

Analisis Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Suboh

Ahmad Muhlis^{1*}, A. Hamdani²

^{1,2}Teknologi Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ibrahimy, Jawa Timur, Indonesia

Jl. KHR. Syamsul Arifin No.1-2, Sukorejo, Sumberejo, Kec. Banyuputih, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68374

Email: ^{1,*}coboibesuki@gmail.com, ²kidz88@gmail.com

(* Email Corresponding Author: coboibesuki@gmail.com)

Received: September 12, 2025 | Revision: September 20, 2025 | Accepted: September 26, 2025

Abstrak

Kemajuan teknologi telah membawa perubahan signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang pelayanan administrasi publik di tingkat kecamatan. Perkembangan ini membuka peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Namun, di Kecamatan Suboh, proses pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran masih dilakukan secara manual, yang memerlukan waktu lama, rentan kesalahan pencatatan, serta menyulitkan pelacakan dan pengelolaan dokumen. Kondisi ini dapat menyebabkan duplikasi data, penumpukan berkas fisik, serta hambatan dalam penyusunan laporan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan administrasi terpadu yang dapat menggantikan proses manual dengan sistem terkomputerisasi. Diharapkan sistem ini mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan, meningkatkan kualitas pengelolaan data, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi di Kecamatan Suboh.

Kata Kunci: Teknologi, Pelayanan Administrasi, Sistem Informasi, Kecamatan, Digitalisasi

Abstract

Technological advancements have brought significant changes to various aspects of life, including public administrative services at the sub-district level. These developments present great opportunities to improve the efficiency, accuracy, and accessibility of services for the community. However, in Suboh Sub-district, administrative processes such as the issuance of ID cards, family cards, and birth certificates are still carried out manually, requiring lengthy processing time, prone to data entry errors, and making document tracking and management difficult. This condition can lead to data duplication, accumulation of physical files, and obstacles in preparing periodic reports. This study aims to analyze and design an integrated administrative service information system to replace the manual process with a computerized system. The proposed system is expected to accelerate service processes, minimize errors, improve data management quality, and provide greater convenience for the public in accessing administrative services in Suboh Sub-district.

Keywords: Technology, Administrative Services, Information System, Sub-district, Digitalization

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi semakin memudahkan manusia dalam melakukan berbagai jenis pekerjaan. Sistem informasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kinerja suatu instansi, lembaga, atau organisasi. Menurut Ermawati dkk[1], sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penerapan metode pengembangan *Extreme Programming* terbukti menghasilkan sistem yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pos pelayanan terpadu berbasis web tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja petugas. Selain itu, adanya fitur notifikasi berbasis WhatsApp Blast mempermudah masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan merata, sehingga kepuasan pengguna layanan meningkat secara signifikan. Temuan ini memperkuat argumen bahwa sistem informasi berbasis web dapat menjadi solusi nyata untuk mengatasi berbagai kendala pelayanan manual, serta menjadi langkah strategis dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan publik di tingkat daerah. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, sistem pelayanan manual secara bertahap mulai tergantikan oleh sistem yang terkomputerisasi[2]. Transformasi digital menciptakan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan administrasi[3]. Upaya perbaikan pelayanan publik itu ternyata memberikan manfaat bagi pemerintah daerah maupun warga masyarakat dan pelaku usaha[4].

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang diperlukan masyarakat [5][6][7]. Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan optimalisasi peran Kecamatan[8]. seluruh kepentingan Publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor pelayanan[9]. Pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan merupakan dambaan setiap warga negara[10]. Selama ini pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tidak lanjut upaya untuk melaksanakan kegiatan publik. Pegawai pemerintah terus-menerus diharapkan untuk menawarkan jenis bantuan publik terbaik[11]. Pelayanan publik erat kaitannya dengan masyarakat dalam segala aspek kehidupan berbangsa dan bernegara[12]. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakatnya[13]. Pelayanan publik agar optimal menjadi

indikator utama bagi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah[14]. Pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain[15].

Di Kecamatan Suboh, berbagai bentuk pelayanan administrasi publik seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran masih dilakukan secara manual. Masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut harus datang langsung ke kantor Kecamatan Suboh, mengisi formulir fisik, dan menunggu proses verifikasi serta pencatatan oleh petugas secara manual. Proses semacam ini tidak hanya memakan waktu lama, tetapi juga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan data, kehilangan dokumen, dan kesulitan dalam pelacakan riwayat dokumen yang telah diajukan. Kondisi ini dapat menyebabkan duplikasi data, penumpukan berkas fisik, serta hambatan dalam pembuatan laporan dan rekapitulasi secara berkala.

Untuk mengatasi masalah tersebut, dibutuhkan *sistem informasi* yang terintegrasi dan mampu mengelola berbagai jenis layanan administrasi dalam satu platform. Sistem informasi yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan, serta mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi.

Beberapa penelitian terkait telah dilakukan dalam bidang ini. Penelitian oleh Pratama dan Sugiarto. merancang *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Perizinan* berbasis web di Kecamatan Pagelaran dengan metode Waterfall dan database MySQL. Hasilnya menunjukkan peningkatan efisiensi dalam pengolahan data kependudukan. Selanjutnya, penelitian oleh Nurhayati dkk. mengembangkan *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan* berbasis web di Kecamatan Karawang Barat, yang mampu mempercepat proses layanan dan meminimalkan kesalahan input data.

