



**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

SKRIPSI

MARIA CATURSARI

2021210082P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS IGM**

2023



**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

MARIA CATURSARI

2021210082P

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS IGM**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

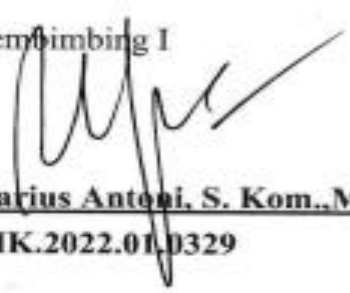
Oleh :

Maria Catur Sari

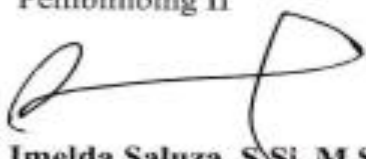
NPM : 2021210082P

Palembang, **31 Juli** 2023

Pembimbing I



Darius Antoni, S. Kom., MM., Ph.D
NIK.2022.01.0329

Pembimbing II


Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK. 2015.01.0103

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng.Ph.D

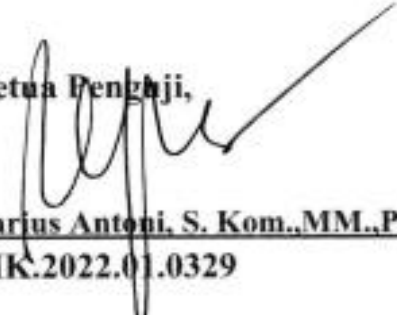
NIK. 2022010315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI


Pada hari Jumat tanggal dua puluh satu bulan Juli tahun dua ribu dua puluh tiga telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 31 Juli 2023

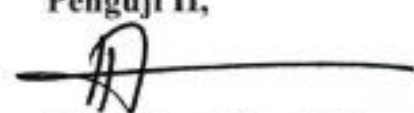
Ketua Penghji,


Darius Antoni, S. Kom.,MM.,Ph.D
NIK.2022.01.0329

Penguji I,


Mariska Putri Pratiwi, S.Si.,M.IT
NIK. 2019.01.0278

Penguji II,


Dona Marcellina, S.Kom.,M.Kom
NIK. 2018.01.0249

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom
NIK.1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**


Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Maria Catur Sari
NPM : 2021210082P
Judul Skripsi : Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan
Administrasi Kependudukan Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Bangka Tengah

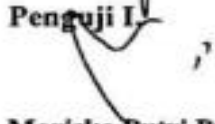
Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 31 Juli 2023


Ketua Penguji,


Darius Antoni, S. Kom., MM., Ph.D
NIK. 2022.01.0329

Penguji I,


Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT
NIK. 2019.01.0278

Penguji II,


Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom
NIK. 2018.01.0249

**Menyetujui,
Ka. Prod Sistem Informasi**


Nining Ariati, S.Kom., M. Kom
NIK. 1999.01.0011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

1. Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya. (HR.Thabrani & Daruquthni).
2. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Al-Insyirah, 6-8).
3. Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. (Thomas Alva Edison).

PERSEMBAHAN

- Untuk kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa terbaik dan motivasi sepenuhnya.
- Untuk kakak-kakak saudara tercinta yang selalu memotivasi.
- Untuk Dosen Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa
- Untuk sahabat-sahabat WIS-UDA 2023 yang selalu memberikan semangat pantang menyerah.
- Untuk teman-teman kelas karyawan Angkatan 2021 yang selalu kompak

ABSTRAK

Seiring kemajuan teknologi informasi, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk mengelolanya sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk. Pelayanan kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka Tengah seperti E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sudah berjalan cukup baik, namun implementasinya belum sepenuhnya memanfaatkan perangkat IT yang mendukungnya. Sehingga pelacakan dan penerimaan E-KTP dan KIA tidak maksimal dan prosesnya memakan waktu. Perolehan E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) masih dilakukan secara manual yang memaksa warga mengantri untuk menyimpan data, prosesnya lambat dan memakan waktu. Ini menciptakan masalah layanan, kecepatan, dan biaya bagi komunitas. Karena permasalahan tersebut maka perlu dilakukan perubahan proses bisnis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dengan memperkenalkan *Business Process Reengineering* (BPR). BPR adalah sebuah konsep untuk mengubah proses bisnis yang mengandung kerentanan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja proses agar lebih efisien. Penelitian dimulai dengan mengumpulkan informasi melalui observasi, kajian literatur, dan wawancara dengan pengelola layanan dan masyarakat. BPR mampu mengganti proses bisnis lama dengan proses baru, yaitu tahap rekomendasi, untuk mencapai proses yang lebih efisien dalam hal waktu dan penghematan biaya pelayanan.

Kata Kunci :

Business Process Reengineering (BPR), Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah, Desain Proses Baru Rekomendasi.

ABSTRACT

As information technology advances, governments are challenged to manage it so that the quality of services provided to the public can be improved. Central Bangka Regency Population and Civil Registration Department is the local government agency responsible for population and population registration. Dukcapil Central Regency Bangka Office's demographic services (such as E-KTP and ID card (KIA)) are working reasonably well, but the implementation does not make full use of the supporting IT tools. Therefore, tracking and receiving E-KTP and KIA is not optimal and the process takes time. Obtaining E-KTPs and National Identity Cards (KIA) is still a manual process, forcing residents to wait in line to save their data. This process is slow and time consuming. This leads to community service, speed and cost issues. Due to these problems, Central Bangka County Population Registration Department needs to introduce *Business Process Reengineering* (BPR) to transform its business processes. BPR is a concept for changing business processes that contain vulnerabilities. The goal is to improve process performance and increase efficiency. The research began by gathering information through observations, literature reviews, and interviews with service managers and communities. During the recommend phase, BPR can replace old business processes with new ones, resulting in more efficient processes in terms of time and service cost savings.

Keywords:

Business Process Reengineering (BPR), The Department of Population and Civil Registration of Central Bangka Regency, New Process Design Recommendations.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis persembahkan kepada Allah SWT karena pada akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang penulis susun dengan judul Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Nining Ariati, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Imelda Saluza, S.Si.,M.Sc sebagai Dosen Pembimbing II.
5. Ibu Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT sebagai Penguji
6. Ibu Dona Marcelina, S.Kom.,M.Kom sebagai Penguji
7. Ibu Agustina Heryati, S.Kom.,M.M., M.Kom sebagai Dosen Pengajar
8. Bapak Drs. Julhasnan sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
9. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
10. Staf dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki skripsi penelitian selanjutnya. Akhir

kata penulis berharap semoga amal baik dan ilmu yang telah disumbangkan mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Mudah-mudahan skripsi ini akan bermanfaat bagi yang membacanya dan menjadi inspirasi terhadap pembaca.

Palembang, Juli 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL LUAR..... | i |
| HALAMAN JUDUL DALAM..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI..... | iv |
| SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI..... | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat..... | 4 |
| 1.3.1 Tujuan..... | 4 |
| 1.3.2 Manfaat..... | 4 |
| 1.4 Ruang Lingkup..... | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 5 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| 2.1 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)..... | 6 |
| 2.2 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) di <i>E-Government</i> | 7 |
| 2.2.1 Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.3 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) di Layanan <i>E-Government</i> | 9 |
| 2.3.1 Pemetaan dan Proses..... | 11 |
| 2.3.2 Desain Proses Baru..... | 11 |
| 2.3.3 Layanan Pengiriman..... | 12 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.4 | Teori Pendukung..... | 13 |
| 2.4.1 | Definisi <i>Use Case</i> | 13 |
| 2.4.2 | Definisi <i>Activity Diagram</i> | 14 |
| 2.4.3 | Definisi Figma..... | 14 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|---------|---|----|
| 3.1 | Metode <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)..... | 15 |
| 3.2 | Analisis Sistem Yang Berjalan..... | 18 |
| 3.3 | Desain UML Yang Direkomendasikan..... | 21 |
| 3.3.1 | <i>Use Case Diagram</i> | 21 |
| 3.3.2 | <i>Diagram Activity</i> | 22 |
| 3.3.2.1 | <i>Diagram Activity</i> Pemohon..... | 22 |
| 3.3.2.2 | <i>Diagram Activity</i> Admin..... | 24 |
| 3.3.2.3 | <i>Diagram Activity</i> Operator..... | 25 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|--|----|
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | 27 |
| 4.2 | Identifikasi Proses..... | 31 |
| 4.3 | Uji Efisiensi Throughput..... | 33 |
| 4.4 | Analisis Alternative Rancangan Ulang..... | 37 |
| 4.4.1 | Implementasi <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) | 39 |
| 4.5 | Analisis Peluang Pemakaian TI..... | 42 |
| 4.6 | Rekomendasi..... | 44 |
| 4.7 | Perbandingan Efisiensi Throughput..... | 48 |
| 4.8 | Implementasi..... | 48 |
| 4.8.1 | Solusi..... | 48 |
| 4.8.2 | Tampilan Login..... | 49 |
| 4.8.3 | Tampilan Beranda Pemohon..... | 50 |
| 4.8.3.1 | Tampilan Rekomendasi Pengajuan E-KTP..... | 50 |
| 4.8.3.2 | Tampilan Rekomendasi Pengajuan KIA..... | 51 |
| 4.8.3.3 | Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan E-KTP..... | 52 |
| 4.8.3.4 | Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan KIA..... | 53 |
| 4.8.4 | Tampilan Beranda Admin..... | 54 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 4.8.4.1 | Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP..... | 54 |
| 4.8.4.2 | Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA..... | 55 |
| 4.8.4.3 | Tampilan Rekomendasi Verifikasi KIA..... | 56 |
| 4.8.5 | Tampilan Beranda Operator..... | 57 |
| 4.8.5.1 | Tampilan Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA..... | 57 |
| 4.8.5.2 | Tampilan Rekomendasi Proses E-KTP dan Verifikasi..... | 58 |
| 4.8.5.3 | Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP..... | 59 |
| 4.8.5.4 | Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA..... | 60 |
| 4.8.5.5 | Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP..... | 61 |
| 4.8.5.6 | Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA..... | 61 |
| 4.8.5.7 | Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengambilan E-KTP..... | 62 |
| 4.9 | Pengujian..... | 63 |
| BAB V PENUTUP | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 68 |
| 5.2 | Saran..... | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | |
| LAMPIRAN | | |
| | | 70 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 2.1 | Elemen <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)..... | 7 |
| Tabel 4.1 | Data Waktu Pelayanan E-KTP dan KIA..... | 30 |
| Tabel 4.2 | Peta Proses Standar <i>ASME</i> Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA..... | 34 |
| Tabel 4.3 | Penyempurnaan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA..... | 37 |
| Tabel 4.4 | Perangkat Keras..... | 42 |
| Tabel 4.5 | Perangkat Lunak..... | 43 |
| Tabel 4.6 | Peta Proses Standar <i>ASME</i> Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA <i>Rekomendasi</i> | 46 |
| Tabel 4.7 | Pembandingan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA..... | 49 |
| Tabel 4.8 | Pengujian Black Box Beranda Pemohon..... | 64 |
| Tabel 4.9 | Pengujian Black Box Beranda Admin..... | 65 |
| Tabel 4.8 | Pengujian Black Box Beranda Operator..... | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Tahapan Metode BPR..... | 16 |
| Gambar 3.2 Flowchart Prosedur Pelayanan..... | 20 |
| Gambar 3.3 Use Case Diagram Rekomendasi..... | 21 |
| Gambar 3.4 Diagram Activity Pemohon Rekomendasi..... | 23 |
| Gambar 3.5 Diagram Activity Admin Rekomendasi..... | 24 |
| Gambar 3.6 Diagram Activity Operator Rekomendasi..... | 25 |
| Gambar 4.1 Kerangka Penelitian Data..... | 27 |
| Gambar 4.2 Proses Bisnis Pelayanan..... | 32 |
| Gambar 4.3 Pemetaan Standar <i>ASME</i> | 33 |
| Gambar 4.4 Proses Bisnis Pelayanan <i>Rekomendasi</i> | 44 |
| Gambar 4.5 Rekomendasi Tampilan Login..... | 49 |
| Gambar 4.6 Rekomendasi Pengajuan Permohonan E-KTP..... | 50 |
| Gambar 4.7 Rekomendasi Pengajuan Permohonan KIA..... | 51 |
| Gambar 4.8 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen E-KTP..... | 52 |
| Gambar 4.9 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen KIA..... | 53 |
| Gambar 4.10 Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP..... | 54 |
| Gambar 4.11 Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA..... | 55 |
| Gambar 4.12 Rekomendasi Verifikasi Pengajuan KIA..... | 56 |
| Gambar 4.13 Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA..... | 57 |
| Gambar 4.14 Rekomendasi Proses E-KTP dan Verifikasi..... | 58 |
| Gambar 4.15 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP..... | 59 |
| Gambar 4.16 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA..... | 60 |
| Gambar 4.17 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP..... | 61 |
| Gambar 4.18 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA..... | 62 |
| Gambar 4.19 Rekomendasi Laporan Pengambilan E-KTP..... | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|----|
| LAMPIRAN 1 | Daftar Riwayat Hidup..... | 73 |
| LAMPIRAN 2 | Surat Izin Penelitian..... | 74 |
| LAMPIRAN 3 | Surat Balasan Survei..... | 75 |
| LAMPIRAN 4 | Surat Keterangan Selesai Penelitian..... | 76 |
| LAMPIRAN 5 | Kartu Bimbingan..... | 77 |
| LAMPIRAN 6 | Surat Pernyataan Tidak Plagiat..... | 79 |
| LAMPIRAN 7 | Wawancara Dengan Masyarakat..... | 80 |
| LAMPIRAN 8 | Wawancara Dengan Petugas Pelayanan..... | 86 |
| LAMPIRAN 9 | Tahapan Pengajuan E-KTP Dan KIA..... | 88 |
| LAMPIRAN 10 | Pengujian Black Box..... | 94 |
| LAMPIRAN 11 | Dokumentasi..... | 99 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi tepat guna memudahkan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari, karena mempermudah akses informasi secara online yang dapat dilakukan dimana saja dengan bantuan jaringan internet. Pemanfaatan teknologi dapat membantu instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan antar elemen seperti masyarakat, pejabat dan penyedia layanan.

Dengan teknologi informasi yang terus berkembang, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk secara bijak mengarahkannya dalam meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada Kementerian Dalam Negeri dan bertanggung jawab di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan Republik Indonesia dan Undang-Undang Nomor 24 Republik Indonesia Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Republik Indonesia tentang Pengelolaan Kependudukan Tahun 2006, tentang Administrasi Kependudukan merupakan landasan awal bagi pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah penataan dan penyelenggaraan kegiatan dalam penyediaan dokumen dan informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah seperti E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sudah berjalan cukup baik, namun implementasinya belum sepenuhnya memanfaatkan perangkat IT untuk mendukung hal tersebut. sehingga dalam proses monitoring pengajuan dan mendapatkan E-KTP dan KIA tidak maksimal sehingga proses

memakan waktu. Dari sisi masyarakat, sebagian warga juga merasa malas untuk mengupdate data kependudukan karena letaknya yang jauh dari tempat tinggalnya dan faktor kesibukan pekerjaan sehingga data kependudukan tidak berubah sesuai informasi pribadi. Selain itu, proses pengurusan E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) masih dilakukan secara manual di buku kas besar sehingga membuat warga harus antre untuk menyimpan data, sehingga prosesnya lambat dan memakan waktu.

Dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan bukti identitas resmi yang diperuntukan bagi anak yang baru lahir dan anak berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Kartu Identitas Anak (KIA) berbeda dengan E-KTP, karena Kartu Identitas Anak (KIA) tidak dilengkapi dengan chip. Ada dua jenis KIA, yaitu :

- a. KIA untuk anak usia 0 sampai dengan 5 tahun, tanpa foto
- b. KIA untuk kelompok usia 5-17 tahun, dengan foto.

Tujuan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) disebutkan dalam pasal 2 Permedagri No.2 Tahun 2016 yaitu meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak sebagai warga negara. Manfaatnya adalah untuk memenuhi hak anak, antara lain untuk persyaratan mendaftar sekolah, bukti diri sebagai data identitas, proses mendaftar BPJS, dan sebagainya.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka untuk memudahkan pelayanan pengelolaan kependudukan, perlu direncanakan kembali perubahan yang dilakukan dalam proses pengelolaan kependudukan. Salah satu konsep yang dapat diterapkan

adalah *Business Process Reengineering* (BPR). *Business Process Reengineering* (BPR) adalah model bisnis yang berfokus pada analisis alur kerja atau proses bisnis suatu institusi, perusahaan atau organisasi. Tujuannya adalah mengganti hal-hal lama yang tampaknya tidak sesuai atau tidak perlu dengan yang baru, sederhana, cepat, dan efisien.

Menurut Peppard dalam Tumundo (2021), “*Business Process Reengineering* ialah filosofi pengembangan yang menghasilkan langkah-langkah menuju peningkatan kinerja perusahaan melalui desain ulang proses yang ada di seluruh organisasi. Konsep reorganisasi proses bisnis adalah pembaharuan sistem atau proses dalam bisnis agar kelemahan yang tersembunyi di dalamnya dapat diperbaiki sehingga bisnis menjadi lebih efisien dan kompetitif (A.O.P. Pambudi, 2020). Penggunaan metode *Business Process Reengineering* (BPR) diharapkan dapat menghasilkan proses bisnis yang baik untuk pelayanan pengelolaan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.

Berdasarkan uraian diatas dapat melatar belakangi untuk melakukan penelitian berjudul “ **Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah** “.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana merancang permodelan proses bisnis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah ?.
- b. Bagaimana aplikasi proses bisnis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah ?.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah yaitu :

- a. Membuat rancangan permodelan proses bisnis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Strata 1 Program Studi Sistem Informasi.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah sebagai berikut :

- a. Mempermudah proses bisnis pelayanan administrasi kependudukan dalam monitoring pengajuan dan pengambilan E-KTP dan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
- b. Mempersingkat waktu dalam pengajuan dan pengambilan E-KTP dan Kartu Identitas Anak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
- c. Memberikan kemudahan dalam akses data laporan jika sewaktu-waktu dibutuhkan.
- d. Sebagai bahan masukan bagi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan adalah :

- a. Objek penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
- b. Proses bisnis pelayanan administrasi ini mencakup data E-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA), monitoring pengajuan dan pengambilan E-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA), dan laporan data.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup masalah dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Meliputi teori utama dan penunjang penelitian, dan kajian pustaka terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Meliputi tahapan penelitian, analisis rancangan penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi pembahasan rancangan, pengolahan data, testing, dan implementasi.

BAB V PENUTUP

Meliputi kesimpulan dan saran penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Business Process Reengineering (BPR)*

Menurut Peppard dalam Tumundo (2021), “*Business Process Reengineering* ialah filosofi pengembangan yang menghasilkan langkah-langkah menuju peningkatan kinerja perusahaan melalui desain ulang proses yang ada di seluruh organisasi.

