengembangan kebijakan e-government di masa depan adalah pentingnya mempertimbangkan aspek-aspek non-teknis seperti literasi digital masyarakat, keamanan data, dan

pemerataan akses dalam setiap inisiatif digitalisasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya membangun kapasitas sumber daya manusia di sektor publik untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan masyarakat (Hasibuan et al., 2022). Rekomendasi yang muncul dari penelitian ini meliputi peningkatan program edukasi dan sosialisasi, penyediaan bantuan teknis di lokasi untuk kelompok masyarakat tertentu, peningkatan keamanan dan transparansi pengelolaan data, serta pengembangan fitur-fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dengan penyempurnaan berkelanjutan berdasarkan umpan balik masyarakat, diharapkan tingkat kepuasan dan persepsi positif terhadap sistem ini dapat terus ditingkatkan, mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efisien, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Lisa et al., 2022).

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi sistem informasi pendaftaran pembuatan KTP dan Kartu Keluarga pada Kantor Camat Batu Ampar telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat.
2. Persepsi masyarakat terhadap transparansi proses juga menunjukkan hasil yang positif. 70% responden merasa bahwa sistem baru telah meningkatkan transparansi dalam hal persyaratan, biaya, dan waktu pemrosesan dokumen. Mereka menghargai kemampuan untuk melacak status pengajuan mereka secara real-time, yang mengurangi ketidakpastian dan potensi praktik-praktik tidak transparan.

E. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada pihak perguruan tinggi Universitas Nagoya Indonesia dan Kantor Camat Batu Ampar.

F. Referensi

- Agustini, R., & Yulia, Y. (2024). Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2019-2024. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 3(1), 45–58.
- Hartono, B., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Produksi PT. Sat Nusapersada, TBK. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 3(1), 1–15.
- Hasibuan, A., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Karyawan Di PT. PCI Elektronik Internasional. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 81–90. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Hidayat, S., Yulia, Y., & Silvia Rica Lucinda, R. (2023). Pengaruh Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Minat Pengguna Jasa Angkutan Limbah Medis Di PT. Satalindo Mandiri Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)*

- (Vol. 2, Issue 1). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Lisa, S. H., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Hotel Da Vienna Boutique Di Kota Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 20–31. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 1–10. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Ningrum, P. T., Persada, R., & Yulia, Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Kawasan Hunian Villa Panbil Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(2), 34–40. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Nurhayati, S., Yulia, & Juma, R. (2024). Analisis Peran Room Attendant Dalam Melaksanakan Kebersihan Kamar Terhadap Pelayanan Di Hotel Formosa Batam. 3(2), 54–66. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Purna, B., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sumber Marine Shipyard Batam. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Rika, R., Persada, R., & Yulia, Y. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekolah Raudhatul Athfal Nursyarif Kota Batam. 3(1), 37–44.
- Rinawaty, R., Yulia, Y., & Agustini, R. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kamar Dan Laporan Keuangan Di The Golden Bay Hotel Batam Tahun 2023. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 2(2), 1–12. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Rouly Manurung, C., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Analisis Perhitungan Rasio Keuangan Terhadap Laporan Keuangan Pada Masa Covid-2019 Di PT. Fast Food Indonesia, Tbk Periode 2019-2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 55. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Honor Untuk Pegawai Yang Melakukan Kegiatan Pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN SUSKA Riau. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 94–104. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>