Penelitian lain oleh Sari dan Utami membahas *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa* dengan integrasi layanan KTP, KK, dan surat keterangan, yang terbukti mengurangi beban kerja manual perangkat desa. Sementara itu, Rahman dan Rahayu mengembangkan *Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu* menggunakan barcode sebagai verifikasi dokumen untuk meningkatkan keamanan data. Terakhir, penelitian oleh Fadilah dkk. membuat *Sistem Informasi Administrasi Kelurahan* dengan antarmuka responsif yang memudahkan akses masyarakat melalui perangkat seluler.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut menunjukkan manfaat signifikan, terdapat beberapa celah (*gap analysis*) yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Pertama, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji dan merancang *sistem informasi pelayanan administrasi terpadu* untuk Kecamatan Suboh. Kedua, sebagian besar penelitian hanya fokus pada satu jenis layanan (misalnya KTP atau surat keterangan), sementara penelitian ini berupaya mengintegrasikan beberapa layanan sekaligus, termasuk pelacakan status pengajuan secara *real-time*. Ketiga, aspek keamanan dokumen dan pencegahan duplikasi data di Kecamatan Suboh belum pernah menjadi fokus penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem informasi pelayanan administrasi yang mampu mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan administrasi ke dalam suatu platform yang berbasis teknologi informasi yang mudah di gunakan. Sistem ini di rancang untuk menggantikan proses pelayanan manual yang selama ini sedang berjalan, dengan harapan dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga dalam pemrosesan dokumen, mempercepat alur pelayanan, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pencatatan, kehilangan berkas, maupun duplikasi data yang sering terjadi.

Agar pembahasan penelitian ini terarah dan fokus, maka ruang lingkup penelitian ditetapkan secara jelas. Penelitian ini hanya menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan administrasi terpadu pada Kecamatan Suboh dengan lingkup terbatas pada tiga jenis layanan utama, yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Pemilihan ketiga jenis layanan tersebut didasarkan pada frekuensi permohonan yang paling banyak diajukan oleh masyarakat dan dianggap mewakili kebutuhan administrasi kependudukan ditingkat kecamatan. Perancangan sistem difokuskan pada fitur pengisian formulir digital oleh masyarakat, pencatatan data oleh petugas, serta pengelolaan riwayat dokumen secara terstruktur. Sistem yang dibangun tidak mencakup implementasi tanda tangan elektronik maupun integrasi langsung dengan sistem pusat kependudukan nasional. Selain itu, pengguna sistem dibatasi hanya pada dua peran utama, yaitu petugas Kecamatan sebagai pengelola data masyarakat sebagai pemohon layanan administrasi. Dengan adanya batasan masalah ini, peneliti diharapkan lebih terarah serta dapat memberikan hasil yang realistis sesuai dengan kondisi dan kebutuhan Kecamatan Suboh.

Harapan dari penelitian ini adalah terciptanya sebuah *sistem informasi* yang mampu memberikan kemudahan akses layanan administrasi bagi masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, serta mendukung pengelolaan arsip secara digital yang aman dan terintegrasi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

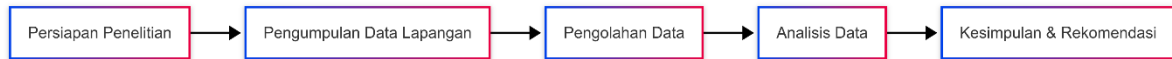
2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Jenis penelitian ini di pilih karena memungkinkan peneliti memperoleh data secara langsung melalui observasi dan wawancara pada objek penelitian. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan administrasi di Kecamatan Suboh, baik dari sisi prosedur pelayanan, permasalahan yang muncul, maupun kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi. Dengan menggunakan metode ini, data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis secara mendalam untuk merancang solusi berupa sistem informasi yang benar sesuai dengan kebutuhan lapangan. Selain itu, penelitian ini juga bersifat aplikatif, karena hasil akhirnya

diarahkan untuk menghasilkan rancangan sistem yang dapat langsung diimplementasikan dalam pelayanan administrasi Kecamatan Suboh.

2.2 Tahap Penelitian

Alur tahap penelitian



Gambar 1. Alur penelitian lapangan

Penjelasan tahapan:

1. **Persiapan penelitian**
Tahap ini mencakup penyusunan instrumen penelitian, perumusan pernyataan wawancara, dan penentuan responden. Peneliti juga melakukan koordinasi awal dengan pihak kecamatan untuk memperoleh izin penelitian
2. **Pengumpulan data lapangan**
Pada tahap ini dilakukan tiga teknik utama: observasi langsung terhadap alur pelayan administrasi (KTP, KK, dan Akta Kelahiran), wawancara mendalam dengan pengawai dan masyarakat, serta dokumentasi terkait proses dan prosedur pelayanan.
3. **Pengolahan data**
Data yang terkumpul disusun dan dikategorikan ke dalam hambatan teknis untuk memudahkan analisis.
4. **Analisis Data**
Data dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menemukan pola, penyebab masalah, dan potensi solusi berdasarkan data yang telah diklasifikasikan.
5. **Kesimpulan Dan Rekomendasi**
Merumuskan hasil temuan peneliti menjadi kesimpulan yang dilengkapi rekomendasi perbaikan.

Tabel 1. Berikut menjelaskan urutan tahapan penelitian lapangan yang digunakan :

No	Tahap	Aktifitas Utama	Output
1	Persiapan penelitian	Menentukan topik, tujuan, instrumen	Proposal dan instrumen
2	Pengumpulan data	Observasi, wawancara, dokumentasi	Data mentah
3	Analisi data	Analisis kualitatif dan kuantitatif sederhana	Hasil analisis
4	Kesimpulan dan rekomendasi	Menyusun laporan dan saran	Laporan penelitian

2.3 Metode Penyelesaian Masalah

Metode penyelesaian masalah dalam penelitian ini diawali dengan pengumpulan data lapangan untuk mengidentifikasi kendala pada proses pelayanan administrasi manual, seperti potensi duplikasi data, lamanya pelayanan, dan kesulitan pelacakan dokumen. Data yang terkumpul dianalisis untuk menemukan akar permasalahan.