BPR menurut Agustin dalam Erfina, N. Mira. Indri A et all (2020) adalah pemikiran ulang secara fundamental dan perancangan ulang secara radikal atas proses-proses bisnis untuk mendapatkan perbaikan dramatis dalam hal ukuran kinerja penting dan kotemporer seperti biaya, kualitas, pelayanan dan kecepatan.

Konsep reorganisasi proses bisnis adalah pembaharuan sistem atau proses dalam bisnis agar kelemahan yang tersembunyi di dalamnya dapat diperbaiki sehingga bisnis menjadi lebih efisien dan kompetitif (A.O.P. Pambudi, 2020).

Proses bisnis didasarkan pada pemikiran ulang dan desain ulang yang radikal untuk secara signifikan meningkatkan aspek utama dan kinerja saat ini seperti biaya, kualitas, layanan, dan kecepatan. Tujuan BPR dimulai dengan misi perusahaan, tujuan strategis dan kebutuhan pelanggan. Peran rekayasa ulang bisnis adalah untuk membantu organisasi berpikir secara mendasar tentang cara meningkatkan layanan pelanggan, mengurangi biaya operasional dan menjadi pesaing kelas dunia.

Disimpulkan *Business Process Reengineering* ialah ungkapan yang mengacu pada proses yang memiliki titik lemah proses bisnis dengan kerentanan agar lebih efisien dan kompetitif. Rekayasa ulang proses bisnis dapat digunakan atau diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, institusi, organisasi atau perusahaan.

Tabel 2.1 Elemen Business Reengineering

| Elemen | Aktivitas |
|------------------------------------|---|
| Proses Bisnis | Menjauh dari peraturan lama dan tidak mengotomatisasi proses bisnis yang ada |
| Integrasi | Integrasi proses bisnis |
| Teknologi | Menggunakan teknologi untuk merancang kembali proses bisnis |
| Koordinasi <i>Cross-functional</i> | Merancang kembali proses bisnis dari segi pandangan <i>cross-functional</i> |
| Pemilihan Waktu (<i>Timing</i>) | Meningkatkan proses secara terus menerus |
| Tujuan | Implementasi strategi <i>market-driven</i> untuk memperoleh keunggulan kompetitif |

Sumber : <https://sis.binus.ac.id>. *Development Business Process Reengineering*

Penerapan rekayasa ulang proses bisnis membantu menghindari kemacetan dan keterlambatan dalam proses kepengurusan administrasi kependudukan dan responsive terhadap layanan.

Dengan menggunakan metode *Business Process Reengineering* (BPR) diharapkan dapat menghasilkan proses bisnis yang baik dalam proses administrasi lembaga pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.

2.2 *Business Process Reengineering* (BPR) di *E- Government*

2.2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dilakukan dengan judul “*E-Government* Dalam *Business Process Reengineering* Administrasi Pelayanan Perizinan (Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok)” oleh Agus Supriadi Harahap tahun 2018. Dalam penelitian ini Pelaksanaan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) melibatkan banyak instansi pemerintah, dan diantara instansi

pemerintah, penyedia pelayanan masih terlihat sebagai ego sektor tertentu, sehingga tidak terasa sebagai subsistem dari sistem yang besar, yaitu sistem penyelenggaraan pelayanan. Banyak pihak atau instansi pemerintah daerah yang terlibat dalam proses pemberian IMB. *Business Process Reengineering* (BPR) adalah gagasan perbaikan proses IMB untuk meningkatkan pelayanan IMB. Namun mengingat pelayanan publik tidak hanya diatur oleh eksekutif tetapi juga oleh legislatif. BPR memerlukan proses kerja baru dimana pelayanan perizinan IMB pemerintah harus diintegrasikan ke dalam sistem yang lebih baik dengan pelayanan yang terintegrasi. Dalam penerapan *E-government*, diperlukan penyambungan dan penyelarasan pemahaman seluruh pemangku kepentingan dan pengelola unit kerja, sehingga *E-government* dapat diterapkan secara bersama-sama. Penerapan teknologi informasi atau manajemen elektronik di bidang pelayanan IMB membutuhkan aplikasi pelayanan. Oleh karena itu, dalam mengembangkan aplikasi layanan terpadu, transformasi proses bisnis harus dilakukan terlebih dahulu, yang akan mengarah pada penyederhanaan proses pemberian IMB. Berdasarkan hasil BPR yang baru, aplikasi dibangun dalam bahasa pemrograman standar.

Penelitian selanjutnya dengan judul “*Business Process Re-Engineering: Strategies For Health Management Services In Puskesmas*” oleh M. Lubis, L.W. Lumengkawas, et al tahun 2018. Dalam penelitian ini Puskesmas dapat melaksanakan proses peningkatan kesehatan secara berulang dan bertahap melalui adaptasi tertentu seperti restrukturisasi proses bisnis (BPR). Ini bertujuan untuk menciptakan proses yang kompetitif dan berkelanjutan melalui perbaikan efisiensi dan efektivitas menyebabkan kualitas yang lebih baik dan mengurangi biaya, untuk menyederhanakan siklus hidup. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui situasi terkini dan menganalisis situasi sasaran pelayanan kesehatan puskesmas dengan meningkatkan manajemen mutu rumah sakit.

Penelitian lainnya berjudul “*Business Process Design With BPR Life Cycle in Fertilizer Provision*” oleh G.A. Ilmiha, F. Alzami, et al tahun 2023. Penelitian ini memiliki permasalahan petani semakin berat karena harga pupuk semakin murah dan harga di dunia semakin meningkat setiap tahunnya, dengan trend harga yang naik turun. kondisi tersebut, harga pupuk lebih tinggi dari harga eceran

tertinggi. Rekayasa Ulang Proses Bisnis adalah gagasan untuk mengubah sistem atau proses dalam suatu perusahaan sedemikian rupa sehingga masalah yang ada dapat diperbaiki untuk menjadikannya bisnis yang lebih efisien. Gambaran proses bisnis yang digunakan selama ini yaitu difusi pada panel pengiriman pupuk. Proses sebelumnya yang masih manual hanya menggunakan perkiraan pendapatan. Fishbone diagram juga sangat membantu dalam menganalisis proses bisnis penyediaan pupuk, dimana metode tersebut menunjukkan efek atau akibat dari suatu masalah dan penyebabnya. Fishbone diagram atau diagram tulang ikan yang berisi penyebab terjadinya masalah. Solusi yang diusulkan BPMN dan metode penggunaan untuk pengiriman pupuk dibuat. Tahap kajian selanjutnya adalah memperkenalkan BPMN dan use case untuk tahap implementasi sistem informasi penyediaan pupuk serta memprediksi jumlah dan jenis pupuk yang dibutuhkan.

Penelitian selanjutnya berjudul “*Business Process Reengineering Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Mojokerto Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan*” oleh F. Fajar Rozaqi, W. Suharso, et al tahun 2020. Dalam penelitian ini masalah yang terjadi adalah proses pemasangan baru PDAM masih menggunakan cara konvensional karena tidak didukung oleh teknologi informasi yang memadai dalam proses pemasangan baru yang sering terjadi kehabisan bahan penyedia pemasangan dimana pengecekan dilakukan secara manual dengan mencari ke gudang sehingga memakan waktu dalam pengerjaannya. Dengan menggunakan BPR diharapkan mampu mendapatkan perbedaan antara proses lama dengan yang baru dan dapat memberikan proses bisnis rancangan model baru dengan teknologi informasi berupa aplikasi pendukung sehingga proses bisnis pemasangan baru berjalan dengan lancar, cepat, tepat dan efisien.

2.3 *Business Process Reengineering (BPR) di Layanan E- Government*

BPR secara definisi adalah salah satu klasifikasi yang terkait dengan metode. BPR memiliki empat ciri utama yaitu (Hammer dalam Indrajit, 2018):

- a. Hasil yang diharapkan dari perubahan tersebut bersifat dramatis (sangat signifikan)

- b. Perubahan paradigma diakibatkan oleh pemikiran fundamental (sangat fundamental)
- c. Desain lingkungan baru lahir melalui ide-ide radikal
- d. Fokus dari perubahan adalah pada perbaikan proses.

Keempat aspek tersebut secara logis berkaitan dengan hasil perubahan dramatis yang muncul dari ide-ide yang sangat fundamental yang mengandung beberapa ide perubahan yang radikal, karena sebuah organisasi pada hakekatnya adalah sekelompok orang dalam suatu organisasi, pada dasarnya adalah sekelompok orang dalam suatu struktur organisasi, mengambil tindakan tertentu untuk meningkatkan kinerja proses yang ada. Sebagai teknik metodologis untuk memulai perubahan, langkah pertama dan terpenting adalah menentukan siapa sebenarnya “klien” pemerintah (Dorine dalam Indrajit, 2018). Hal ini harus ditanggapi dengan serius karena pada hakikatnya keberadaan organisasi pemerintah adalah menerapkan beberapa proses untuk melayani pelanggan yang berbeda. Secara umum, klien instansi pemerintah yang besar dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori sebagai berikut :

- a. Masyarakat yang merupakan sekumpulan individu, kelompok atau komunitas tertentu yang setiap hari memerlukan pelayanan tertentu dari pemerintah untuk kegiatan sehari-harinya.;
- b. Pelaku usaha (industri), yaitu kelompok usaha dan/atau organisasi niaga yang sehari-hari melakukan pertukaran barang dan jasa untuk pengelolaan perekonomian nasional
- c. Organisasi yang merupakan sekelompok orang dengan tugas tertentu di dalam negara, seperti LSM, partai politik, yayasan, asosiasi, universitas, dan lainnya.
- d. Instansi pemerintah lainnya yang menjadi mitra dari organisasi pemerintah karena hubungan pemrosesan. Intinya, keempat klien ini memiliki tujuan yang berbeda ketika berhadapan dengan pemerintah..

Kelompok masyarakat membutuhkan berbagai layanan negara yang berkaitan dengan keberadaannya sebagai penduduk atau warga negara, misalnya terkait dengan proses yang berkaitan dengan: E-KTP dan KIA, pembuatan kartu

keluarga. Kelompok bisnis membutuhkan keterlibatan pemerintah dalam proses seperti transaksi jual beli, pembayaran pajak, manajemen ekspor-impor, pengaturan imigrasi, dan sebagainya. Kelompok organisasi, di sisi lain, memerlukan partisipasi pemerintah dalam beberapa proses yang berkaitan dengan: pembentukan organisasi, pelaksanaan kegiatan masyarakat, memastikan pemenuhan tugas, penggunaan sumber daya. Pada saat yang sama, instansi pemerintah lainnya harus berkoordinasi dan berinteraksi dengan berbagai instansi pemerintah yang ada untuk melaksanakan berbagai proses multidisiplin.

2.3.1 Pemetaan Proses dan Evaluasi

Setelah mendefinisikan kelompok bisnis, langkah selanjutnya adalah memetakan semua proses yang dilakukan oleh instansi pemerintah terkait, terutama yang terkait dengan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh berbagai pemangku kepentingan terkait. Tujuan dari pemetaan ini adalah sebagai berikut (Hunt dalam Indrajit, 2018):

1. Mendapatkan gambaran bagaimana berbagai proses organisasi pemerintahan saling berhubungan dan bekerja selama ini.
2. Memfasilitasi penemuan dan evaluasi beberapa sub-proses yang dianggap rendah untuk pencarian akar masalah.
3. Membantu menemukan jalan keluar dari proses perubahan desain proses untuk mencapai perubahan kinerja yang signifikan agar pemetaan dan evaluasi menjadi mudah dan cepat,

2.3.2 Desain Proses Baru

Efektifitas pemerintah dalam melayani masyarakat dinilai lebih baik ketika beberapa proses pelayanan terlihat menjadi lebih baik, lebih murah dan lebih cepat dari waktu ke waktu. Untuk menghasilkan proses yang diinginkan, pengurus harus melakukan 4 (empat) hal terkait dengan proses yang berlangsung di organisasi yang berbeda, masing-masing adalah (Hammer dalam Indrajit, 2018):

- Penghapusan berupa pemindahan atau pemotongan proses yang tidak perlu.
- Penyederhanaan sebagai penyederhanaan rantai proses sebenarnya yang dapat diringkas atau dipersingkat,
- Integrasi, yaitu menggabungkan beberapa proses yang sebenarnya dapat dilakukan dalam waktu bersamaan (at the same time);
- Otomasi, dimana proses dialihkan ke aktivitas tradisional buatan manusia yang dapat dilakukan dengan bantuan teknologi. Berdasarkan pengalaman negara-negara maju dan beberapa negara tetangga Indonesia seperti Malaysia, Singapura, Taiwan, Hong Kong dan Korea, teknologi informasi (kombinasi teknologi komputer dan telekomunikasi) dapat menerapkan empat strategi meningkatkan kinerja proses (Ho' dalam Indrajit, 2018). Dua jenis pendekatan desain proses baru dapat digunakan. Pendekatan pertama adalah dengan melihat peta proses yang sedang dikerjakan, setelah itu masing-masing subproses tersebut dilihat kemungkinan eliminasi, penyederhanaan, integrasi dan otomatisasi menggunakan teknologi informasi yang ada, dan pendekatan kedua adalah *benchmarking* (perbandingan). Ketika kedua pendekatan ini diterapkan baik secara terpisah maupun bersama-sama, peningkatan efisiensi proses yang signifikan dijamin. Pada dasarnya perkembangan proses baru dengan menggunakan teknologi informasi ini merupakan cikal bakal atau cikal bakal lahirnya konsep “*electronic government*” (*e-government*). Proses melalui metodologi BPR tersebut secara tidak langsung mengarah pada tantangan perubahan paradigma fundamental dan radikal dalam pemerintahan yang harus disikapi.

2.3.3 Layanan Pengiriman

Pelayanan banyak berhubungan dengan urusan administrasi, oleh karena itu model pelayanan yang biasanya disediakan oleh negara harus memuat beberapa dokumen penting (misalnya formulir, laporan, dan sebagainya). Proses dokumen berbasis kertas cenderung memakan banyak waktu dan biaya, sehingga layanan cenderung lambat. Di era *e-government*, tujuan utamanya adalah untuk menciptakan lingkungan kerja tanpa kertas/skrip di mana penggunaan kertas dikurangi sebanyak mungkin (karena biaya produksi dan penyimpanannya) untuk

memindahkan semua layanan dan sumber daya digital secara manual ke tingkat yang lebih tinggi. sistem otomatis. Konsep kantor virtual (*virtual office*) juga berlaku di sini. Dulu dikatakan bahwa suatu transaksi sah apabila dua pihak bertatap muka dan bersepakat, dengan penerapan manajemen elektronik maka kebutuhan pertemuan tatap muka secara fisik tidak diperlukan lagi karena semuanya dapat diwakilkan. berbagai produk IT canggih. Jika diperhatikan secara serius, kombinasi antara teori BPR dan *e-governance* memiliki kesejajaran dengan tuntutan masyarakat Indonesia akan reformasi total. Seluruh inisiatif program perubahan akan sia-sia jika tidak diawali dengan perubahan paradigma atau cara pandang terhadap peran pemerintah selama masa reformasi, terutama dalam hubungannya dengan pelanggan utamanya. Indonesia baru hanya akan terwujud jika pemerintah berani mendefinisikan kembali perannya dan mengambil langkah-langkah yang cukup mendasar dan radikal untuk meningkatkan efisiensi kegiatan organisasi sehari-hari.

2.4 Teori Pendukung

2.4.1 Definisi Use Case

Use case menggambarkan fungsi dasar dari sistem informasi. Use case diagram dapat digunakan untuk menjelaskan kebutuhan sistem dan memahami bagaimana sistem seharusnya bekerja (Nugroho et al dalam J. Sutrisno dan V. Karnadi, 2021).

Menurut Simaremare Apol dan Radtyo dalam (Fauzi et al., 2019) use case diagram adalah model atau gambar yang menunjukkan perilaku atau kebiasaan dari suatu sistem. Use case diagram memberikan gambaran tentang fungsionalitas yang diharapkan dari sistem dan menggambarkan interaksi antara aktor dan sistem. (Afdhal, 2018).

Dari sini dapat disimpulkan bahwa use case merupakan model untuk menggambarkan perilaku dari sistem yang akan dibuat. Diagram use case menggambarkan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat.

2.4.2 Definisi Activity Diagram

Nugroho et al dalam J. Sutrisno dan V. Karnadi (2021) diagram aktivitas dapat menggambarkan proses paralel yang dapat terjadi dalam beberapa aktivitas. Fungsi dapat diimplementasikan dengan satu atau lebih use case.

Menurut Rosa (Heriyanto, 2018), diagram aktivitas adalah alur kerja atau fungsi dari suatu sistem atau proses bisnis. Menurut Simaremare Apoli dan Radtyo (Fauzi et al., 2019), diagram aktivitas adalah diagram yang menggambarkan sifat dinamis alami suatu sistem dalam hal aliran dan pola kontrol dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya.

Diagram aktivitas adalah alur desain dari suatu aktivitas atau alur kerja dalam sistem operasi. Activity diagram terdiri dari komponen-komponen bentuk tertentu, dihubungkan dengan anak panah, menunjukkan urutan kegiatan dari awal sampai akhir.

2.4.3 Definisi Figma

Figma adalah aplikasi yang digunakan oleh UI (*User Interface*) atau UX (*User Experience*) untuk membuat antarmuka pengguna untuk situs web atau aplikasi seluler. (Pramudita et al., 2021).

Secara umum, figma banyak digunakan oleh orang yang bekerja di UI/UX, desain web, dan bidang serupa lainnya. Keuntungannya adalah lebih dari satu orang dapat berkolaborasi pada pekerjaan yang sama bahkan di lokasi yang berbeda. Dapat dikatakan bahwa ini adalah kerja tim dan kemampuan untuk menerapkan Figma dengan cepat dan efisien (Muhyidin et al, 2020).

Figma adalah editor grafik vektor dan alat prototyping yang memungkinkan tim berkolaborasi dalam desain situs web, aplikasi, dan berbagai komponen antarmuka pengguna lainnya karena berjalan di cloud dan dapat diakses melalui browser web dari mana saja selama memiliki laptop dan terhubung ke internet.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode *Business Process Reengineering* (BPR)

Business Process Reengineering (BPR) adalah strategi manajemen bisnis, awalnya diluncurkan pada awal 1990-an, berfokus pada analisis alur kerja, perencanaan, dan proses bisnis organisasi BPR dan bertujuan membantu organisasi mewujudkan misi mereka untuk meningkatkan layanan pelanggan dan mengevaluasi ulang secara menyeluruh untuk mengurangi operasi di tempat bekerja dan menjadi pesaing kelas dunia.