Hasil analisis tersebut digunakan untuk merancang sistem informasi yang dapat mengatasi masalah, meningkatkan efisiensi waktu, dan mempermudah masyarakat mengakses layanan. Pendekatan penelitian lapangan ini memastikan bahwa rancangan sistem informasi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan di kecamatan suboh, karena berbasis pada kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Selain itu, metode penyelesaian masalah ini dilengkapi dengan evaluasi awal melalui diskusi bersama petugas Kecamatan dan beberapa masyarakat pengguna layanan. Langkah ini bertujuan untuk menyelesaikan rancangan sistem dengan kebutuhan nyata, mengidentifikasi potensi kendala implementasi, serta memastikan sistem yang dikembangkan lebih praktis, transparan, dan mudah diterapkan dalam proses pelayanan administrasi sehari-hari.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan

a. Deskripsi Umum Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan administrasi di kecamatan suboh dengan fokus pada analisis kendala, potensi, dan rekomendasi pengembangan. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Lapangan (Field Research), dimana peneliti terjun langsung ke lokasi untuk mendapatkan data empiris yang akurat. Pemilihan metode ini didasarkan pada pertimbangan bahwa data lapangan mampu memberikan gambaran nyata sesuai dengan kondisi di lapangan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dalam tiga tahap utama: tahap persiapan, tahap pengumpulan data, dan tahap analisis data. Seluruh proses ini memakan waktu selama 40 hari, di mulai dari observasi awal hingga penyusunan laporan akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pengumpulan data ditemukan berbagai kendala, seperti keterlambatan pelayanan akibat antri panjang, keterbatasan petugas dalam mengelola dokumen fisik, serta tingginya risiko kehilangan arsip. Selain kendala, penelitian juga mengidentifikasi potensi pengembangan, yaitu adanya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya layanan digital serta kesiapan sebagian petugas untuk beradaptasi dengan sistem baru. Analisis data yang dilakukan kemudian menghasilkan rekomendasi pengembangan sistem informasi pelayanan administrasi terpadu yang lebih cepat, transparan, dan sesuai dengan kondisi riil di Kecamatan Suboh.

b. Gambaran umum lokasi penelitian

Kecamatan Suboh merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Situbondo, Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Suboh sebagai salah satu Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Situbondo. Secara Geografis, Kecamatan Suboh memiliki wilayah Administratif yang terdiri dari 8 Desa. Berdasarkan badan pusat Statistik, jumlah penduduk kecamatan Suboh sekitar 27.000 jiwa, sehingga kebutuhan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran sangat tinggi. Kecamatan Suboh terletak pada jalan Bondowoso No. 02 dengan kode Pos 68354.

3.1.1 Analisis Temuan Lapangan

a. Hasil Observasi

Berdasarkan pengamatan dilapangan, proses pelayanan administrasi masih dilakukan secara manual. Pencatatan data masih menggunakan buku register, sehingga pencarian membutuhkan waktu cukup lama. Selain itu, kondisi fisik dokumen yang menumpuk sering kali menyulitkan petugas dalam menemukan berkas yang diperlukan, serta menimbulkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip. Proses manual ini juga memperlambat pembuatan laporan bulanan dan rekapitulasi data, karena petugas harus menyalin informasi secara berulang dari buku catatan.

b. Hasil Wawancara

Wawancara dengan pegawai kecamatan menunjukkan bahwa kendala utama adalah proses pelayanan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran masih dilakukan secara manual dan belum terkomputerisasi. Petugas menyampaikan bahwa keterbatasan sumber daya manusia serta kurangnya sistem terintegrasi sering menimbulkan ketrlambatan pelayanan. Sering juga terjadi kesalahan pencatatan akibat beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah pegawai. Kondisi ini berdampak langsung pada lamanya waktu penyelesaian administrasi serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

c. Temuan Utama

Pelayanan administrasi di kecamatan suboh masih bersifat manual dan belum terkomputerisasi, khususnya pada pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan memerlukan waktu cukup lama, rawan kesalahan pencatatan, berisiko kehilangan dokumen, sulit di lacak, dan menimbulkan duplikasi data.

d. Implementasi Data

Data hasil observasi, wawancara, dan temuan utama diimplementasikan sebagai dasar perancangan siste informasi pelayanan administrasi terpadu di kecamatan suboh. Informasi mengenai hambatan teknis, sumberdaya manusia, dan prosedural digunakan untuk meentukan kebutuhan sistem, seperti fitur pencatan digital, pencarian cepat data penduduk, penyimpanan terpusat dan pengamanan dokumen. Implementasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu pelayanan, meminimalkan kesalahan pencatatan, mencegah kehilangan dokumen, serta menghindari duplikasi data, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien, akurat, dan mudah silacak.

3.2 Implementasi

Implementasi sistem pelayanan administrasi Kecamatan Suboh, Kabupaten Situbondo. Sistem ini dirancang untuk membantu dalam proses pengajuan pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran secara cepat, tertib, dan transparan. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran dan pengisian formulir secara online tanpa harus datang langsung ke Kantor Kecamatan, sehingga waktu tenaga dapat dihemat secara signifikan.

Selain itu, sistem juga menyediakan fitur validasi dokumen oleh petugas dan pengecekan status pengajuan oleh pemohon secara real-time, sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien, akurat, dan mudah dipantau. Integrasi sistem ini juga memungkinkan adanya pengelolaan data kependudukan yang lebih terstruktur dan terkomputerisasi dengan baik, sehingga dapat meminimalkan risiko duplikasi data, kehilangan dokumen fisik, maupun kesalahan pencatatan.

Dengan adanya implementasi ini, diharapkan pelayanan administrasi di Kecamatan Suboh tidak hanya meningkat dari segi efektivitas dan efisiensi, tetapi juga mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah kepada masyarakat. Ke depan, sistem ini dapat diteruskan dan dikembangkan dengan menambahkan fitur tanda tangan elektronik, integritas dengan database kependudukan nasional, serta akses melalui perangkat mobile, sehingga pelayanan administrasi publik semakin modern, inklusif, dan berkelanjutan.

3.3 Perancangan Sistem

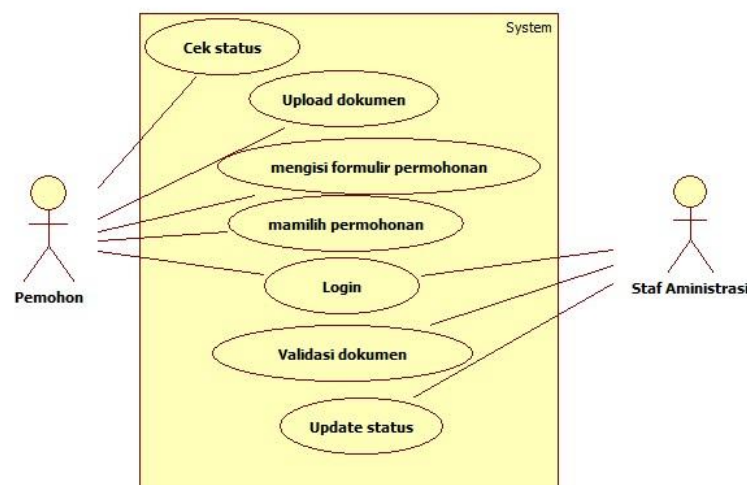
Perancangan sistem yang digunakan untuk perancang sistem yaitu Unified Model Language (UML), dan Figma. Fungsi UML yaitu untuk memvisualisasikan, merancang, serta mendokumentasikan sistem perangkat lunak secara geografis. Dalam pemodelan UML ini, penelitian menggunakan 4 diagram yang meliputi : Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, dan Class Diagram. Sedangkan figma berfungsi membuat Desain UI / UX (user Interface dan User Experience), yaitu merancang tampilan aplikasi supaya/website supaya menarik, dan mudah dipahami oleh pengguna.

3.3.1 Unified Model Language (UML)

a. Use Case Diagram

Use Case Diagram menunjukkan berbagai interaksi antara aktor dan sistem yang akan dirancang. Pada penelitian ini terdapat dua aktor utama yang memiliki akses ke sistem pelayanan administrasi, yaitu Pemohon(Masyarakat), dan Staf Administrasi.

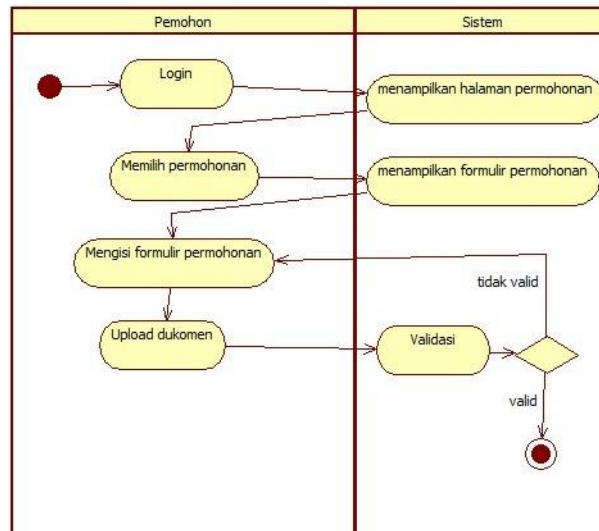
- Pemohon memiliki akses untuk melakukan login, memilih jenis permohonan (KTP, KK, Akta Kelahiran), mengisi formulir permohonan, mengunggah dokumen, serta melakukan pengecekan status pengajuan
- Staf Administrasi memiliki akses untuk login, melakukan validasi dokumen, dan memperbarui status permohonan.



Gambar 2. Use Case Diagram.

b. Activity Diagram

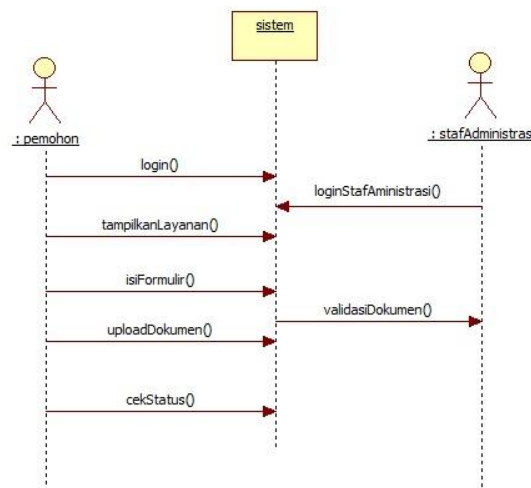
Diagram aktivitas ini berperan penting dalam menggambarkan aktifitas secara sistematis atau alur proses yang terjadi pada pelayanan administrasi. Diagram ini akan memvisualisasikan setiap langkah yang harus dilakukan oleh pemohon maupun sistem dalam proses pengajuan layanan, mulai dari login, memilih layanan, mengisi formulir, mengunggah dokumen, validasi dokumen oleh staf administrasi, hingga pemohon dapat melakukan pengecekan status permohonan.