Menurut Peppard dan Rowland dalam Emy Susanti, mengklasifikasikan pendekatan-pendekatan yang berbeda terhadap BPR menjadi dua kategori yaitu :

1. Desain ulang sistem

Saat merancang proses yang ada, nilai ditempatkan pada penghapusan semua aktivitas yang tidak menambah dan memperkuat aktivitas yang menambah nilai. Aturan untuk ini dapat diringkas sebagai ESIA: menghilangkan, menyederhanakan, mengintegrasikan, mengotomatisasi.

a. *Eliminasi* (hapus)

Semua langkah yang tidak bernilai tambah dalam proses harus dihapus. Kegiatan non-tambahan sebisa mungkin dihilangkan, yaitu: Kelebihan produksi, waktu tunggu, transportasi, penggunaan, inventaris, duplikasi, kegagalan, pembaharuan.

b. *Simply* (sederhana)

Setelah menghilangkan sebanyak mungkin tugas yang tidak perlu, tugas yang tersisa harus disederhanakan. Menemukan bidang yang terlalu rumit dapat dibuat lebih mudah dengan mengidentifikasi bidang yang sesuai, seperti: misalnya: format, prosedur, komunikasi, teknologi, alur proses.

c. *Integrate* (mengintegrasikan)

Tugas yang disederhanakan kemudian harus diintegrasikan agar pemenuhan kebutuhan pelanggan dan tugas layanan berjalan lancar.

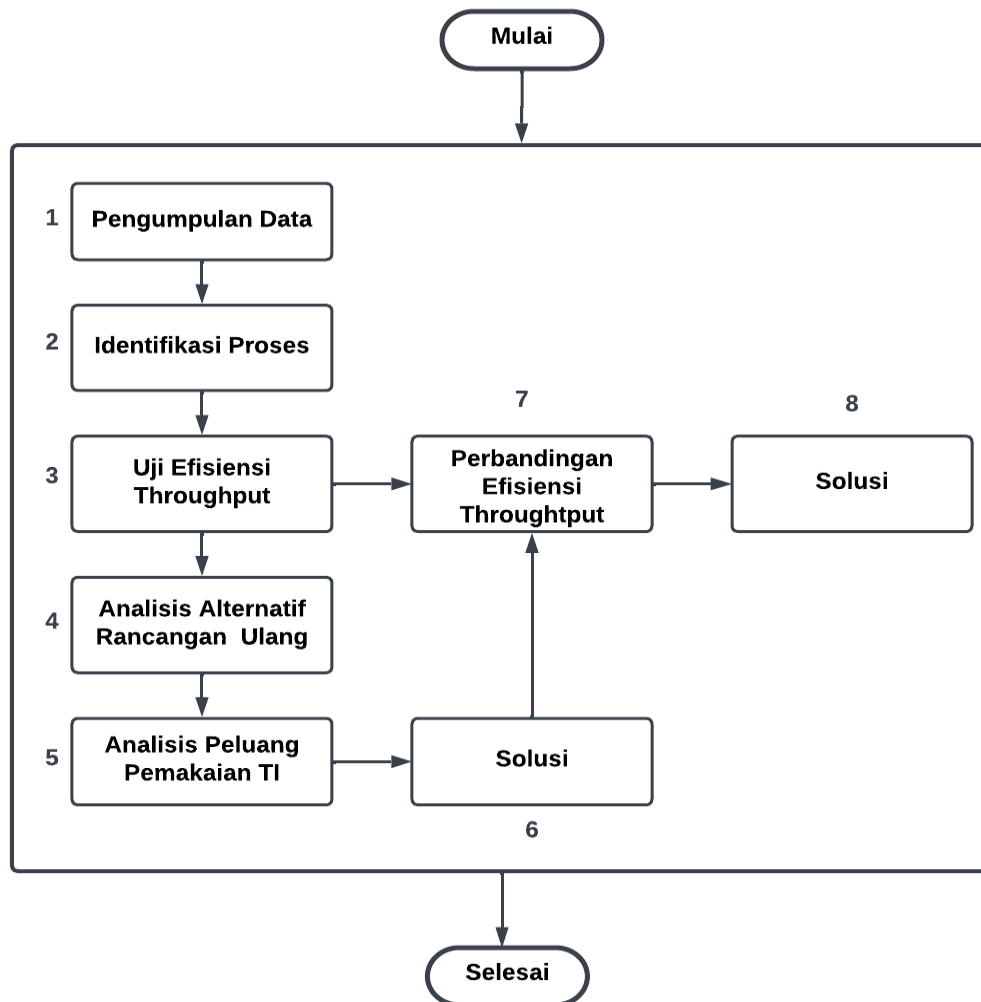
d. Otomasi (otomatisasi)

Teknologi informasi dapat menjadi alat yang ampuh untuk mempercepat proses dan memberikan layanan yang berkualitas.

2. Akses ke clean sheet

Secara mendasar pikirkan kembali cara pengiriman produk dan layanan dan rancang proses baru dari bawah ke atas.

Adapun kerangka berpikir dalam tahapan metode *Business Process Reengineering* (BPR) sebagai berikut :



Gambar 3.1 Tahapan Metode BPR

Sumber : <https://en.m.wikipedia.org> Business Process Reengineering

Gambar 3.1 mengilustrasikan fase-fase metode *Business Process Reengineering* (BPR) dari pengumpulan data hingga fase solusi.

1. Pengumpulan data

Dalam metode pengumpulan data, pengumpulan data dan pencarian data dilakukan sesuai kebutuhan. Informasi diperoleh dari pengamatan pada studi kasus, wawancara dengan layanan Kependudukan dan Pelaporan, dan tinjauan literatur serupa.

2. Proses Identifikasi

Fase ini merupakan model analisis yang dikembangkan dengan mendeskripsikan bagian-bagian bermasalah dari proses bisnis dan mengevaluasi serta memilih bagian-bagian yang akan didesain ulang.

3. Uji Efisiensi Throughput

Uji kinerja berdasarkan hasil perhitungan waktu eksekusi proses bisnis menurut standar ASME (American Society of Mechanical Engineers). Tujuan pengujian efisiensi dan pemetaan standar ASME (American Society of Mechanical Engineers) adalah untuk mengetahui dan mengukur total kinerja waktu layanan dengan persentase mana dan kemudian membandingkannya dengan reorganisasi proses bisnis yang direkomendasikan sesuai dengan model dan hasilnya.

4. Analisis Alternatif Rancangan Ulang

Pada fase ini dilakukan analisis restrukturisasi alternatif, dimana pada fase ini proses dapat didesain berbeda dengan memperbaiki desain proses bisnis.

5. Analisis peluang penggunaan TI

Pada fase ini dilakukan analisis kemungkinan penggunaan teknologi informasi di organisasi atau perusahaan, yang dapat mendukung restrukturisasi desain proses bisnis untuk menemukan komponen teknologi informasi yang ada di organisasi atau perusahaan.

6. Rekomendasi

Pada fase ini, perusahaan atau organisasi melakukan desain ulang proses bisnis, yang kemudian menjadi desain ulang proses bisnis yang

direkomendasikan. Setelah redesign dilakukan uji efektivitas kinerja dalam proses rekomendasi.

7. Perbandingan Efisiensi Throughput

Pada langkah ini, dapat membandingkan waktu layanan keseluruhan dalam proses rekomendasi dan dalam proses inisialisasi. Selain membandingkan waktu pelayanan pada tahap ini juga membandingkan aliran proses, membandingkan kecepatan, biaya dan pelayanan. Tabel perbandingan antara desain ulang proses bisnis yang direkomendasikan dan desain proses asli.

8. Solusi

Pada fase solusi, di mana fase tersebut menghasilkan aplikasi yang dapat membantu merencanakan restrukturisasi proses dengan cara yang memaksimalkannya dan mencapai tujuan restrukturisasi proses bisnis, aplikasi yang berhubungan dengan analisis restrukturisasi alternatif konsisten menerapkan dan menganalisis kemungkinan penggunaan teknologi informasi.

3.2 Analisis Sistem Yang Berjalan

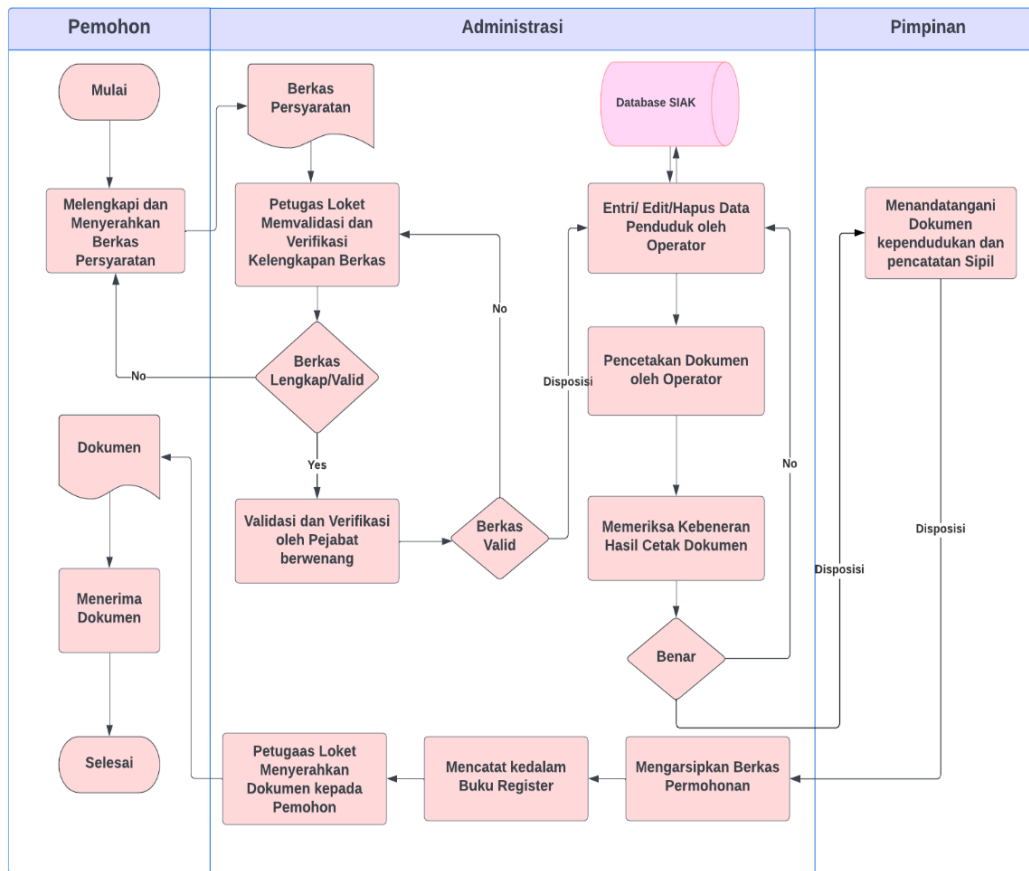
Dari hasil observasi dan wawancara terlihat bahwa pelaksanaan manajemen kependudukan dan pendaftaran penduduk menggunakan infrastruktur IT yang terintegrasi dari sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang dikenal dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini hanya bekerja di wilayah administrasi yang dikelola oleh administrator database dan didukung oleh operator SIAK. Namun pada proses pelayanan pengajuan dan mendapatkan E-KTP dan KIA sendiri masih dilakukan secara tatap muka tanpa IT.

Proses layanan saat ini terlihat seperti ini :

1. Pemohon datang ke kantor Dukcapil dengan membawa dokumen persyaratan sesuai jenis dokumen yang diminta kemudian mengirimkannya ke petugas di service point;

2. Pegawai dinas menerima berkas pemohon dan memeriksa kelengkapannya, jika berkas yang belum lengkap dikembalikan untuk diisi pertama kali. Jika sudah lengkap, pemohon menerima tanda terima untuk pengambilan dokumen, dokumen yang dipersyaratkan diserahkan kepada kepala departemen yang berwenang untuk pemeriksaan dan validasi;
3. Kepala Seksi yang berwenang memeriksa dan memvalidasi berkas pemohon, jika ternyata valid diteruskan ke operator untuk entri data ;
4. Operator melakukan perubahan dan penyimpanan data kependudukan dengan menggunakan aplikasi dan database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
5. Ketika entri data selesai sesuai dengan file aplikasi, operator mencetak dokumen;
6. Dokumen hasil cetakan diserahkan kepada kepala area pelayanan untuk diperiksa kebenarannya kemudian diserahkan kepada kepala area pelayanan untuk ditandatangani secara elektronik;
7. Kepala Dinas menandatangani dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
8. Berkas pemohon diarsipkan dan dicatat ke dalam buku register, berkas yang telah dilengkapi diserahkan kepada pegawai di tempat pelayanan.
9. Pemohon akan kembali dengan tanda terima untuk pengambilan dokumen.

Proses pelayanan administrasi kependudukan dari sistem yang sedang berjalan dapat dilihat pada Gambar 3.2. berikut :



Gambar 3.2 Flowchart Prosedur Pelayanan

Proses pelayanan ini memiliki beberapa kelemahan, antara lain:

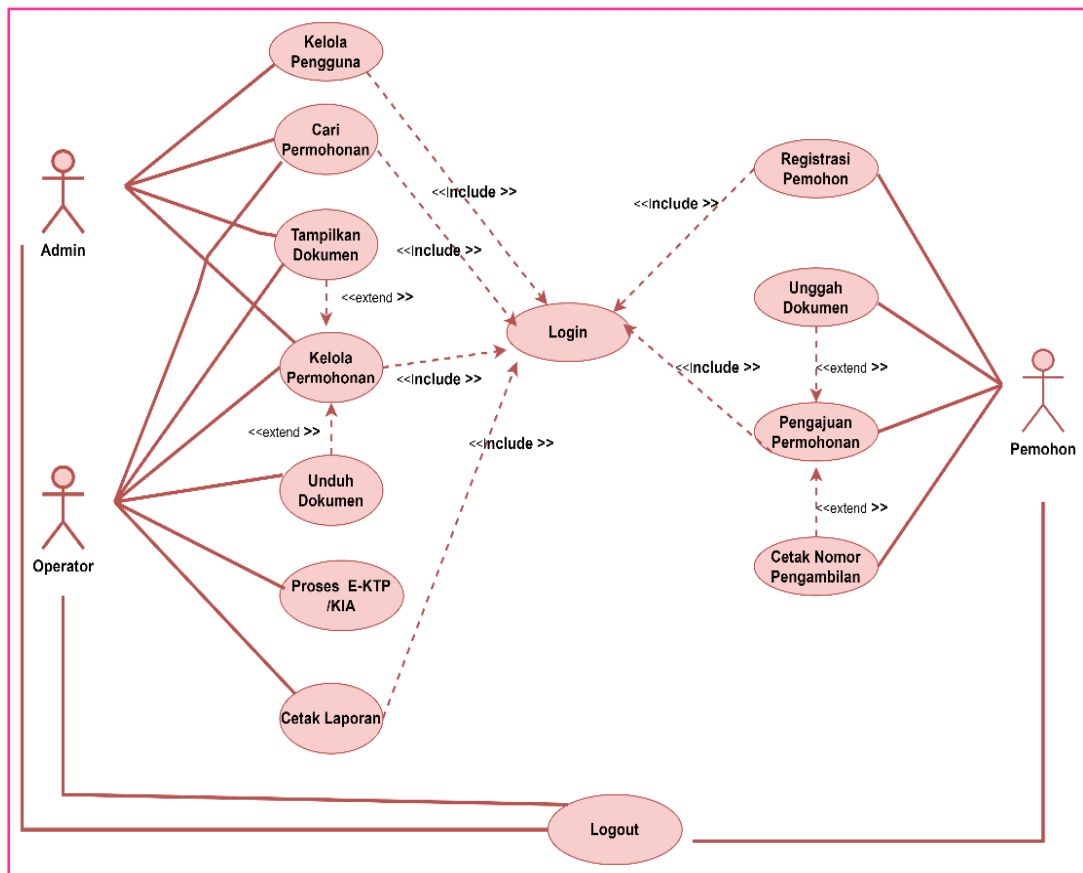
1. Waktu dan uang yang harus dikeluarkan warga sebagai pemohon, semakin jauh warga tinggal, semakin banyak waktu dan uang yang harus mereka kumpulkan.
2. Akses yang tidak teratur terhadap arsip file aplikasi yang disimpan dalam bentuk fisik, semakin banyak file yang diterima semakin sulit untuk menemukan file aplikasi tersebut.
3. Menurunnya kualitas pelayanan akibat lama mencari dan memproses berkas permohonan, warga menunggu lama progress antrian dan merasa pelayanan kurang maksimal.
4. Pemohon harus datang ke kantor dukcapil beberapa kali jika berkas yang dikirim belum diproses.

3.3 Desain UML Yang Direkomendasikan

Desain yang akan direkomendasikan dalam proses bisnis ini meliputi use case diagram dan diagram activity, seperti dijelaskan pada gambar di bawah ini.

3.3.1 Use Case Diagram

Use case Diagram yang direkomendasikan untuk proses bisnis pelayanan administrasi kependudukan sebagai berikut.



Gambar 3.3 Use case diagram rekomendasi

Berdasarkan Gambar 3.3 di atas, ditampilkan diagram use case rekomendasi proses bisnis layanan administrasi kependudukan yang menggambarkan interaksi antara satu atau lebih aktor dan sistem proses bisnis yang direkomendasikan.

Admin :

Masuk untuk mengakses aplikasi, mengelola pengguna, mencari aplikasi/kiriman, melihat dokumen dan mengelola aplikasi.

Operator:

Log in untuk mengakses aplikasi, mencari aplikasi/pengajuan, melihat dokumen, mengelola aplikasi, mengunduh dokumen aplikasi, mengedit E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak), mencetak dokumen dan laporan informasi.

Pemohon:

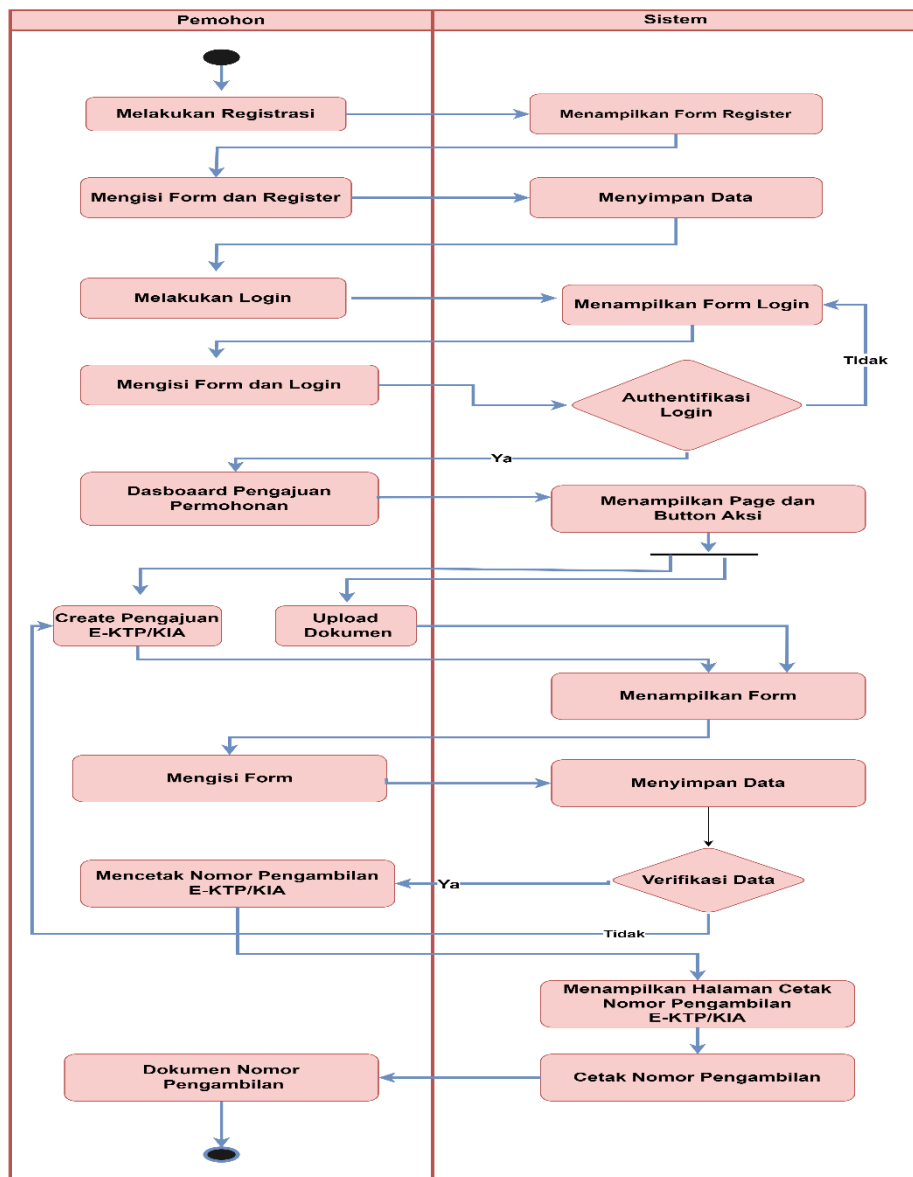
Daftar jika tidak ada nomor pendaftaran, login untuk mengakses aplikasi, membuat pengajuna di aplikasi, lihat persyaratan dan isi formulir aplikasi, unduh file aplikasi dan cetak dokumen nomor pengambilan dokumen E-KTP dan KIA.

3.3.2 *Diagram Activity*

Diagram activity yang direkomendasikan pada proses bisnis dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu meliputi diagram activity pemohon, diagram activity admin, dan diagram activity operator.

3.3.2.1 *Diagram Activity Pemohon*

Diagram activity pemohon meliputi kegiatan melakukan registrasi pendaftaran, melakukan proses login ke aplikasi, melihat persyaratan dan form pengisian, melakukan proses pengajuan E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak), mengunggah dokumen persyaratan, dan mencetak nomor pengambilan dokumen kependudukan, seperti terlihat dalam diagram activity berikut pada gambar 3.4 dibawah ini.

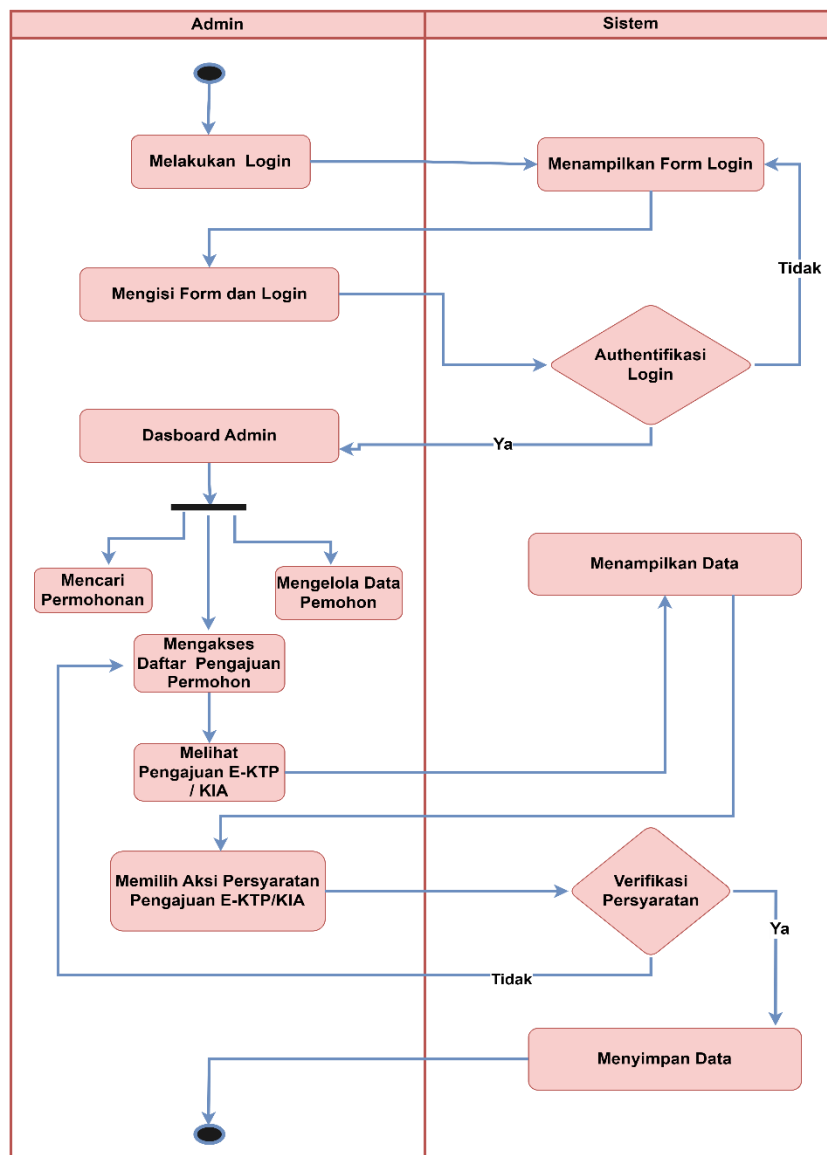


Gambar 3.4 *Diagram Activity* Pemohon Rekomendasi

Gambar 3.4 di atas menunjukkan prosedur pemohon rekomendasi dengan permintaan saat mengirimkan E-KTP dan KIA, yaitu dengan mendaftar kemudian menyimpan informasi melalui aplikasi, kemudian masuk untuk mengakses kata sandi dan mulai menunjukkan kriteria aplikasi, mengirim dan mengisi formulir dengan melampirkan file persyaratan unduh, pemohon setelah verifikasi mencetak nomor dokumen untuk pengambilan E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak).

3.3.2.2 Diagram Activity Admin

Diagram activity admin meliputi kegiatan melakukan login, mencari permohonan, mengelola data pemohon, mengakses daftar pengajuan, memverifikasi dokumen persyaratan dan menyimpan data dokumen, seperti terlihat dalam diagram activity dibawah ini.



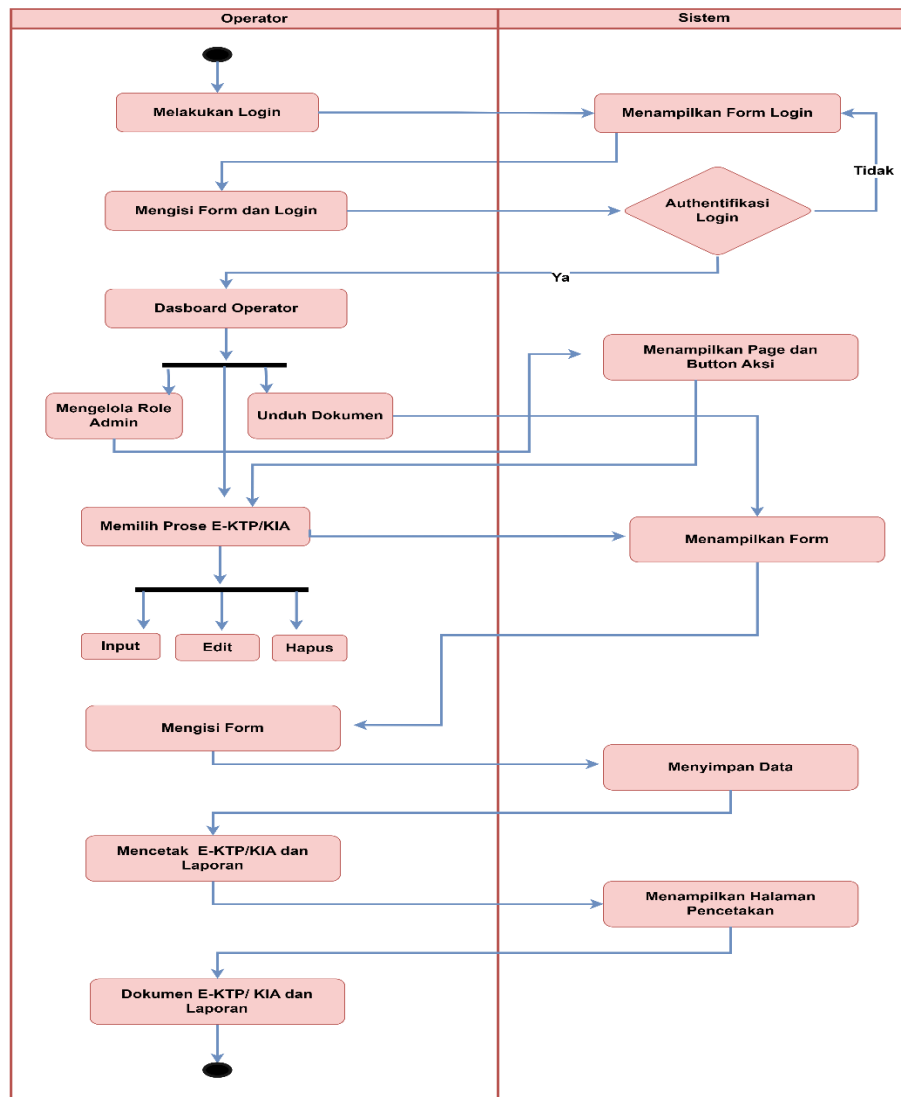
Gambar 3.5 Diagram Activity Admin Rekomendasi

Gambar 3.5 mengilustrasikan pengoperasian diagram aktivitas admin pada aplikasi rekomendasi, dimulai admin masuk dengan kata sandi yang benar, kemudian admin mencari permohonan, mengelola pemohon, melihat daftar

pengajuan dari pemohon dan memverifikasi persyaratan pelamar, dan terakhir menyimpan data.

3.3.2.3 Diagram Activity Operator

Diagram activity operator meliputi kegiatan melakukan login, mengakses role admin, mengunduh dokumen, memproses E-KTP/KIA, menyimpan data dokumen, dan mencetak E-KTP/KIA dan laporan, seperti tampak dalam diagram activity dibawah ini.



Gambar 3.6 Diagram Activity Operator Rekomendasi

Gambar 3.6 mendeskripsikan prosedur kegiatan aktivitas rekomendasi yang dilakukan operator dimulai dari operator login menggunakan password , maka aplikasi akan merespon autentifikasi, kemudian operaor melihat pengajuan setelah itu mengunduh dokumen persyaratan yang dikirm oleh pemohon selanjutnya melakukan proses aksi E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak), menyimpan data, kemudian memverifikasi dan tanda tangan elektronik (TTE) oleh pejabat berwenang dan terakhir mencetak E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak) serta laporan data.

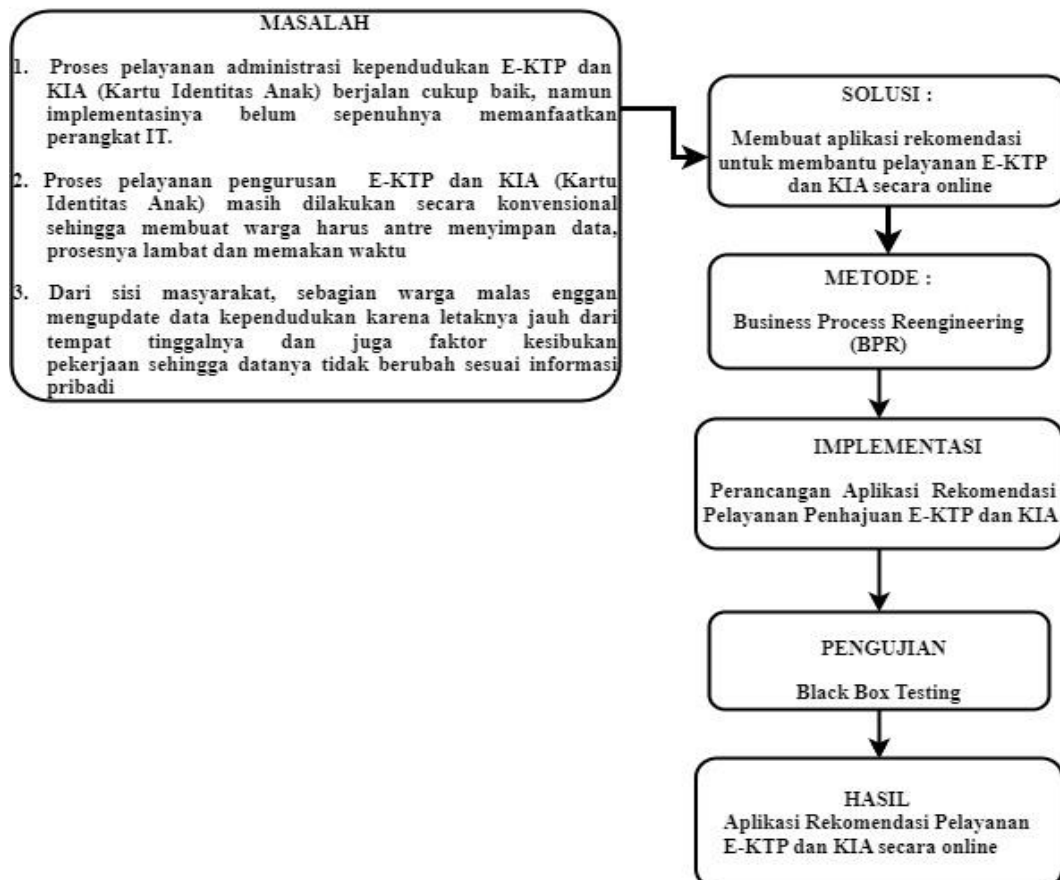
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV dibahas setiap langkah yang dilakukan dengan metode *Business Process Reengineering* (BPR), mulai dari pengumpulan data hingga rekomendasi dan solusi untuk proses bisnis yang direkomendasikan serta pengujian aplikasi.

4.1 Pengumpulan data

Pengumpulan data dan pencarian informasi berbasis kebutuhan. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi studi kasus, wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah, serta mencari referensi literatur dan studi kasus terkait *Business Process Reengineering* (BPR). Seperti dijelaskan pada kerangka penelitian data berikut ini :



Gambar 4.1 Kerangka Penelitian Data

Kerangka pemikiran merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian (Rahmanto & Fernando, 2019; Surahman et al., 2020). Mempersiapkan studi ini membutuhkan banyak informasi yang komprehensif. Peneliti mengumpulkan data menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Metode pengumpulan data observasi dilakukan dengan pengamatan langsung dan pencatatan di lokasi. Pelajari segala sesuatu tentang sistem yang akan dibangun.

2. Wawancara

Wawancara berlangsung dalam bentuk sesi tanya jawab langsung dengan pemohon, petugas pelayanan dan Sub koodinator pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah untuk mendapatkan informasi seperti proses bisnis yang terjadi dan permasalahannya. Dari hasil wawancara, penulis dapat mengambil kesimpulan dasar dari masalah penelitian.

3. Penelitian Pencarian (Literature Review)

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara meneliti dan membaca berbagai buku, majalah, artikel dan dokumen lain yang berkaitan langsung dengan proses penelitian.

Meninjau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah, penulis mengikuti proses yang sedang berlangsung dan memaparkan peran masing-masing sektor dalam pelaksanaan proses tersebut. Hal ini dilakukan untuk nantinya dapat menganalisa proses yang sedang berjalan dan menemukan desain proses baru yang direkomendasikan.

Proses bisnis terkait pelayanan pengajuan dan pengurusan E-KTP dan KIA masih ditangani secara personal. Dalam bisnis penyediaan dan perolehan layanan E-KTP ditemukan kelemahan dalam penggunaan layanan proses E-KTP dan KIA dari segi biaya, pelayanan dan kecepatan waktu.

Dalam proses wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 April 2023. Sebagai masyarakat untuk mengurus KIA (Kartu Identitas Anak), peneliti

mewawancarai informan berinisial YT. Hasil wawancara dengan pemohon memberikan penjelasan :

1. Langkah demi langkah administrasi KIA (Kartu Tanda Penduduk Anak) dan waktu yang diperlukan setiap langkah untuk menyerahkan berkas.
2. Setiap penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak), pemohon membawa persyaratan yang diperlukan dan mengisi formulir yang tersedia.
3. Mengembalikannya ke petugas dan menunggu operasi berikutnya sampai dokumen dikeluarkan sesuai dengan permintaan pemohon dan waktu yang diperlukan untuk memproses dokumen.

Selain itu, peneliti mewawancarai pemohon E-KTP yang baru saja tiba di kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah untuk membuat E-KTP pendatang baru berusia 17 tahun. Hasil wawancara yaitu :

1. Pemohon menjelaskan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan E-KTP yang dijelaskan pada setiap tahapan yang telah diselesaikan, termasuk waktu kegiatan yang dilakukan, mulai dari waktu yang dihabiskan pemohon dalam antrian.
2. Kemudian E-KTP dikirimkan, menunggu pemenuhan persyaratan, otentikasi dan validasi informasi, hingga akhirnya data tersimpan dan E-KTP diterima dengan waktu berakhirnya sesuai masing-masing fungsi pengerjaannya.

Informasi yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan masyarakat yang ingin pengurusan E-KTP dan KIA mengikuti aturan prosedur pelayanan, yang tetap akan disampaikan secara langsung di kantor Dindikcapil, namun pada waktu yang berbeda tergantung permintaan berkas pelayanan.

Hal ini juga sesuai dengan wawancara peneliti dengan petugas layanan yang ditulis pada tanggal 31 Mei 2023 inisial ZI dengan hasil wawancara :

1. Tujuan dari wawancara adalah untuk menjelaskan bagaimana kerjasama petugas dan operator dalam memenuhi tugasnya dalam proses pengajuan E-KTP dan KIA.

2. Memberikan penjelasan mengenai waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap fungsi agar permintaan berkas dapat berjalan dengan lancar untuk waktu yang dibutuhkan.