Gambar 3. Activity Diagram

c. Sequence Diagram

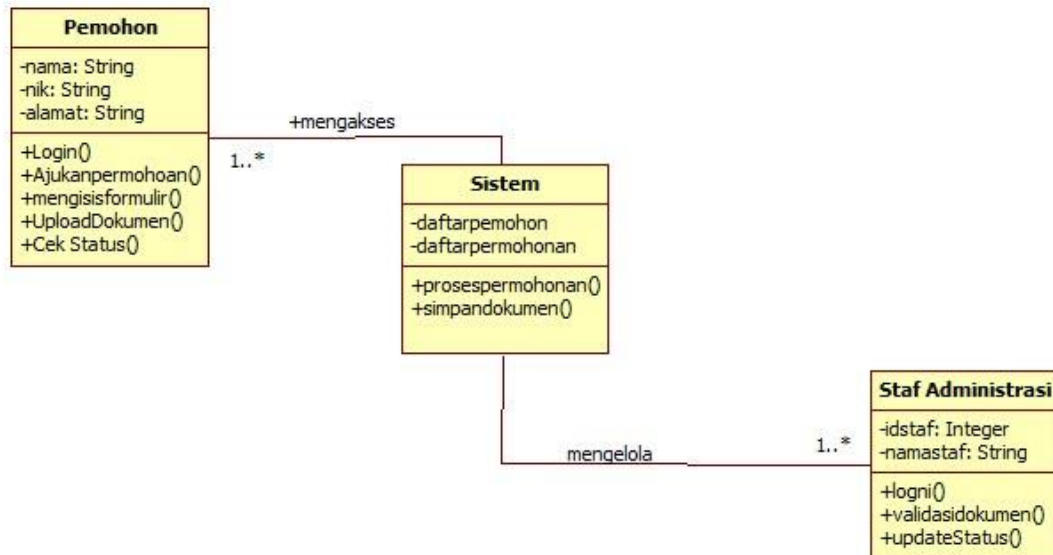
Sequence Diagram ini menggambarkan urutan interaksi antara aktor dan sistem dalam proses pelayanan administrasi. Proses dimulai dari pemohon login, memilih layanan, mengisi formulir, hingga staf administrasi melakukan validasi dan pemohon dapat mengecek status permohonan.



Gambar 4. Sequence Diagram

d. Class Diagram

Class Diagram menggambarkan struktur sistem dengan menampilkan kelas-kelas utama beserta atribut dan metode yang dimilikinya. Pada sistem pelayanan administrasi, diagram ini memodelkan entitas seperti Pemohon, Layanan, Formulir, dan petugas, serta hubungan antara kelas untuk mendukung proses pelayanan.



Gambar 5. Class Diagram.

3.3.2 Desain Figma

a. Halaman Beranda

Halaman ini menampilkan tampilan awal sistem pelayanan administrasi Kecamatan Suboh. Berisi informasi utama yaitu “Pelayanan Administrasi kecamatan Suboh Lebih Mudah & Terpadu” Serta tombol Ajukan Permohonan yang mengarahkan pengguna untuk memulai proses.



Gambar 6. Tampilan beranda.

b. Halaman Layanan

Halaman ini menampilkan jenis layanan administrasi yang tersedia di Kecamatan Suboh, meliputi:

- Pembuatan KTP: pengajuan KTP baru dan penggantian
- Pembuatan KK: pengajuan KK baru dan perubahan data
- Pembuatan Akta Kelahiran: pengajuan Akta kelahiran Anak

Masing-masing layanan dilengkapi tombol Ajukan untuk memudahkan pemohon mengakses formulir sesuai kebutuhan.



Gambar 7. Tampilan Jenis layanan

c. Halaman Pembuatan KTP

Pada halaman ini terdapat tampilan formulir pengajuan KTP pada sistem pelayanan administrasi Kecamatan Suboh. Halaman ini memudahkan masyarakat mengajukan pembuatan atau perubahan KTP secara Online tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan.



Gambar 8. Tampilan formulir KTP.

d. Halaman Pembuatan KK

Pada halaman ini berisi opsi layanan KK yang akan di ajukan oleh masyarakat.



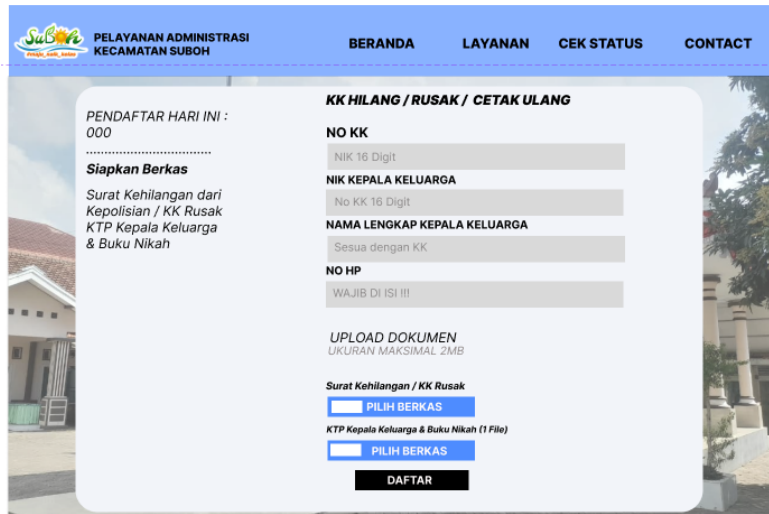
Gambar 9. Tampilan opsi pengajuan KK.

e. Halaman ini di gunakan untuk mengajukan perubahan data pada KK, seperti: Agama, Status perkawinan, Pendidikan, dan pekerjaan.



Gambar 10. Tampilan perubahan elemen data

- f. Halaman ini digunakan untuk mengajukan permohonan cetak ulang KK apabila: Hilang, Rusak, dan penggantian cetak ulang.



The screenshot shows the 'KK HILANG / RUSAK / CETAK ULANG' form. On the left, it displays 'PENDAFTAR HARI INI : 000' and a list of required documents: 'Surat Kehilangan dari Kepolisian / KK Rusak / KTP Kepala Keluarga & Buku Nikah'. The main form area includes fields for 'NO KK' (NIK 16 Digit), 'NIK KEPALA KELUARGA' (No KK 16 Digit), 'NAMA LENGKAP KEPALA KELUARGA' (Sesua dengan KK), and 'NO HP' (WAJIB DI ISI !!!). There is an 'UPLOAD DOKUMEN' section with a maximum size of 2MB and two 'PILIH BERKAS' buttons for 'Surat Kehilangan / KK Rusak' and 'KTP Kepala Keluarga & Buku Nikah (1 File)'. A 'DAFTAR' button is at the bottom.