Berdasarkan keterangan warga/masyarakat yang mengurus E-KTP dan KIA (Kartu Identitas Anak) dan keterangan dari petugas pelayanan dapat di simpulkan melalui observasi dan wawancara sebagai berikut : rata-rata pemohon datang ke kantor pelayanan untuk mengurus E-KTP dan KIA dalam sehari, dengan waktu pelayanan yang berbeda sesuai tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Data Waktu Pelayanan E-KTP dan KIA

| No | Kegiatan Pelayanan | Waktu di butuhkan (Menit) |
|----|---|---------------------------|
| 1 | Mengambil Nomor Antrian | 2 |
| 2 | Menunggu Antrian Pemanggilan | 10 – 25 |
| 3 | Petugas Mengarahkan Ke Loker | 2 |
| 4 | Pemohon Melakukan Pengajuan E-KTP/KIA | 10-15 |
| 5 | Pemohon memberikan Berkas Dokumen Persyaratan | 5 |
| 6 | Petugas loket verifikasi Kelengkapan Berkas Persyaratan | 10 – 25 |
| 7 | Validasi dan verifikasi oleh Sub Bidang berwenang | 25 |
| 8 | Berkas Valid | 20 |
| 9 | Mengisi Form Persyaratan | 10 – 25 |
| 10 | Memoto Berkas Persyaratan | 10 - 20 |
| 11 | Mendapatkan Bukti Pengambilan Dokumen | 5 |
| 12 | Pengiriman Data ke Operator oleh petugas Loker | 25 |

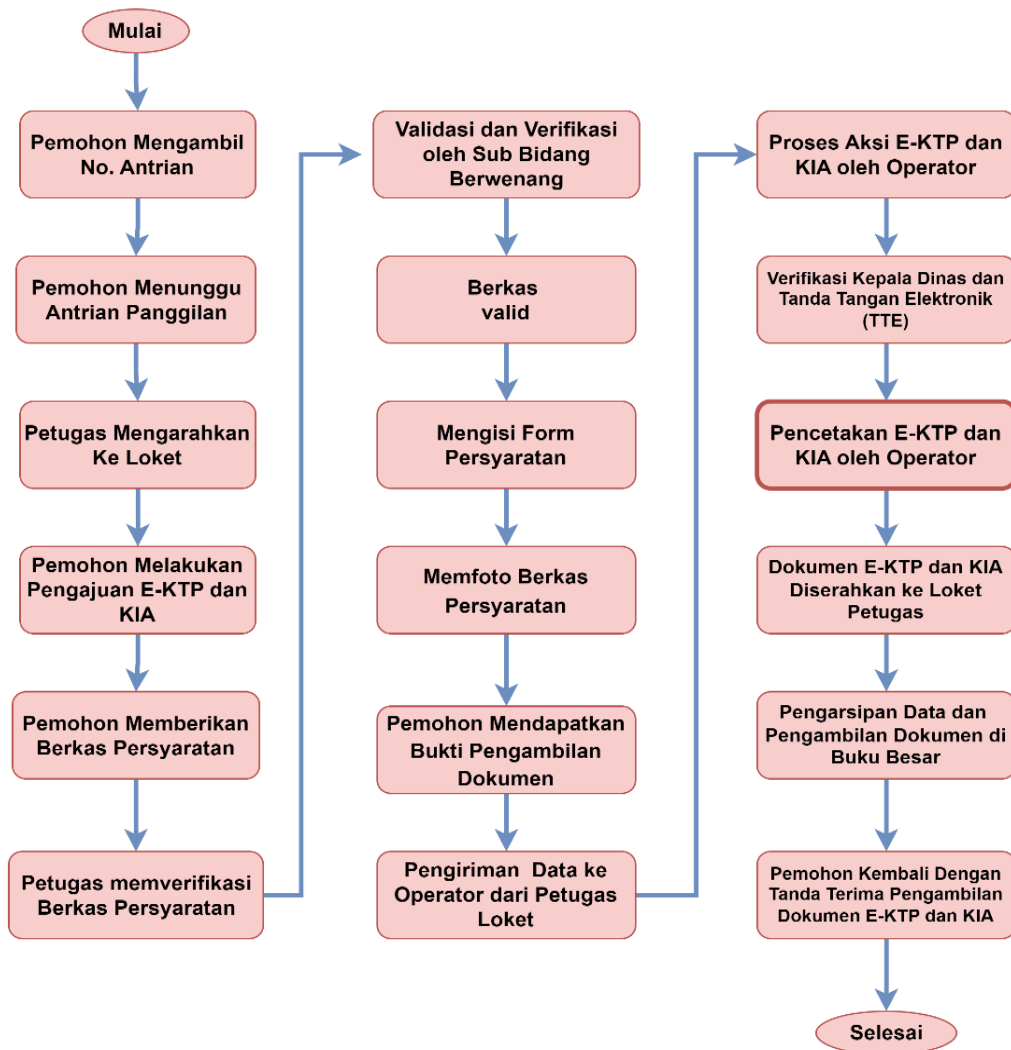
| | | |
|----|---|----|
| 13 | Proses Aksi E-KTP dan KIA oleh operator | 60 |
| 14 | Verifikasi Kepala Dinas dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) | 20 |
| 15 | Pencetakan E-KTP dan KIA oleh operator | 5 |
| 16 | Dokumen E-KTP dan KIA diserahkan kepada Loker Petugas | 5 |
| 17 | Pengarsipan data pengambilan dokumen di Buku Besar | 10 |
| 18 | Pemohon kembali dengan tanda terima pengambilan dokumen | 5 |

Sumber : Data Observasi dan Wawancara

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses kegiatan pelayanan yaitu sebagai pemohon, pegawai pelayanan dan operator dalam kegiatan sesuai dengan tugasnya. Mulai dari kedatangan pemohon di kantor Dindukcapil, antrean pengajuan permintaan, penyerahan, pemrosesan dokumen permintaan layanan, verifikasi dan validasi informasi, pengiriman dokumen ke operator, pemrosesan dokumen oleh operator hingga verifikasi dan tanda tangan otoritas yang berwenang. Terakhir adalah penerbitan dokumen diserahkan ke petugas layanan untuk pengarsipan /pencatatan dan dokumen dikembalikan ke pemohon dalam waktu yang dibutuhkan sesuai Tabel 4.1 di atas.

4.2 Identifikasi Proses

Pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan Pegawai Kantor Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah terungkap adanya kelemahan dalam proses pelayanan dari segi biaya, pelayanan dan kecepatan. Proses bisnis layanan E-KTP dan KIA di tunjukkan pada diagram alur proses bisnis pada Gambar 4.1 sebagai berikut :



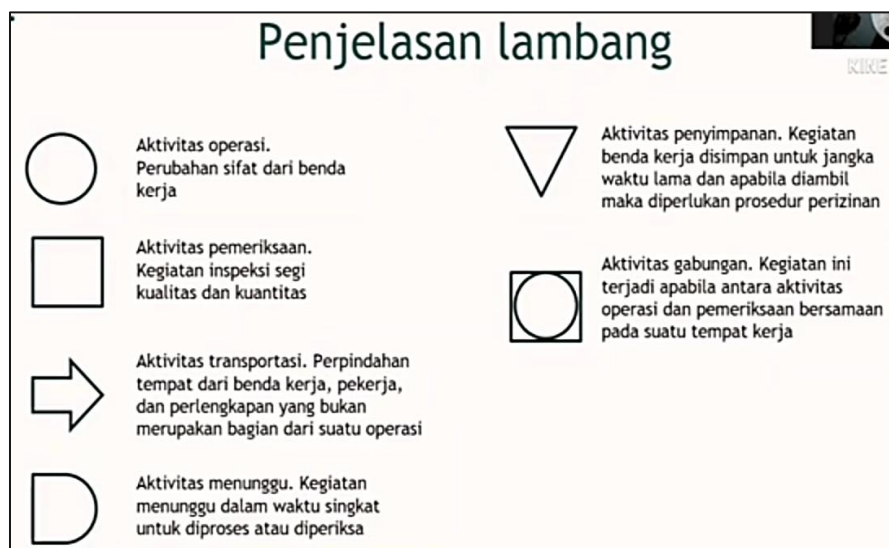
Gambar 4.2 Proses Bisnis Pelayanan

Gambar 4.1 menjelaskan proses pelayanan dimana pemohon mengirimkan E-KTP dan KIA sambil menunggu antrian penyerahan, kemudian menunggu kelengkapan dokumen persyaratan dan proses mendapatkan E-KTP dan KIA, diajukan sampai dokumen akhirnya tersedia dan diserahkan kepada pemohon untuk diterima setelah menunjukkan dokumen tanda terima E.-KTP dan KIA.

4.3 Uji Efisiensi Throughput

Pada tahap ini dilakukan review terhadap proses bisnis Pelayanan Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah. Proses bisnis

menunjukkan kelemahan dalam kaitannya dengan waktu layanan, yang diperiksa dengan uji efisiensi, yaitu. uji waktu pelayanan total. Dipetakan menggunakan peta standar *ASME* (*American Society of Mechanical Engineers*). Tujuan dari uji kinerja efisiensi dan pemetaan standar *ASME* (*American Society of Mechanical Engineers*) adalah untuk mengetahui dan mengukur total waktu layanan dalam persentase dan kemudian membuat perbandingan dengan model dan hasil yang direkomendasikan untuk desain ulang proses bisnis.










Gambar 4.3 Pemetaan Standar *ASME*

Berikut pemetaan standar *ASME* dan uji kinerja proses bisnis untuk melaporkan layanan dan mendapatkan E-KTP dan KIA di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.2 dengan langkah-langkah proses dan ikon proses, waktu proses / menit dan pemilik proses. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah, hari kerja adalah 8 jam atau 480 menit jika dihitung dalam satu menit. Pemilik proses untuk tabel standar *ASME* ini termasuk pemohon, petugas loket, dan operator. Setelah pemetaan standar *ASME* selesai, tes selanjutnya dilakukan uji efisiensi pengujian untuk mengukur total waktu operasional dari hasil pemetaan standar *ASME* menggunakan persamaan.

Tabel 4.2 Peta Proses Standar ASME Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA

| No | Tahap Proses | | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|--|---|---------------|-------------------|
| 1 | Pemohon Mengambil No.Antrian | ● | 2 | Pemohon |
| 2 | Pemohon Mengunggu Antrian Panggilan | ● | 20 | Pemohon |
| 3 | Petugas Mengarahkan ke loket | ● | 2 | Petugas Loket |
| 4 | Pemohon Melakukan pengajuan E-KTP dan KIA | ● | 15 | Pemohon |
| 5 | Pemohon Memberikan Berkas Persyaratan | ● | 2 | Pemohon |
| 6 | Petugas memverifikasi Berkas Persyaratan | ● | 20 | Petugas Loket |
| 7 | Menunggu Aktifitas Selanjutnya | ● | 90 | |
| 8 | Validasi dan Verifikasi Sub Bidang berwenang | ● | 15 | Petugas Loket |
| 9 | Berkas Valid | ● | 20 | Petugas Loket |

| No | Tahap Proses |  | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|--|--|---------------|-------------------|
| 10 | Pemohon Mengisi Form Persyaratan | ● | 20 | Pemohon |
| 11 | Memfoto berkas persyaratan | ● | 20 | Pemohon |
| 12 | Pemohon diberikan Bukti Pengambilan Dokumen | ● | 2 | Petugas Loket |
| 13 | Pengiriman Data ke operator dari petugas loket | ● | 20 | Petugas Loket |
| 14 | Proses Aksi E-KTP dan KIA oleh operator | ● | 60 | Operator |
| 15 | Menunggu aktifitas berikutnya | ● | 120 | |
| 16 | Verifikasi Kepala Dinas dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) | ● | 15 | Operator |
| 17 | Pencetakan E-KTP dan KIA oleh operator | ● | 5 | Operator |
| 18 | Dokumen E-KTP dan KIA diserahkan ke loket petugas | ● | 5 | Operator |

| No | Tahap Proses |  |  |  |  |  |  | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|---|---|---|---|---|--|---|---------------|-------------------|
| 19 | Pengarsipan dan pengambilan Dokumen di buku besar | | | | | | | 10 | Petugas Locket |
| 20 | Pemohon Kembali dengan tanda terima pengambilan dokumen E-KTP dan KIA | | | | | | | 5 | Pemohon |
| | Jumlah Tahap | 1 | 7 | 3 | 6 | 2 | 1 | | |
| | Total Waktu | 20 | 124 | 55 | 54 | 210 | 10 | 473 | |

$$\begin{aligned}
 \text{Efisiensi throughput} &= \frac{\text{waktu bukan tunda}}{\text{total waktu dalam sistem}} \times 100 \% \\
 &= \frac{263}{263+210} \times 100 \% \\
 &= \frac{263}{473} \times 100 \% \\
 &= 55,6 \%
 \end{aligned}$$

Hasil kelulusan Uji Kinerja Pemetaan Standar *ASME* dalam proses layanan manajemen kependudukan. Rumus *efisiensi throughput* adalah waktu pemrosesan sesaat dibagi dengan total waktu sistem dikalikan 100%. Nilai 263 merupakan proses tanpa delay, sedangkan nilai 473 berarti semua proses termasuk yang mengalami delay memiliki simbol delay.

4.4 Analisis Alternative Rancangan Ulang

Pada tahap ini dilakukan analisis alternative rancangan ulang yaitu proses bisnis dengan kelemahan yang dirasakan dirancang berbeda melalui perbaikan desain proses, yaitu menyederhanakan proses, mengurangi waktu pemrosesan, menghilangkan kesalahan proses, menstandarkan dan mengotomatisasi proses.

Tabel 4.3 di bawah ini menunjukkan perbaikan proses bisnis layanan administrasi kependudukan di bagian pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bangka tengah yang berujung pada perbaikan proses perencanaan dan penyempurnaan desain proses.

Tabel 4.3 Penyempurnaan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA

| No | Tahap Proses | Langkah Penyempurnaan |
|----|---|--|
| 1 | Pemohon mengambil no. antrian | <i>Eliminasi</i> |
| 2 | Pemohon menunggu antrian panggilan | <i>Eliminasi</i> |
| 3 | Petugas mengarahkan ke loket | <i>Eliminasi</i> |
| 4 | Pemohon melakukan pengajuan E-KTP dan KIA | <i>Automate</i> mengajukan pelayanan secara online |
| 5 | Pemohon memberikan Berkas Persyaratan | <i>Eliminasi</i> |
| 6 | Petugas memverifikasi Berkas Persyaratan | <i>Automate</i> |
| 7 | Menunggu Aktifitas Selanjutnya | |
| 8 | Validasi dan Verifikasi Sub Bidang berwenang | <i>Eliminasi</i> |
| 9 | Berkas Valid | <i>Eliminasi</i> |
| 10 | Pemohon Mengisi Form Persyaratan | <i>Eliminasi</i> |
| 11 | Memfoto berkas persyaratan | <i>Eliminasi</i> |
| 12 | Pemohon diberikan Bukti Pengambilan Dokumen | |
| 13 | Pengiriman Data ke operator dari petugas loket | <i>Automate</i> |
| 14 | Proses Aksi E-KTP dan KIA oleh operator | <i>Automate</i> |
| 15 | Menunggu aktifitas berikutnya | |
| 16 | Verifikasi Kepala Dinas dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) | <i>Automate</i> |
| 17 | Pencetakan E-KTP dan KIA oleh operator | |
| 18 | Dokumen E-KTP dan KIA diserahkan ke loket petugas | <i>Eliminasi</i> |
| 19 | Pengarsipan dan pengambilan Dokumen di buku besar | <i>Eliminasi</i> |

| No | Tahap Proses | Langkah Penyempurnaan |
|----|---|-----------------------|
| 20 | Pemohon Kembali dengan tanda terima pengambilan dokumen E-KTP dan KIA | <i>Automate</i> |

Tabel di atas menunjukkan peningkatan proses bisnis pelayanan E-KTP dan KIA melalui analisis alternatif rancangan ulang. Restrukturisasi analisis alternatif ini dilakukan dengan mengeliminasi beberapa proses yang tidak memberikan nilai tambah melalui penerapan otomatisasi yang menggantikan operasi yang dilakukan secara manual dengan operasi yang terkomputerisasi.

Pada tabel 4.3 mendeskripsikan :

- a. Poin 1, 2, 3 dan 4 dilakukan dengan membuang atau menghapus proses yang tidak perlu yaitu. Tahapan proses dapat dilakukan secara online sehingga layanan mulai dari portabilitas nomor hingga antrean hingga penghapusan dapat diakses oleh publik dari mana saja. Karena antrean panggilan, penggugat mengajukan berkas klaim, yang mengurangi waktu tunggu saat mengajukan klaim.
- b. Poin 4, langkah perbaikan otomatis, dimana sebelumnya pemohon mengajukan permohonan secara langsung, digantikan dengan layanan online, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor layanan Dindukcapil.
- c. Bagian 6 (otomatis), 7, 8, 9, 10, 11 dan 12 (eliminasi/penghapusan). Tahap perbaikan otomatis, dimana petugas meninjau berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon dan pemohon dapat mengisi formulir dan mengunduh berkas dokumen yang diperlukan melalui layanan online, sehingga penyampaian informasi pemohon lebih cepat dan efisien.
- d. Bagian 13, 14 dan 15 dari Tabel 4.3 mengotomatiskan proses manual, yaitu pengiriman informasi dari petugas kepada operator yang diubah menjadi transmisi online, sehingga operator dapat melihat pengunggahan data pemohon yang dilakukan secara otomatis oleh operator, dilakukan proses pengiriman permintaan segera keluar, baik itu E-KTP maupun KIA (Kartu Identitas Anak). Kemudian periksa dan serahkan detailnya, tanda tangan

elektronik (TTE) dari otoritas yang berwenang dan terakhir cetak dokumen agar prosesnya lebih cepat tanpa menunggu proses lainnya.

- e. Bagian 18, 19 eliminasi atau proses penghapusan, karena Bagian 18 dan 19 dapat dilakukan oleh operator dalam proses yang printout atau pengarsipannya, operator secara otomatis menyimpan proses pengarsipan data dalam aplikasi, sehingga ketika operator membutuhkan laporan kapan saja diperlukan, dapat dicetak secara instan.
- f. Bagian 20 adalah proses otomatis, Pemohon dapat mengikuti secara online, proses pengajuan pemohon selesai dan dokumen segera diterima oleh Kantor Pelayanan Dindukcapil.

4.4.1 Impelementasi *Business Process Reengineering* (BPR)

Pada langkah sebelumnya dilakukan analisis proses bisnis terhadap proses layanan, yang tujuannya adalah untuk memahami proses-proses yang ada yang disajikan pada Tabel 4.2. Langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan teknik BPR dalam proses ini (Hammer dalam Indrajit, 2018). Teknik BPR yang digunakan adalah eliminasi, penyederhanaan, integrasi dan otomatisasi.

a. Mengeliminasi

Beberapa kegiatan yang dapat dikeluarkan dari proses bisnis layanan E-KTP dan KIA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah adalah:

1. Transportasi dan pergerakan
Solusi yang ditawarkan adalah penggunaan layanan online, sehingga layanan dapat dijangkau oleh masyarakat dari mana saja, mulai dari pengambilan nomor antrian, menunggu dalam antrian, hingga menghilangkan antrian panggilan, mempersingkat waktu tunggu saat mengajukan permintaan. Hal ini perlu dihapuskan dilakukan pada angka (1, 2, 3, 18) pada Tabel 4.2.
2. Pengolahan
Langkah-langkah pemrosesan yang akan dihapus diberi nomor (5, 10, 11) pada Tabel 4.2 karena proses ini dapat dipersingkat dalam layanan online.

Proses ini tidak diwajibkan karena sudah dirinci dalam pengajuan online pemohon, termasuk persyaratan pemohon dengan mengunggah berkas sesuai Tabel 4.6 Peta Proses Bisnis Proses Standar ASME E-KTP dan Rekomendasi Layanan KIA.

3. Kegiatan pemeriksaan (inspection)

Tindakan pengendalian untuk pengendalian berulang, seperti koordinasi dengan subkoordinator kependudukan, pencatatan penduduk dan pengelolaan informasi, yang dikendalikan hanya dengan satu koordinasi dan dipersingkat prosesnya, tercantum pada Tabel 4.2 nomor 8.

4. Fungsi Gabungan

yaitu pekerjaan operasi dan inspeksi membutuhkan banyak pekerja di satu stasiun kerja, hal ini harus dihilangkan karena menunda pekerjaan lain, meskipun pekerjaan ini hanya dapat dilakukan pada pekerjaan inspeksi untuk mengurangi waktu pelayanan. Lihat tabel 4.2 nomor 9

5. Pengarsipan dan Penyimpanan

Untuk layanan online, proses penyimpanan data secara otomatis tersimpan di dalam aplikasi, sehingga dapat dengan mudah ditemukan di laporan setiap saat. Hal ini harus dihilangkan (metode eliminasi) karena pencatatan dan pengarsipan secara manual dapat menimbulkan antrian pengambilan dokumen seperti terlihat pada Tabel 4.2 butir 19.

b. Menyederhanakan

1. Prosedur

Pada proses bisnis layanan sebelumnya, prosedur pengiriman layanan E-KTP dan KIA sangat panjang, sehingga disederhanakan prosedurnya menggunakan layanan online.

2. Komunikasi

Proses komunikasi terkait proses pelayanan E-KTP dan KIA ini sangat banyak dan memakan waktu lama. Hal ini menyebabkan pemborosan waktu dan biaya, sehingga layanan online ini dapat mempermudah, mempercepat serta menghemat waktu, pelayanan dan biaya.

3. Aliran
Urutan alur proses dalam layanan online dipermudah tanpa pemohon harus melalui proses yang panjang.
 4. Proses
Proses yang dilakukan melalui layanan online juga cepat dan efisien karena banyak proses dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.
- c. Mengintegrasikan (Integrasi)**
1. Pekerjaan
Proses memungkinkan dapat dilakukan oleh seorang administrator yang terampil, yang nantinya bersama dengan operator akan melakukan transfer file jika diperlukan, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien.
 2. Pemohon
Dengan bantuan layanan online, pemohon dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi dan layanan saat mengajukan E-KTP dan KIA.
- d. Mengotomatisasikan (Automate)**
1. Mentransfer data
Proses transfer data dan data yaitu otomatisasi transfer data dilakukan sedemikian rupa sehingga lebih menghemat waktu layanan, yang terjadi secara otomatis melalui layanan online, ketika administrator mengirimkan file ke operator, dan administrator mengirim. pesan kepada pemohon bahwa berkas pengajuan telah dilengkapi sesuai poin (13 dan 20) pada Tabel 4.2.
 2. Pengolahan data
Layanan online yang direncanakan akan memungkinkan otomatisasi aplikasi E-KTP dan KIA online, yang dapat dilakukan pemohon di mana saja tanpa harus datang ke kantor Didukcapil. Lihat nomor 4 pada Tabel 4.2.
 3. Kegiatan Pemeriksaan
Fungsi pemeriksaan yang ditunjukkan pada Tabel 4.2 dengan nomor (6, 14 dan 16) dapat diotomatisasi dengan aplikasi yang direkomendasikan, dimana operator melakukan proses aksi pengajuan E-KTP dan KIA serta langsung

menerima verifikasi dan tanda tangan elektronik (TTE) dari pejabat Didukcapil, yang mempercepat pemrosesan E-KTP dan KIA.

4.5 Analisis Peluang Pemakaian TI

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap penggunaan TI (teknologi informasi) pada Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dengan mencari komponen-komponen TI yang tersedia di kantor berupa perangkat keras dan perangkat lunak. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian diperoleh informasi sebagai berikut:

Tabel 4.4 Perangkat Keras

| No | Perangkat Keras | Jumlah Perangkat |
|----|-------------------|------------------|
| 1 | Personal Computer | 30 |
| 2 | Printer | 18 |
| 3 | Scanner | 6 |
| 4 | Wi-fi | 4 |

Tabel 4.5 Perangkat Lunak

| No | Perangkat Lunak |
|----|--|
| 1 | Mirosoft Office |
| 2 | Browser |
| 3 | Website Dindukcapil Kab. Bangka Tengah |
| 4 | Database dan Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) |

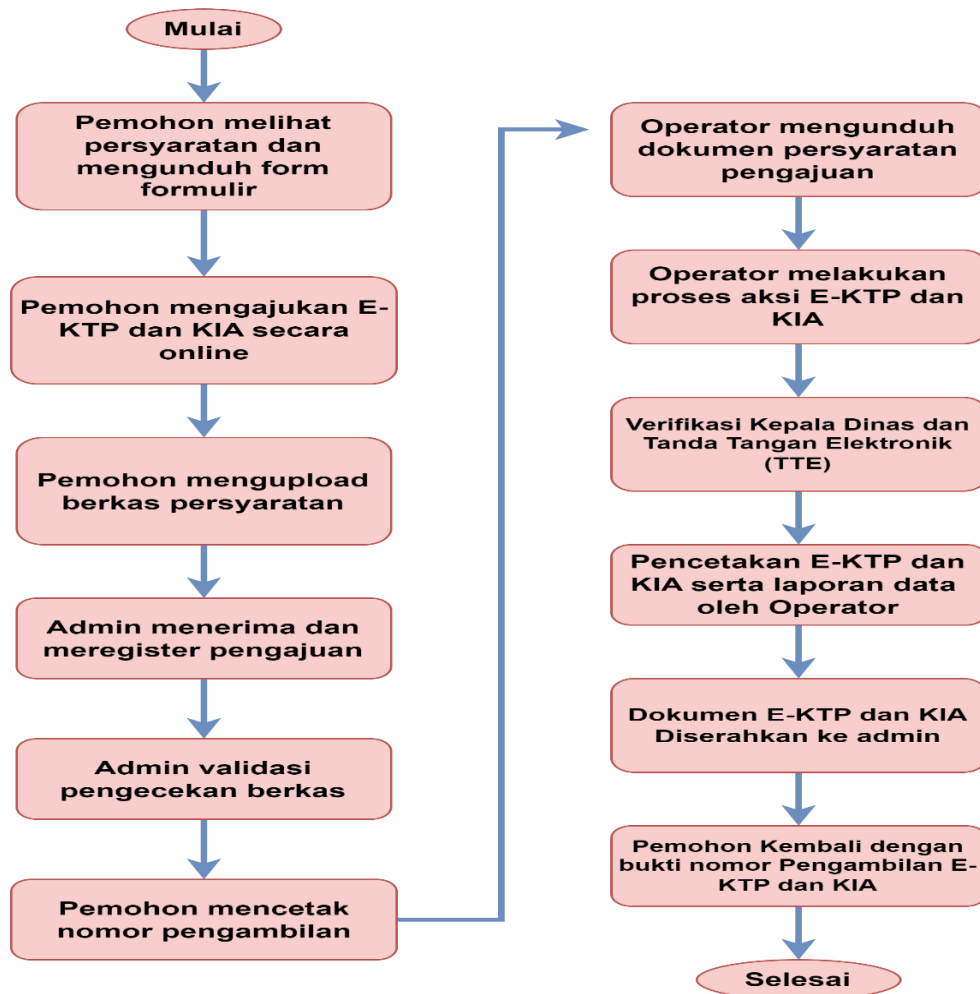
Tabel 4.4 dan Tabel 4.5 menjelaskan komponen-komponen teknologi informasi dengan mengidentifikasi IT skills sebagai penyedia yang dijabarkan menggunakan sembilan IT skills untuk organisasi menurut F. Fajar Rozaq et al., Davenport (2020), sembilan IT skills sebagai berikut:

1. *Transactional* : TI untuk transaksi pelayanan E-KTP dan KIA di Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah dan pendataan laporan untuk mendapatkan E-KTP dan KIA.
2. *Geographical* Secara geografis : TI memungkinkan pertukaran informasi pelayanan antara Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah dengan pemohon.
3. *Automational* : TI dapat mengeluarkan peringatan saat menawarkan layanan yang terkait dengan aplikasi E-KTP dan KIA.
4. *Analytical* : TI dapat memberikan analisis berbagai data, seperti jumlah permohonan E-KTP, jumlah permohonan KIA, dan jumlah laporan terkait penggunaan E-KTP dan KIA.
5. *Informational* : TI memberikan informasi tentang persyaratan pengajuan E-KTP dan KIA, memantau proses aplikasi, mengunggah dokumen yang diperlukan dan informasi untuk mendapatkan E-KTP dan KIA.
6. *Sequential* : TI dapat menyederhanakan proses manual yang tidak menambah nilai.
7. *Knowledge Management* : manajemen data, TI dapat mensosialisasikan prosedur pelayanan pada saat meminta E-KTP dan KIA, informasi tentang pengoperasian sistem pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah, dan SOP pelayanan.
8. *Tracking* : IT memeriksa status layanan saat meminta E-KTP dan KIA dan pendataan.
9. *Desintermediation* : TI memungkinkan komunikasi dengan pemohon melalui sarana komunikasi elektronik seperti email, internet, dan sebagainya.

Dengan demikian, analisis kemungkinan penggunaan teknologi informasi dapat menggambarkan adanya kemungkinan komputerisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah untuk memberikan pelayanan lebih cepat dan menghemat waktu. Pemohon dapat mengajukan E-KTP dan KIA tanpa harus datang ke kantor pelayanan Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah untuk mendapatkan E-KTP dan KIA.

4.6 Rekomendasi

Pada tahap ini dilakukan restrukturisasi proses bisnis E-KTP dan KIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah yang sedemikian rupa menjadi rancangan ulang proses bisnis rekomendasi. Rancangan proses bisnis rekomendasi ditunjukkan pada gambar 4.3 dibawah ini.




Gambar 4.4 Proses Bisnis Pelayanan *Rekomendasi*







Gambar 4.4 menunjukkan proses bisnis layanan E-KTP dan KIA yang direkomendasikan, di mana reformasi alternatif dianalisis melalui penghapusan proses yang tidak memberi nilai tambah, otomatisasi proses dan analisis kemungkinan penggunaan teknologi informasi melalui TI. Dengan proses rekomendasi ini, pelanggan tidak perlu datang ke kantor untuk mengajukan layanan, namun bisa langsung mengajukan permintaan secara online.

Proses rekomendasi yang dirancang kemudian dilakukan dengan menggunakan tabel pemetaan standar *ASME* dan pengujian kinerja melalui pengujian *efisiensi throughput*. Tes kinerja dilakukan hanya untuk proses yang terkait dengan waktu layanan. Tabel berikut memberikan pemetaan standar *ASME* dari proses rekomendasi dan hasil kinerja.

Tabel 4.6 Peta Proses Standar *ASME* Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA *Rekomendasi*

| No | Tahap Proses |  | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|--|--|---------------|-------------------|
| 1 | Pemohon login dan masuk ke beranda melihat persyaratan pengajuan dan mengunduh form formulir | ● | 15 | Pemohon |
| 2 | Pemohon mengajukan permohonan E-KTP dan KIA | ● | 10 | Pemohon |
| 3 | Pemohon mengupload berkas persyaratan | ● | 25 | Pemohon |
| 4 | Admin menerima dan meregister pengajuan | ● | 20 | Admin |
| 5 | Admin validasi dan pengecekan berkas | ● | 20 | Admin |

| No | Tahap Proses | | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|---|---|---------------|-------------------|
| 6 | Pemohon mencetak nomor pengambilan | ● | 10 | Pemohon |
| 7 | Operator memvalidasi pengajuan | ● | 10 | Operator |
| 8 | Operator mengunduh dokumen persyaratan pengajuan | ● | 25 | Operator |
| 9 | Operator melakukan proses aksi E-KTP dan KIA | ● | 60 | Operator |
| 10 | Menunggu proses selanjutnya | ● | 28 | Operator |
| 11 | Verifikasi Kepala Dinas dan Tanda Tangan Elektronik (TTE) | ● | 10 | Operator |
| 12 | Pencetakan E-KTP dan KIA serta laporan data oleh operator | ● | 5 | Operator |
| 13 | Dokumen E-KTP dan KIA diserahkan ke admin | ● | 5 | Operator |

| No | Tahap Proses |  |  |  |  |  |  | Wkt/ Menit | Pemilik Proses |
|----|--|---|---|---|---|--|---|---------------|-------------------|
| 14 | Pemohon mendapatkan dokumen E-KTP dan KIA dengan bukti nomor pengambilan | | | | | | | 5 | Pemohon |
| | Jumlah Tahap | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 0 | | |
| | Total Waktu | 20 | 170 | 20 | 10 | 28 | 0 | 248 | |

Tabel 4.6 adalah tabel peta proses standar *ASME* untuk rekomendasi proses bisnis pelayanan. Pada tabel ini, pemohon dapat meminta layanan secara online dan mengurangi proses yang tidak memberikan nilai tambah, kemudian melakukan uji kinerja pada peta standar *ASME* proses bisnis rekomendasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Efisiensi throughput} &= \frac{\text{waktu bukan tunda}}{\text{total waktu dalam sistem}} \times 100 \% \\
 &= \frac{220}{220+28} \times 100\% \\
 &= \frac{220}{248} \times 100\% \\
 &= 88,7 \%
 \end{aligned}$$

Pada persamaan di atas, hasil uji *efisiensi throughput* rekomendasi pelayanan proses E-KTP dan KIA memberikan persentase tinggi sebesar 88,70% dari sisa 11,3% waktu pelayanan saat sistem tidak bekerja. Pada uji kinerja sebelumnya, proses layanan ditemukan berkinerja buruk karena terlalu banyak proses yang tidak efisien dan membosankan pada proses layanan sebelumnya. Dalam analisis alternatif, rancangan ulang proses yang awalnya rumit dan tidak ditambahkan dihilangkan dan juga diotomatisasi dalam proses bisnis sehingga pemrosesan layanan dapat dipercepat.

4.7 Perbandingan Efisiensi Throughput

Pada langkah ini membandingkan total waktu pelayanan pada proses rekomendasi dan proses awal. Selain membandingkan waktu pelayanan, kecepatan, biaya dan pelayanan juga dibandingkan pada fase ini. Tabel perbandingan antara desain ulang proses bisnis yang direkomendasikan dan desain proses asli pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah yang ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Perbandingan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA

| No | Proses Bisnis | Efisiensi throughput Awal | Efisiensi throughput Rekomendasi | Kecepatan Proses Awal | Kecepatan Proses Rekomendasi | Biaya |
|----|------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------------|-------|
| 1 | Proses Pelayanan | 55,6 % | 88,7 % | 473mnt | 248mnt | - |

Tabel 4.7 ialah perbandingan proses pelayanan yang menjelaskan bagaimana perbedaan proses bisnis pelayanan awal dengan pelayanan rekomendasi ditunjukkan dengan efisiensi throughput dengan menghasilkan 55,6% pada pelayanan awal dengan kecepatan 473 menit dan pada rancangan desain ulang proses pelayanan rekomendasi efisiensi throughput mencapai 88,70% dengan kecepatan 248 menit.

4.8 Implementasi

4.8.1 Solusi

Tahap solusi akan membuat contoh aplikasi online yang dapat membantu merencanakan restrukturisasi layanan bisnis rekomendasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah sedemikian rupa sehingga dapat memaksimalkan dan mencapai tujuan *Business Process Reengineering* (BPR). Aplikasi yang mendukung desain ulang proses bisnis layanan ditunjukkan pada gambar berikut ini.

4.8.2 Tampilan Login

Contoh rekomendasi layar login yang memungkinkan pengguna mengakses permintaan referensi, yang diperlukan untuk mengautentikasi identitas pemohon, administrator, dan operator, ditunjukkan pada gambar 4.4 di bawah ini.



Gambar 4.5 Rekomendasi Tampilan Login

Gambar 4.5 di atas menunjukkan layar login untuk pemohon, admin, dan operator. Pemohon yang tidak terdaftar harus mendaftar dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kata sandi yang mudah diingat dan sangat rahasia. Setelah mendaftar, ulangi proses ini untuk masuk kembali ke aplikasi yang direkomendasikan.

4.8.3 Tampilan Beranda Pemohon

Menampilkan rekomendasi pada halaman muka pemohon, aplikasi referensi dimana pemohon mengajukan aplikasi online yang mencakup pengaturan pengguna, dokumen dan persyaratan, pengajuan dan mencetak nomor pengambilan E-KTP dan KIA.

4.8.3.1 Tampilan Rekomendasi Pengajuan E-KTP

Contoh rekomendasi pengiriman E-KTP secara online dengan mengisi data diri dan mengunduh dokumen yang telah disiapkan sesuai persyaratan untuk mendapatkan E-KTP pada Gambar 4.6.

The screenshot displays the user interface for the online E-KTP and KIA service. At the top, it identifies the service as 'Pelayanan Online E-KTP dan KIA' provided by the 'Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah'. The user is greeted with 'Selamat Datang, Yasmin'. The main area is titled 'Beranda Pemohon' and features a sidebar with navigation options: 'Pengaturan Pengguna', 'Dokumen & Persyaratan', 'Pengajuan Permohonan' (with sub-options for E-KTP and KIA), and 'Cetak'. The user's personal information is listed as follows:

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| NIK : 123456789012345 | KK : 1671022450560001 |
| Nama : Yasmin | Tempat lahir : Palembang |
| Jenis Kelamin : Perempuan | Tgl lahir : 09-09-1995 |
| Alamat : Jl. Mandiri | RT : 001 RW : 019 |
| Status : Belum Kawin | Pekerjaan : PNS |
| Agama : Islam | Status Rekam : Card_Printed |

Below the user details, there is a section for 'Unggah Dokumen' (Upload Documents) with two categories: 'Asli Kartu Keluarga' and 'Form F1.02'. Each category has a 'Pilih File' button. A 'Simpan' (Save) button is located below these options. At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Ajukan Permohonan' (Submit) and 'Kembali' (Back). The footer of the page includes the logo of the Indonesian Ministry of the Interior and the text 'KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA'.

Gambar 4.6 Rekomendasi Pengajuan Permohonan E-KTP

Gambar 4.6 menjelaskan proses pengajuan E-KTP Pemohon dengan cara mengisi NIK Pemohon, klik 'Search', upload scan file kartu keluarga asli dan upload form f1.02, pilih simpan dan klik tombol “ Ajukan Permohonan” dimulai.