Gambar 11. Tampilan cetak ulang KK

- g. Halaman ini berisi data bayi yang di masukkan ke dalam KK.



The screenshot shows the 'KK BARU' form. On the left, it displays 'PENDAFTAR HARI INI : 000' and a list of required documents: 'Surat Keterangan Lahir dari RS / Dokter / Bidan / Desa', 'Buku nikah orang tua Asli', 'Kartu Keluarga Asli', 'KTP orang tua Asli', and 'Formulir pendaftaran akta'. The main form area includes fields for 'DATA BAYI', 'NO KK' (NIK 16 Digit), 'NAMA LENGKAP BAYI', 'TEMPAT LAHIR', 'TANGGAL LAHIR' (mm/dd/yyyy), and 'JENIS KELAMIN'.

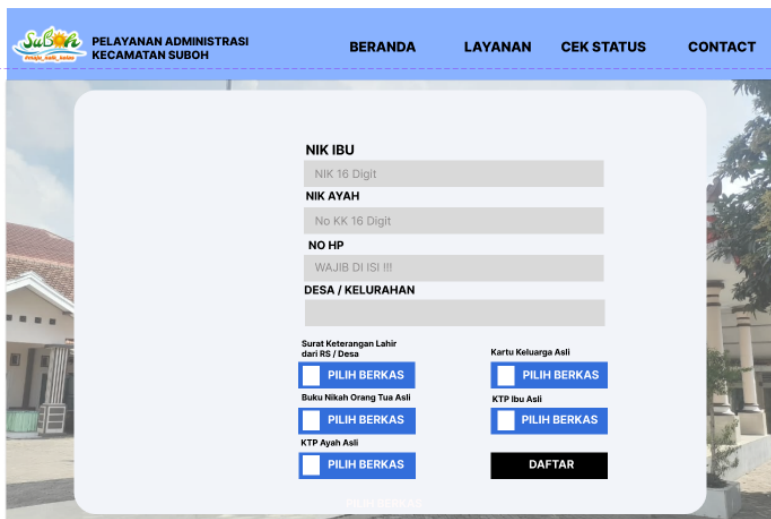
Gambar 12. Tampilan Input data Bayi

- h. Halaman ini di gunakan untuk menambah anggota keluarga baru (Bayi baru lahir), ke dalam KK.



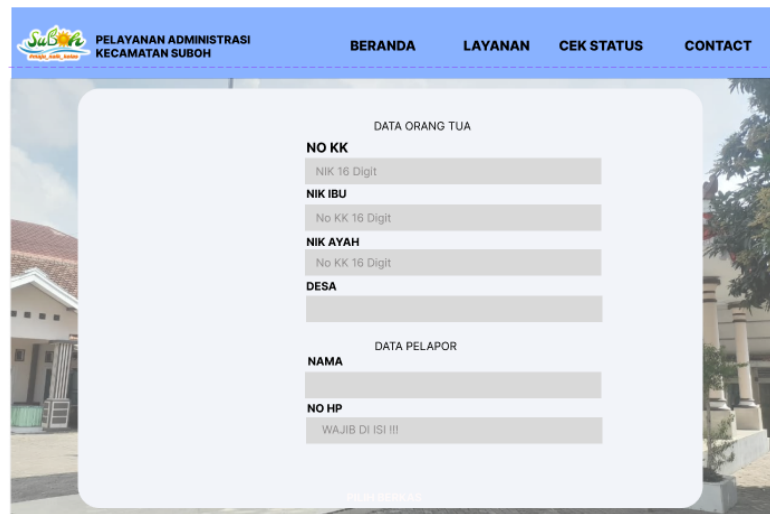
Gambar 13. Tampilan input data bayi

- i. Halaman Pembuatan Akta Kelahiran
Pada halaman ini terdapat formulir pengajuan Akta Kelahiran. Masyarakat mendaftarkan kelahiran anak secara online tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan.



Gambar 14. Tampilan input data bayi

- j. Halaman ini pengisian data orang tua dan pelapor.



PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN SUBOH

BERANDA LAYANAN CEK STATUS CONTACT

DATA ORANG TUA

NO KK
NIK 16 Digit

NIK IBU
No KK 16 Digit

NIK AYAH
No KK 16 Digit

DESA

DATA PELAPOR

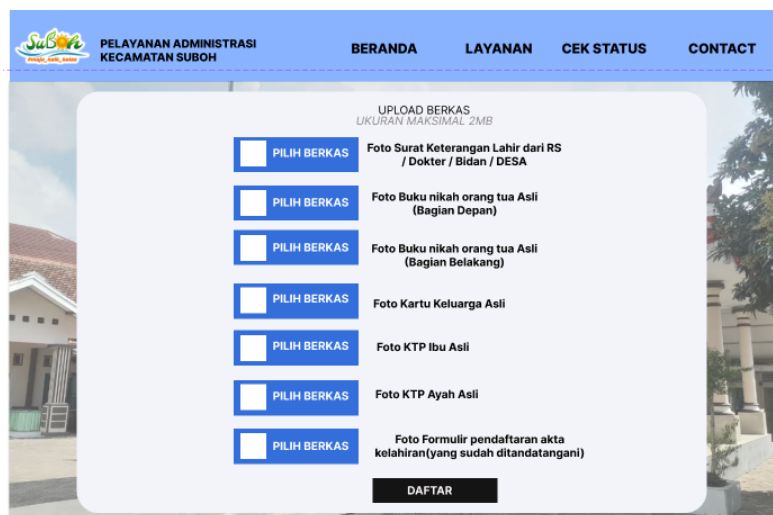
NAMA

NO HP
WAJIB DI ISI !!!

PEMBEROM

Gambar 15. Tampilan input data pelapor dan orang tua

k. Halaman ini Upload dokumen.



PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN SUBOH

BERANDA LAYANAN CEK STATUS CONTACT

UPLOAD BERKAS
UKURAN MAKSIMAL 2MB

PILIH BERKAS Foto Surat Keterangan Lahir dari RS / Dokter / Bidan / DESA

PILIH BERKAS Foto Buku nikah orang tua Asli (Bagian Depan)

PILIH BERKAS Foto Buku nikah orang tua Asli (Bagian Belakang)

PILIH BERKAS Foto Kartu Keluarga Asli

PILIH BERKAS Foto KTP Ibu Asli

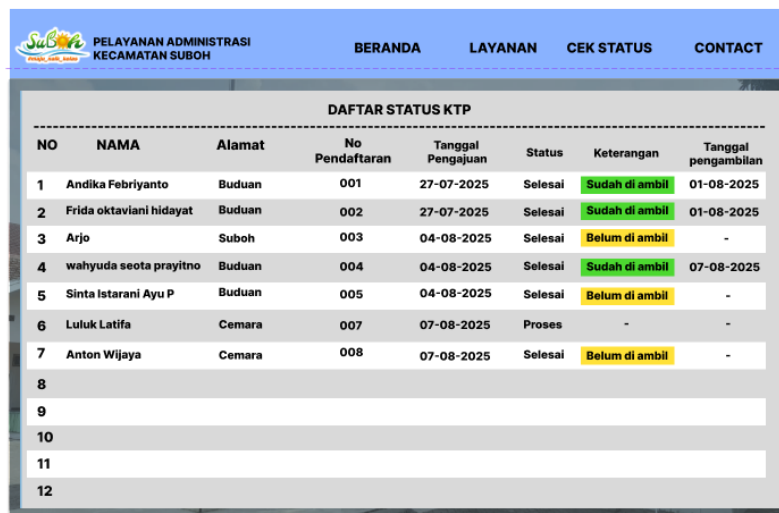
PILIH BERKAS Foto KTP Ayah Asli

PILIH BERKAS Foto Formulir pendaftaran akta kelahiran (yang sudah ditandatangani)

DAFTAR

Gambar 16. Tampilan Upload dokumen.

l. Cek Status Pelayanan



PELAYANAN ADMINISTRASI
KECAMATAN SUBOH

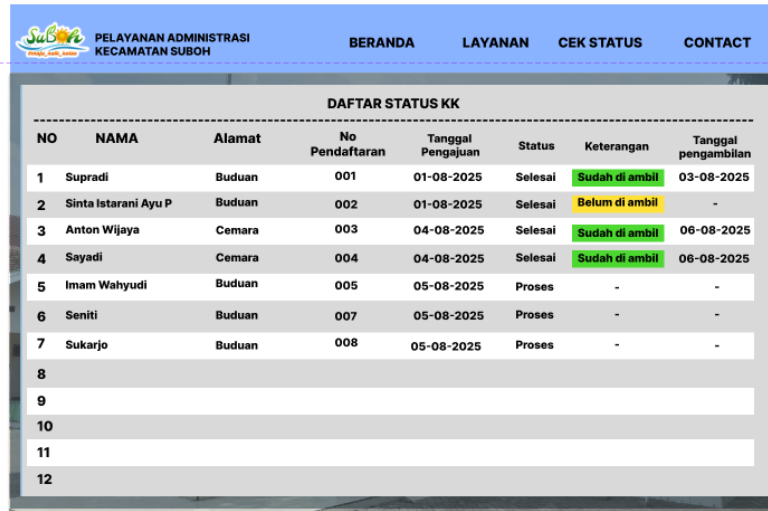
BERANDA LAYANAN CEK STATUS CONTACT

DAFTAR STATUS KTP

NO	NAMA	Alamat	No Pendaftaran	Tanggal Pengajuan	Status	Keterangan	Tanggal pengambilan
1	Andika Febriyanto	Buduan	001	27-07-2025	Selesai	Sudah di ambil	01-08-2025
2	Frida oktaviani hidayat	Buduan	002	27-07-2025	Selesai	Sudah di ambil	01-08-2025
3	Arjo	Suboh	003	04-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
4	wahyuda seota prayitno	Buduan	004	04-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	07-08-2025
5	Sinta Istarani Ayu P	Buduan	005	04-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
6	Luluk Latifa	Cemara	007	07-08-2025	Proses	-	-
7	Anton Wijaya	Cemara	008	07-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
8							
9							
10							
11							
12							

Gambar 17. Tampilan Status permohonan KTP.

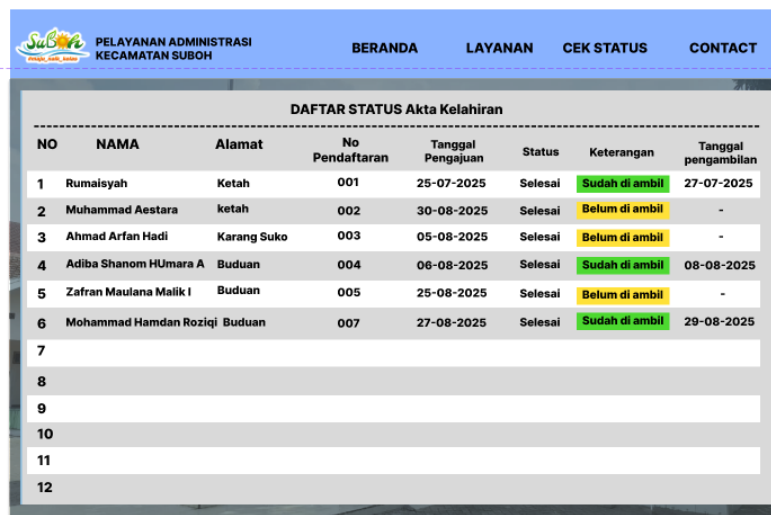
m. Halaman ini cek status permohonan KK.