4.8.3.2 Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA

Tampilan aplikasi rekomendasi pengajuan KIA secara online dengan melengkapi NIK atau KK dan lembar foto anak sesuai persyaratan kemudian mengunggah dokumen yang telah disiapkan ditunjukkan pada gambar 4.6.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah**

Selamat Datang, Hanifa

Beranda Pemohon

- Pengaturan Pengguna
- Dokumen&Persyaratan
- Pengajuan Permohonan**
 - E-KTP
 - KIA**
- Cetak

NIK : 1232346789060002 KK : 1671022450560001
 Nama : Hanifa Tempat lahir : Palembang
 Jenis Kelamin : Perempuan Tgl lahir : 23-08-2017
 Alamat : Jl. Mandiri RT : 001 RW : 019
 Status : Belum Kawin Pekerjaan : Belum Tamat SD
 Agama : Islam Status Rekam : -

Unggah Dokumen

| | | |
|---|---|---------------|
| .Aski Kartu Keluarga | Form F1.02 | Simpan |
| <input type="button" value="Pilih File"/> | <input type="button" value="Pilih File"/> | |
| Asli Akte Kelahiran | Pas Foto | |
| <input type="button" value="Pilih File"/> | <input type="button" value="Pilih File"/> | |

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

Gambar 4.7 Rekomendasi Pengajuan Permohonan KIA

Gambar 4.7 menjelaskan cara mengirim KIA (Kartu Identitas Anak), yaitu. Pemohon dengan mengisi NIK dan pilih pencarian, aplikasi akan secara otomatis menunjukkan data pribadi, kemudian pemohon mengunggah file hasil pindaian KK asli formulir f1 .02, pindaian akte kelahiran dan pindaian pas foto anak, lalu pilih simpan dan mulai ajukan permohonan.

4.8.3.3 Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan E-KTP

Rekomendasi sampel pemohon akan mencetak nomor pengambilan E-KTP ketika semua dokumen yang diperlukan sesuai dan lengkap dan telah diverifikasi oleh administrasi tampak pada gambar 4.8 berikut.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, *Yasmin*

Beranda Pemohon

- Pengaturan Pengguna
- Dokumen&Persyaratan
- Pengajuan Permohonan
 - E-KTP
 - KIA
- Cetak
 - E-KTP
 - KIA

NIK : 123456789012345 KK : 1671022450560001

Nama : *Yasmin* Tempat lahir : Palembang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

BUKTI PENGAMBILAN

Permohonan No. : **4472**

Jenis Dokumen : E-KTP Tgl Pengajuan : hh:dd:yy

Nama : *Yasmin* Tgl Selesai : hh:dd:yy

NIK : 123456789012345

Cetak No. Pengambilan Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.8 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen E-KTP

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa pemohon mencetak bukti pengambilan E-KTP dengan mengisi NIK. Kemudian, mengklik tombol cari akan secara otomatis memunculkan informasi pribadi pemohon. Pemohon kemudian memilih nomor pengambilan yang akan dicetak. Nomor pengambilan ini bisa dicetak jika berkas persyaratan pemohon sudah lolos verifikasi data.

4.8.3.4 Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan KIA

Rekomendasi sampel pemohon akan mencetak nomor pengambilan KIA ketika semua dokumen yang diperlukan sesuai dan lengkap dan telah diverifikasi oleh administrasi tampak pada gambar 4.9 berikut.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, Hanifa

Beranda Pemohon

Pengaturan Pengguna

Dokumen & Persyaratan

Pengajuan Permohonan

E-KTP

KIA

Cetak

E-KTP

KIA

NIK : 1232346789060002

KK : 1671022450560001

Nama : Hanifa

Tempat lahir : Palembang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

BUKTI PENGAMBILAN

Permohonan No. : 7896

KARTU IDENTITAS REPUBLIK INDONESIA

Jenis Dokumen : KIA

Tgl Pengajuan : hh:dd:yy

Nama : Hanifa

Tgl Selesai : hh:dd:yy

NIK : 1232346789060002

Cetak No. Pengambilan

Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.9 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen KIA

Gambar 4.9 menunjukkan bahwa pemohon mencetak bukti pengambilan KIA dengan mengisi NIK. Kemudian, mengklik tombol cari akan secara otomatis memunculkan informasi pribadi pemohon. Pemohon kemudian memilih nomor pengambilan yang akan dicetak. Nomor pengambilan ini bisa dicetak jika berkas persyaratan pemohon sudah lolos verifikasi data.

4.8.4 Tampilan Beranda Admin

Referensi Permohonan pada homepage administrasi menampilkan rangkaian tugas administrasi antara lain mengurus permohonan, mengurus permohonan E-KTP dan KIA, serta mereview permohonan E-KTP dan KIA pemohon.

4.8.4.1 Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP

Menampilkan rekomendasi level daftar aplikasi pengajuan E-KTP saat mencari kiriman berdasarkan nomor NIK, KK, Nama, dan tanggal laporan atau melihat semua kiriman dengan tombol tampilkan yang dideskripsikan pada gambar 4.10 berikut.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, Admin

Beranda Admin

Kelola Permohonan

Kelola Pengajuan

Pengajuan E-KTP

Pengajuan KIA

Verifikasi Pengajuan Permohonan

E-KTP

KIA

Daftar Pengajuan E-KTP

Cari Berdasarkan

KK _____ NIK _____ Tanggal Laporan _____

Nama _____ Tanggal Entri _____ Status Dokumen --PILIHAN--

Tampilkan

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Agama | Status | Pekerjaan |
|----|--------------------|--------------------|-------------------|----------------------------|---------------|---------|-------------|------------|
| 1 | 190452340079087002 | 190452340079678002 | MAJJA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 10-09-1997 | PEREMPUAN | ISLAM | BELUM KAWIN | PNS |
| 2 | 190454540079087003 | 190489340079778002 | JUPITER ALEXNADER | BANGKA TENGAH, 10-12-1992 | LAKI-LAKI | BUDHA | KAWIN | WIRASWASTA |
| 3 | 190452340112087002 | 190452340079670002 | EXPANDER ARLOJI | PANGKALPINANG, 12-01-1995 | LAKI-LAKI | KRISTEN | CERAI MATI | WIRASWASTA |
| 4 | 19042690079087001 | 19045234007110002 | ALMIRA DEJUNA | BANGKA SELATAN, 11-11-1993 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | POLRI |

Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.10 Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP

Gambar 4.10 menunjukkan Daftar Pengajuan E-KTP Rekomendasi, yang menampilkan Daftar Kirim E-KTP untuk tugas-tugas admin dengan mengklik pencarian berdasarkan Nomor KK, NIK, Nama, Tanggal Masuk, Tanggal Laporan dan Status Dokumen untuk memilih tampilan Otomatis. informasi sesuai dengan informasi. Administrator dapat melihat file yang diunggah oleh pemohon, file tersebut dikirim sebagai berkas persyaratan di beranda pemohon dengan mengklik tombol Lihat.

4.8.4.2 Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA

Aplikasi rekomendasi untuk melihat daftar pengajuan KIA yang mencari kiriman berdasarkan NIK, No. KK, tanggal laporan dan jika ingin melihat semua kiriman klik tombol "Tampilkan" ditunjukkan pada gambar 4.11.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, Admin

Beranda Admin

Daftar Pengajuan KIA

Cari Berdasarkan

KK _____ NIK _____ Tanggal Laporan _____
 Nama _____ Tanggal Entri _____ Status Dokumen --FILIHAN--

Tampilkan

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Akta Kelahiran |
|----|--------------------|--------------------|------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 190452340079087002 | 190452340079678002 | PANGERAN DIRJO | BANGKA TENGAH, 12-04-2023 | LAKI-LAKI | 1906-LU-09022023-009 |
| 2 | 190454540079087003 | 19048934007978002 | ANDIKA PRATAMA | BANGKA TENGAH, 02-02-2015 | LAKI-LAKI | 1906-LT-10052023-003 |
| 3 | 190452340112087002 | 190452340079670002 | UIOLITA ADERALIN | PANGKALPINANG, 12-01-2016 | PEREMPUAN | 1906-LT-09102017-004 |

Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.11 Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA

Gambar 4.11 menunjukkan Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak), yang menampilkan Daftar Kirim KIA untuk tugas-tugas admin dengan mengklik pencarian berdasarkan Nomor KK, NIK, Nama, Tanggal Masuk, Tanggal Laporan dan Status Dokumen untuk memilih tampilan Otomatis. informasi sesuai dengan informasi. Administrator dapat melihat file yang diunggah oleh pemohon, file tersebut dikirim sebagai berkas persyaratan di beranda pemohon dengan mengklik tombol Lihat.

4.8.4.3 Tampilan Rekomendasi Verifikasi KIA

Rekomendasi permohonan KIA dengan mencari informasi mengisi NIK, No. KK dan tanggal laporan, atau melihat semua informasi tentang kiriman dan melihat dokumen yang dikirim oleh pemohon. Jika dokumen sudah lengkap dan valid maka admin akan menekan verifikasi, kemudian operator akan melihat bahwa sudah konfirmasi oleh admin selanjutnya melalui proses KIA.

The screenshot shows the 'Verifikasi Pengajuan KIA' interface. At the top, it says 'Selamat Datang, Admin'. Below that, there's a search bar and several input fields: 'Cari Berdasarkan', 'KK', 'NIK', 'Nama', 'Tanggal Laporan', and 'Tanggal Entri'. There's also a 'Status Dokumen' dropdown menu set to '--PILIHAN--' and a 'Tampilkan' button. Below the search area is a table with the following data:

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Akta Kelahiran |
|----|--------------------|--------------------|------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 190452340079087002 | 190452340079678002 | PANGERAN DIRJO | BANGKA TENGAH, 12-04-2023 | LAKI-LAKI | 1906-LU-09022023-009 |
| 2 | 190454540079087003 | 190489340079778002 | ANDIKA PRATAMA | BANGKA TENGAH, 02-02-2015 | LAKI-LAKI | 1906-LT-10052023-003 |
| 3 | 190452340112087002 | 190452340079670002 | UIOLITA ADERALIN | PANGKALPINANG, 12-01-2016 | PEREMPUAN | 1906-LT-09102017-004 |

Each row in the table has a 'VERIFIKASI' button. At the bottom right of the table area, there is a 'Kembali' button. The footer of the page includes the logo of the Indonesian Ministry of the Interior and the text 'KEMENTERIAN DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA'.

Gambar 4.12 Rekomendasi Verifikasi Pengajuan KIA

Gambar 4.12 menjelaskan tata letak rekomendasi konfirmasi KIA. Tugas admin adalah mencari berdasarkan NIK, nomor KK dan tanggal pelaporan pemohon. Atau, Admin juga dapat mengklik tombol “Tampilkan”. Semua informasi pengiriman KIA kemudian akan muncul secara otomatis. Selanjutnya tugas administrator adalah mereview file yang dikirimkan oleh pemohon dengan mengklik tombol “Lihat”.

4.8.5 Tampilan Beranda Operator

Menampilkan rekomendasi menu tugas operator antara lain mengelola aplikasi, mengolah foto KIA, mengunggah dokumen yang telah dikirim oleh pemohon, mengolah data E-KTP, memverifikasi dan mencetak laporan.

4.8.5.1 Tampilan Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA

Rekomendasi proses scan foto KIA dan unggah dokumen persyaratan pemohon dengan mengisi dan mencari NIK, No. KK, tanggal pelaporan dan melihat semua pengajuan KIA calon dengan memilih tombol tampilkan. Kemudian operator akan memproses scan foto, mengunggah dokumen pemohon dan menyelesaikan verifikasi KIA dan tanda tangan elektronik oleh pejabat yang berwenang, serta mencetak KIA (Kartu Identitas Anak) yang terlihat pada gambar 4.13 berikut ini.

The screenshot shows the 'Beranda Operator' interface for KIA processing. It includes a search bar with fields for KK, NIK, Nama, and Tanggal Entri. Below the search bar is a table with the following data:

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Altra Kelahiran |
|----|--------------------|--------------------|------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 190452340079087002 | 190452340079678002 | PANGERAN DIRJO | BANGKA TENGAH, 12-04-2023 | LAKI-LAKI | 1906-LU-09022023-009 |
| 2 | 190454540079087003 | 190489340079778002 | ANDIKA PRATAMA | BANGKA TENGAH, 02-02-2015 | LAKI-LAKI | 1906-LT-10052023-003 |
| 3 | 190452340112087002 | 190452340079670002 | UIOLITA ADERALIN | PANGKALPINANG, 12-01-2016 | PEREMPUAN | 1906-LT-09102017-004 |

Gambar 4.13 Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA

4.8.5.2 Tampilan Rekomendasi Proses E-KTP

Rekomendasi proses E-KTP dan mengunduh dokumen persyaratan pemohon dengan mengisi dan mencari NIK, No. KK, tanggal pendaftaran dan melihat semua pengajuan E-KTP kandidat yang telah merekam. Kemudian berkas pemohon diunduh, dilakukan pengecekan dan dicetak E-KTP seperti pada Gambar 4.14 berikut ini.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, Operator

Beranda Operator

Kelola Permohonan
Kelola Pengajuan
Pengajuan E-KTP
Pengajuan KIA
Proses Pengajuan Permohonan
E-KTP
KIA
Cetak
E-KTP
KIA
Laporan

Proses Pengajuan E-KTP

Cari Berdasarkan

KK _____ NIK _____ Tanggal Lapor _____
 Nama _____ Tanggal Entri _____ Status Dokumen --PLIHAN--

Tampilkan

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Agama | Status | Pekerjaan |
|------------|------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------|---------------|---------|-------------|------------|
| 1 | 190452340079087002 CARD_PRINTED | 190452340079678002 | MAJJA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 10-09-1997 | PEREMPUAN | ISLAM | BELUM KAWIN | PNS |
| VERIFIKASI | | | | | | | | |
| 2 | 190454540079087003 CARD_PRINTED | 190489340079778002 | JUPITER ALEXNADER | BANGKA TENGAH, 10-12-1992 | LAKI-LAKI | BUDHA | KAWIN | WIRASWASTA |
| VERIFIKASI | | | | | | | | |
| 3 | 190452340112087002 CARD_PRINTED | 190452340079678002 | EXPANDER ARLOJI | PANGKALPINANG, 12-01-1995 | LAKI-LAKI | KRISTEN | CERAI MATI | WIRASWASTA |
| VERIFIKASI | | | | | | | | |
| 4 | 19042690079087001 CARD_PRINTED | 190452340071110002 | ALMIRA DEVINA | BANGKA SELATAN, 11-11-1993 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | POLRI |
| VERIFIKASI | | | | | | | | |

Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.14 Rekomendasi Proses E-KTP dan Verifikasi

4.8.5.3 Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP

Menu tampilan yang direkomendasikan untuk mencetak laporan E-KTP untuk semua tanggal pengajuan, seperti tampak pada gambar 4.15 dibawah ini.

The screenshot shows the 'Beranda Operator' (Operator Home) page of the 'Pelayanan Online E-KTP dan KIA' system. The page is for the 'Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah'. The main heading is 'Cetak Laporan Pengajuan E-KTP'. Below this, there is a search bar with the text 'Cari Berdasarkan' and three input fields: 'KK', 'NIK', and 'Tanggal Pengajuan'. A 'Tampilkan' button is located to the right of these fields. Below the search bar, there is a table with 10 columns: 'No', 'Tgl Pengajuan', 'KK', 'NIK', 'Nama Pemohon', 'Tgl Lahir', 'Jenis Kelamin', 'Agama', 'Status', and 'Pekerjaan'. The table contains 8 rows of data. At the bottom of the page, there is a QR code, the text 'PEJABAT PENCATATAN SIPIL', and a 'Cetak' button.

| No | Tgl Pengajuan | KK | NIK | Nama Pemohon | Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Agama | Status | Pekerjaan |
|----|---------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------|---------------|---------|-------------|--------------------|
| 1 | 06-06-2023 | 1904230079087002 | 1904523400796002 | MAJJA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 10-12-1998 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | PNS |
| 2 | 02-06-2023 | 1904028009080002 | 1901450079678002 | SALLINA RIJAN | BANGKA TENGAH, 12-09-1997 | LAKI-LAKI | ISLAM | KAWIN | POLRI |
| 3 | 31-05-2023 | 1904034102020002 | 1904540076673002 | PUJA RAHAJU | BANGKA TENGAH, 15-09-1996 | PEREMPUAN | ISLAM | BELUM KAWIN | DOKTER |
| 4 | 10-05-2023 | 19040310103110003 | 19052340019674002 | IRAMA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 21-08-2005 | PEREMPUAN | KRISTEN | BELUM KAWIN | KARJAWAN SUWASTA |
| 5 | 21-04-2023 | 1903400790710002 | 19045340079671002 | SANDRA LIAN | BANGKA TENGAH, 23-09-2004 | LAKI-LAKI | ISLAM | CERAI HIDUP | PNS |
| 6 | 15-05-2023 | 1904523079088002 | 19045234003674002 | SUSAMA SANTI | BANGKA TENGAH, 17-10-2005 | PEREMPUAN | ISLAM | CERAI MATI | BURUH HARIAN LEPAS |
| 7 | 03-06-2023 | 1904523400790001 | 19045234007175002 | BERLIAN HATI | BANGKA TENGAH, 15-07-2004 | LAKI-LAKI | ISLAM | KAWIN | KARJAWAN HONORER |
| 8 | 05-06-2023 | 1904340078780002 | 1904534007960002 | MARISKA SUSI | BANGKA TENGAH, 10-09-1997 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | GURU |

Gambar 4.15 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP

4.8.5.4 Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA

Menu tampilan yang direkomendasikan untuk mencetak laporan pengajuan KIA untuk semua tanggal pengajuannya terlihat pada gambar 4.16.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

Selamat Datang, Operator

Beranda Operator

Cetak Laporan Pengajuan KIA

Cari Berdasarkan

KK _____ NIK _____ Tanggal Laporan _____
 Nama _____ Tanggal Entri _____ Status Dokumen --PILIHAN--

Tampilkan

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Akta Kelahiran |
|----|--------------------|--------------------|------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| 1 | 190452340079087002 | 190452340079678002 | PANGERAN DIRJO | BANGKA TENGAH, 12-04-2023 | LAKI-LAKI | 1906-LU-09022023-009 |
| 2 | 190454540079087003 | 190489340079778002 | ANDIKA PRATAMA | BANGKA TENGAH, 02-02-2015 | LAKI-LAKI | 1906-LT-10052023-003 |
| 3 | 190452340112087002 | 190452340079670002 | VIOLITA ADERALIN | PANGKALPINANG, 12-01-2016 | PEREMPUAN | 1906-LT-09102017-004 |

BANGKA TENGAH,
PADA TANGGAL
BULAN
TAHUN

DUA
JUNI
DUA RIBU DUA PULUH TIGA

PEJABAT PENCATATAN SIPIL

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
NIP. 0000000000000000

Cetak Kembali

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.16 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA

4.8.5.5 Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP

Menampilkan rekomendasi layer hasil cetak laporan pengajuan E-KTP yang meliputi semua tanggal pengajuan, tampak pada gambar 4.17 berikut ini.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Cetak Laporan Pengajuan E-KTP