NO	NAMA	Alamat	No Pendaftaran	Tanggal Pengajuan	Status	Keterangan	Tanggal pengambilan
1	Supradi	Buduan	001	01-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	03-08-2025
2	Sinta Istarani Ayu P	Buduan	002	01-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
3	Anton Wijaya	Cemara	003	04-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	06-08-2025
4	Sayadi	Cemara	004	04-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	06-08-2025
5	Imam Wahyudi	Buduan	005	05-08-2025	Proses	-	-
6	Seniti	Buduan	007	05-08-2025	Proses	-	-
7	Sukarjo	Buduan	008	05-08-2025	Proses	-	-
8							
9							
10							
11							
12							

Gambar 18. Tampilan cek status permohonan KK

n. Halaman ini cek status permohonan Akta Kelahiran.



NO	NAMA	Alamat	No Pendaftaran	Tanggal Pengajuan	Status	Keterangan	Tanggal pengambilan
1	Rumaisyah	Ketah	001	25-07-2025	Selesai	Sudah di ambil	27-07-2025
2	Muhammad Aestara	ketah	002	30-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
3	Ahmad Arfan Hadi	Karang Suko	003	05-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
4	Adiba Shanom HUmara A	Buduan	004	06-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	08-08-2025
5	Zafran Maulana Malik I	Buduan	005	25-08-2025	Selesai	Belum di ambil	-
6	Mohammad Hamdan Roziqi	Buduan	007	27-08-2025	Selesai	Sudah di ambil	29-08-2025
7							
8							
9							
10							
11							
12							

Gambar 19. Tampilan cek status permohonan Akta Kelahiran

- o. Halaman contact Kecamatan Suboh agar pemohon mudah berkomunikasi dengan pihak kecamatan



Gambar 21. Tampilan contact

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap proses pelayanan administrasi di Kecamatan Suboh, ditemukan bahwa sistem manual yang masih digunakan menimbulkan berbagai kendala, seperti lamanya waktu pelayanan, tingginya potensi kesalahan pencatatan, risiko kehilangan dokumen, serta kesulitan dalam pelacakan dan penyusunan laporan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan keterbatasan sumber daya manusia serta tidak adanya sistem terintegrasi menjadi faktor utama penghambat kualitas pelayanan. Analisis tersebut menjadi dasar perancangan sistem informasi pelayanan administrasi terpadu yang mengintegrasikan layanan KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran ke dalam suatu platform berbasis teknologi informasi. Sistem yang dirancang menyediakan pengisian fitur digital, validasi dokumen, pelacakan status pengajuan secara real-time, serta pengolahan data yang terstruktur. Dengan penerapan sistem ini, pelayanan administrasi di Kecamatan Suboh dapat menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan efisien, sekaligus mendukung proses digitalisasi pelayanan publik di tingkat kecamatan.

REFERENCES

- [1] E. Ermawati, I. Indriyanti, N. Ichsan, T. Wahyuni, and H. Fatah, "Sistem Informasi Pos Pelayanan Terpadu Berbasis Website Menggunakan Metode Extreme Programming," *INTI Nusa Mandiri*, vol. 19, no. 1, pp. 117–125, 2024, doi: 10.33480/inti.v19i1.5644.
- [2] D. Tresnawati and R. Riyanto, "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Website Di Kecamatan Pangkah," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 2, pp. 2459–2464, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i2.13066.
- [3] D. Tresnawati, R. Riyanto, and W. Krishantoro, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Web Di Desa Grobog Wetan," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 4, pp. 6949–6956, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i4.14334.
- [4] Wisnu Subroto, Meyzi Heriyanto, and Okta Karneli, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)," *Jurnal Sumber Daya Manusia Unggul (JSDMU)*, vol. 1, no. 2, pp. 66–73, 2021, doi: 10.46730/jsdmu.v1i2.14.
- [5] Y. M. Sigusanovia, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Kecamatan Sumberlawang Kabupaten Sragen," *jurnal Pelayanan Publik 2020*, pp. 1–10, 2020.
- [6] S. RASIDIN, "Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (Studi Kasus Di Kecamatan Gresik)," *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, vol. 1, no. 1, pp. 206–227, 2022, doi: 10.38156/jisp.v1i1.12.
- [7] I. D. Arini, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo," *Publika*, vol. 2, no. 3, 2014.
- [8] Muhammad Fajar Yudistira, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan," *SAJJANA: Public Administration Review*, vol. 2, no. 1, pp. 1–17, 2024, doi: 10.32734/sajjana.v2i1.18623.
- [9] H. Purnamasari and B. A. Pradana, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi," *Jurnal Pelayanan Administrasi*, vol. 2, no. 1, pp. 62–78, 2017.
- [10] N. Handayani, D. R. Nurmawati, and R. Nugroho, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat," *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, vol. 4, no. 1, pp.

- 32–40, 2021, doi: 10.33701/jkp.v4i1.1564.
- [11] Y. F. Farris, D. E. Hardian, and A. Suherman, “Impelentasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Neglasari Kota Tangerang,” *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 3, no. 5, p. 293, 2022, doi: 10.36418/syntax-imperatif.v3i5.179.
- [12] Shefika Candra Kirana, “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang,” *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, vol. 2, no. 1, pp. 61–76, 2023, doi: 10.56444/soshumdik.v2i1.530.
- [13] Y. Palinggi, “Tinjauan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sebulu Kabupaten Kutai Kartanegara Review of Integrated Administrative Services in Sebulu District Kutai Kartanegara Regency,” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIMAP)*, vol. 1, no. 2, pp. 93–100, 2022.
- [14] J. M. Administrasi, “Volume. 21, No. 2, Oktober 2024,” no. 2, pp. 341–358, 2024.
- [15] M. Ariandi, M. A. D. Cahya, and F. Fatmasari, “Digitalisasi E-Document Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Sembawa,” *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 2, pp. 1281–1296, 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i2.1839.