 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

LAPORAN PENGAJUAN E-KTP

| No | Tgl Pengajuan | KK | NIK | Nama Pemohon | Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Agama | Status | Pekerjaan |
|----|---------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------------------|---------------|---------|-------------|--------------------|
| 1 | 06-06-2023 | 1904230079087002 | 1904523400796002 | MAJJA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 10-12-1998 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | PNS |
| 2 | 02-06-2023 | 190402809080002 | 1901450079678002 | SALUNA RIJAN | BANGKA TENGAH, 12-09-1997 | LAKI-LAKI | ISLAM | KAWIN | POLRI |
| 3 | 31-05-2023 | 1904034102020002 | 1904540076673002 | PUJA RAHAJU | BANGKA TENGAH, 15-09-1996 | PEREMPUAN | ISLAM | BELUM KAWIN | DOKTER |
| 4 | 10-05-2023 | 19040310103110003 | 19052340019674002 | IRAMA SAFITRI | BANGKA TENGAH, 21-08-2005 | PEREMPUAN | KRISTEN | BELUM KAWIN | KARJAWAN SWASTA |
| 5 | 21-04-2023 | 1903400790710002 | 19045340079671002 | SANDRA LIAN | BANGKA TENGAH, 23-09-2004 | LAKI-LAKI | ISLAM | CERAI HIDUP | PNS |
| 6 | 15-05-2023 | 1904523079088002 | 19045234003674002 | SUSANA SANTI | BANGKA TENGAH, 17-10-2005 | PEREMPUAN | ISLAM | CERAI MATTI | BURUH HARIAN LEPAS |
| 7 | 05-06-2023 | 1904523400790001 | 19045234007175002 | BERLIAN HATTI | BANGKA TENGAH, 15-07-2004 | LAKI-LAKI | ISLAM | KAWIN | KARJAWAN HONORER |
| 8 | 05-06-2023 | 1904340078780002 | 1904534007960002 | MARISKA SUSI | BANGKA TENGAH, 10-09-1997 | PEREMPUAN | ISLAM | KAWIN | GURU |

BANGKA TENGAH,
PADA TANGGAL
BULAN
TAHUN

SEPULUH
JUNI
DUA RIBU DUA PULUH TIGA

PEJABAT PENCATATAN SIPIL



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
NIP. 0000000000000000



 KEMENTRIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.17 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP

4.8.5.6 Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA

Menampilkan rekomendasi layer hasil cetak laporan pengajuan KIA sesuai dengan semua tanggal pengajuan dari pemohon yang tampak pada gambar 4.18 berikut.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Cetak Laporan Pengajuan KIA

 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

| No | NIK | KK | Nama Lengkap | Tempat, Tgl Lahir | Jenis Kelamin | Akta Kelahiran |
|----|---|--------------------|------------------|---------------------------|---------------|----------------------|
| 1 |  190452340079087002 | 190452340079678002 | PANGERAN DIRJO | BANGKA TENGAH, 12-04-2023 | LAKI-LAKI | 1906-LU-09022023-009 |
| 2 |  190454540079087003 | 190489340079778002 | ANDIKA PRATAMA | BANGKA TENGAH, 02-02-2015 | LAKI-LAKI | 1906-LT-10052023-003 |
| 3 |  190452340112087002 | 190452340079670002 | VIOLITA ADERALIN | PANGKALPINANG, 12-01-2016 | PEREMPUAN | 1906-LT-09102017-004 |

BANGKA TENGAH,
PADA TANGGAL DUA
BULAN JUNI
TAHUN DUA RIBU DUA PULUH TIGA

PEJABAT PENCATATAN SIPIL 

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
NIP. 0000000000000000



 KEMENTRIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.18 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA

4.8.5.7 Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengambilan E-KTP

Rekomendasi tampilan aplikasi hasil cetak laporan pengambilan dokumen E-KTP yang telah diambil oleh pemohon seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.19 dibawah ini.

Pelayanan Online E-KTP dan KIA

Cetak Laporan Pengambilan E-KTP

 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bangka Tengah

LAPORAN PENGAMBILAN E-KTP

| No | Tgl Pengambilan | KK | NIK | Nama Pemohon | No. Pengambilan | Status |
|----|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|-----------------|----------------|
| 1 | 04-06-2023 | 1904230079087002 | 1904523400796002 | MAJJA SAFITRI | 2354 | TELAH DI AMBIL |
| 2 | 10-06-2023 | 1904028009080002 | 1901450079678002 | SALUNA RIJAN | 3466 | TELAH DI AMBIL |
| 3 | 12-05-2023 | 1904034102020002 | 1904540076673002 | PUJA RAHAJU | 1356 | TELAH DI AMBIL |
| 4 | 06-06-2023 | 19040310103110003 | 19052340019674002 | IRAMA SAFITRI | 3451 | TELAH DI AMBIL |
| 5 | 07-06-2023 | 1903400790710002 | 19045340079671002 | SANDRA LIAN | 1235 | TELAH DI AMBIL |
| 6 | 08-06-2023 | 1904523079088002 | 19045234003674002 | SUSANA SANTI | 2132 | TELAH DI AMBIL |
| 7 | 07-06-2023 | 1904523400790001 | 19045234007175002 | BERLIAN HATI | 1432 | TELAH DI AMBIL |
| 8 | 04-06-2023 | 1904340078780002 | 1904534007960002 | MARISKA SUSI | 1232 | TELAH DI AMBIL |

BANGKA TENGAH,
PADA TANGGAL
BULAN
TAHUN

DUA
JUNI
DUA RIBU DUA PULUH TIGA

PEJABAT PENCATATAN SIPIL



XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
NIP. 0000000000000000



 KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

Gambar 4.19 Rekomendasi Laporan Pengambilan E-KTP

4.9 Pengujian

Setelah tahap implementasi selesai, pengujian dilakukan untuk melihat apakah aplikasi yang diusulkan memenuhi persyaratan untuk input atau output yang dihasilkan. Pada pengujian ini digunakan metode black box. Metode Black Box merupakan metode yang digunakan untuk menguji perangkat lunak tanpa memperhatikan detail dari perangkat lunak tersebut (Priyaungga et al. 2020). Pengujian ini hanya memverifikasi nilai output terhadap nilai input dari setiap

metode yang digunakan untuk memverifikasi perangkat lunak untuk fungsi, input, dan output sesuai spesifikasi yang diperlukan. Berikut adalah contoh hasil pengujiannya:

Tabel 4.8 Pengujian Black Box Beranda Pemohon

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir |
|----|--|---|--------------|
| 1 | Login Isikan data username dan password dengan benar, kemudian klik tombol Login | Sistem menerima akses login dan menampilkan halaman pemohon | <i>Valid</i> |
| 2 | Pengajuan E-KTP Pemohon mengisi NIK, kemudian mengklik tombol cari dan mengunggah berkas yang dibutuhkan | Sistem akan menampilkan data Pemohon dan halaman pengunduhan | <i>Valid</i> |
| 3 | Pengajuan KIA Pemohon mengisi NIK, kemudian mengklik tombol cari dan mengunggah foto dan file yang diminta | Sistem akan menampilkan data pemohon dan mengunggah foto dan upload dokumen persyaratan | <i>Valid</i> |
| 4 | Unggahan Berkas Pemohon Pemohon setelah mengunggah berkas, memilih untuk menyimpan dan mengajukan permohonan E-KTP dan KIA | Sistem akan menyimpan data dan mengirim permintaan | <i>Valid</i> |
| 5 | Pencetakan Nomor Pengambilan E-KTP dan KIA Pemohon mencetak nomor pengambilan E-KTP KIA dengan mengisi NIK kemudian klik tombol cari dan pilih cetak | Sistem menampilkan nama pemohon dan data lainnya, kemudian menampilkan halaman cetak nomor pengambilan E-KTP dan KIA. | <i>Valid</i> |

Tabel 4.9 Pengujian Black Box Beranda Admin

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir |
|----|--|---|--------------|
| 1 | Login Isikan data username dan password dengan benar, kemudian klik tombol Login | Sistem menerima akses login dan menampilkan halaman Admin | <i>Valid</i> |
| 2 | Daftar Pengajuan E-KTP Admin masukkan tanggal penyerahan lalu klik tombol lihat | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan E-KTP dan berdasarkan tanggal serta menampilkan berkas pengajuan yang telah diunggah oleh pemohon. | <i>Valid</i> |
| 3 | Daftar Pengajuan KIA Admin masukkan tanggal penyerahan lalu klik tombol lihat | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA dan berdasarkan tanggal atau keseluruhan daftar pengajuan serta menampilkan berkas pengajuan yang telah diunggah oleh pemohon. | <i>Valid</i> |
| 4 | Verifikasi KIA Admin menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol lihat kemudian memverifikasi berkas persyaratan pilih tombol verifikasi. | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA sesuai tanggal dan menampilkan halaman verifikasi. | <i>Valid</i> |
| 5 | Verifikasi E-KTP Admin menginput tanggal pengajuan E-KTP klik tombol lihat kemudian memverifikasi berkas persyaratan pilih tombol verifikasi | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan E-KTP sesuai tanggal dan menampilkan halaman verifikasi. | <i>Valid</i> |

Tabel 4.10 Pengujian Black Box Beranda Operator

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir |
|----|---|--|--------------|
| 1 | Login Mengisi data <i>username</i> dan <i>password</i> dengan benar, kemudian klik tombol <i>Login</i> | Sistem menerima akses <i>login</i> dan menampilkan halaman Operator | <i>Valid</i> |
| 2 | Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA Operator menginput tanggal pengajuan, NIK, No. KK KIA kemudian klik tombol tampilkan | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA dan menampilkan proses foto KIA | <i>Valid</i> |
| 3 | Daftar Pengajuan dan Verifikasi KIA Operator menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol tampilkan kemudian pilih tombol verifikasi | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA kemudian menampilkan halaman verifikasi. | <i>Valid</i> |
| 4 | Download Berkas Pengajuan KIA Operator menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol tampilkan kemudian klik download berkas yang telah diupload oleh pemohon | Sistem akan mengakses data pengajuan dan menampilkan halaman download berkas pemohon | <i>Valid</i> |
| 5 | Proses dan Verifikasi E-KTP Operator menginput tanggal pengajuan, NIK, No. KK kemudian klik tombol tampilkan serta klik verifikasi | Sistem secara otomatis menampilkan data perekaman dan menampilkan halaman verifikasi | <i>Valid</i> |
| 6 | Download Berkas E-KTP Operator menginput tanggal pengajuan E-KTP klik tombol tampilkan kemudian pilih download berkas yang telah diupload oleh pemohon | Sistem akan mengakses data pengajuan E-KTP dan menampilkan halaman download berkas pemohon | <i>Valid</i> |

| | | | |
|----|--|---|--------------|
| 7 | <p>Mencetak Hasil Laporan KIA</p> <p>Operator melakukan pengajuan KIA menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan KIA</p> | <p>Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengajuan KIA dan menampilkan halaman cetak laporan KIA</p> | <i>Valid</i> |
| 8 | <p>Mencetak Hasil Laporan E-KTP</p> <p>Operator menginput pengajuan E-KTP, mengisi NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan E-KTP</p> | <p>Sistem akan menampilkan hasil laporan pengajuan E-KTP kemudian menampilkan halaman cetak laporan E-KTP</p> | <i>Valid</i> |
| 9 | <p>Mencetak Laporan Pengambilan E-KTP</p> <p>Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan E-KTP</p> | <p>Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan E-KTP</p> | <i>Valid</i> |
| 10 | <p>Mencetak Laporan Pengambilan KIA</p> <p>Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan KIA</p> | <p>Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan KIA</p> | <i>Valid</i> |

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian yang dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan yaitu :

1. *Business Process Reengineering* (BPR) memiliki kemampuan untuk mengubah proses lama menjadi baru terutama pada tahap rekomendasi untuk mencapai proses pelayanan waktu yang lebih efisien. Melakukan peningkatan desain proses dengan mengeliminasi, yaitu menghilangkan proses yang tidak menambah nilai, dan mengotomatiskan perubahan proses manual dengan operasi yang dibantu komputer. Teknologi informasi memainkan peran pendukung pada tahap rekomendasi untuk mencapai perubahan signifikan dalam desain proses bisnis.
2. *Business Process Reengineering* (BPR) dapat membedakan proses lama dan baru pada tahap rekomendasi dalam hal layanan, kecepatan, dan biaya. Pada proses bisnis layanan dilakukan uji efisiensi throughput dengan hasil proses bisnis lama sebesar 55,6% dan pada proses baru tahap rekomendasi mencapai 88,7%. Proses yang disarankan lebih unggul karena waktu pelayanan 88.7% bekerja dengan baik, memiliki kecepatan 248 menit.
3. *Business Process Reengineering* (BPR) dapat memberikan desain model bisnis yang diusulkan di mana analisis desain ulang alternatif telah dilakukan dan analisis peluang penggunaan teknologi informasi. Kemudian membuat rekomendasi rancangan prototype aplikasi untuk mendukung proses bisnis rekomendasi agar proses rekomendasi dapat berjalan dengan maksimal.
4. Rekomendasi rancangan aplikasi online ini dapat memudahkan masyarakat untuk mengajukan permohonan dimana saja dan kapan saja.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang didapatkan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah harus memperhatikan infrastruktur teknologi yang digunakan, terutama mengenai proses keamanan informasi. Ini sangat penting karena aplikasi yang direkomendasikan menggunakan informasi data penduduk untuk validasi.
2. Penggunaan aplikasi yang direkomendasikan ini hendaknya kantor Dukcapil harus menyiapkan perangkat keras yang baik dan dapat menangani akses tanpa mempengaruhi kinerja aplikasi. Selain itu, Dinas Dukcapil juga harus melatih pekerja yang kompeten menggunakan komputer dengan baik agar aplikasi rekomendasi dapat digunakan secara optimal pada saat dibutuhkan.
3. Permintaan dokumen dari penelitian ini seringkali terbatas pada dokumen aplikasi yang disediakan untuk umum. Untuk penelusuran lebih lanjut, restrukturisasi proses bisnis dengan metode BPR dapat ditambahkan pada rekap jumlah penerbitan E-KTP dan KIA serta rekap jumlah penerbitan akta nikah, akta kematian dan akta kelahiran

DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Harahap, “*E-Government Dalam Business Process Reengineering Administrasi Pelayanan Perizinan (Kasus Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Kota Depok)*”, Volume 11, No. 2, Desember 2018.
- A.O.P Pambudi, “ Life Cycle Sustainability Minyak Jelantah Menggunakan Pendekatan Business Process Reengineering (BPR) dan Quality Function Deployment (QFD)”, “*J. Univ. Islam Majapahit*, pp, 1-6, 2020.
- Eprints.utdi.ac.id*. artikel Emy Susanti Pendekatan *Business Proses Reengineering (BPR)* untuk Analisis dan Perancangan Proses Penjualan *Flooring*. Diakses pada tanggal 10 April 2023.
- A. Erfina, N. Mira. Indri A. Anggraeni, and D. Gustian, “Perancangan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Data Penduduk Dengan Metode BPR (*Business Process Reengineering*). Studi Kasus : Kecamatan Takokak “ , vol.3, April, 2020.
- F. Fajar Rozaqi, W. Suharso, et al, “ *Business Process Reengineering Pada Perusahaan PDAM Kabupaten Mojokerto Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis Perusahaan*”, Vol 2, No. 5, Mei 2020.
- Fauzi Ahmad, Erniawati et al, “ Sistem Informasi Pemesanan Kertas Continuous Form Pt. Erajaya Mandiri Pratama Jakarta”, *Jurnal Teknologi Informatika & Komputer* , Vol. 5, No. 1, Maret 2019.
- G.A. Ilmiha, F. Alzami, et al, “ *Business Process Design With BPR Life Cycle in Fertilizer Provision*”, January, 2023.
- <https://dindikcapil.bangkatengahkab.go.id/Website>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah. Di akses pada 22 Maret 2023.
- <https://en.m.wikipedia.org> *Business Process Reengineering*. Diakses pada 10 April 2023.

<https://sis.binus.ac.id>. Development Business Process Reengineering

- I. Kusuma Dewayani and R. A. Nugroho, “*Government Process Reengineering Pada Implementasi Sistem Informasi Kesejahteraan Elekrtonik*”, Volume 16, Nomor 1, 2021.
- J. Sutrisno and V. Karnadi, “Aplikasi Pendukung Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Media Lagu Berbasis Android “, Jurnal Comasie, Vol.04 No. 06, 2021.
- M. A. Islahudin and W. Hadikurniawati, “Implementasi Metode (*Business Process Reengineering* (BPR) Pada Sistem Pelayanan Data Penduduk”, Maret, 2022
- M. Lubis, L.W. Lumengkawas, et al, “ Business Process Re-Engineering: Strategies For Health Management Services In Puskesmas”, 2018.
- Muhyidin, M Agus, Muhammad Afif Sulhan, and Agus Sevtiana, “ Perancangan UI/UX Apikasi Layanan Informasi Akademik Mahasiswa ”, 2020.
- O. Tumundo, “ 1) Staf dan Peneliti pada Pemerintah Kota Bitung/ASN, 2)Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado, “ vo. 17, pp 391-398, 2021.
- Permendagri No. 2 Tahun 2016, tentang *Kartu Identitas Anak (KIA)*.
- Permendagri Nomor 95 Tahun 2019, *Pengertian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*.
- Pramudita, Rully, Rita Wahyuni Arifin et al, “ Penggunaan Aplikasi Figma Dalam Membangun UI/UX Yang Interaktif Pada Program Studi Teknik ”, 2021.
- Putra, A. D. (2020). Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Untuk Usaha Penjualan Helm. Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak, 1(1), 17–24.

- Rahmanto, Y., & Fernando, Y. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Ekstrakurikuler Berbasis Web (Studi Kasus: Smk Ma'arif Kalirejo Lampung Tengah). *Jurnal Tekno Kompak*, 13(2), 11–15.
- Surahman, A., Wahyudi, A. D., & Sintaro, S. (2020). Implementasi Teknologi Visual 3D Objek Sebagai Media Peningkatan Promosi Produk E-Marketplace.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, tentang *Administrasi Kependudukan*.
- www.academia.edu. Jenis layanan pada *E-Government*. Artikel Indrajit (2018). Diakses pada tanggal 03 April 2023.
- www.academia.edu. Penerapan Konsep BPR pada Pemerintahan. Artikel Indrajit (2018). Diakses pada tanggal 03 April 2023.
- Yunahar Heriyanto “ Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT.Apm Rent Car “, *Jurnal Intra-Tech*, Volume 2, No.2 Oktober 2018.
- Priyaungga, Bayu Aji, Dwi Bayu Aji, Mukron Syahroni, Nurul Tri Sukma Aji, and Aries Saifudin. 2020. “Pengujian Black Box Pada Aplikasi Perpustakaan Menggunakan Teknik Equivalence Partitions.” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi* 3(3):150.

LAMPIRAN 1

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

NPM : 2021210082P
Nama : Maria Catur Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 08 Maret 1985
Agama : Islam
Alamat : Jl. Gotong Royong No.5 Demang Lebar Daun Palembang
Telepon, HP : 0831-7390-3689

RIWAYAT PENDIDIKAN

| | |
|-------------------------|-----------------|
| SD Negeri 188 Palembang | Tahun 1991-1997 |
| SMP Negeri 33 Palembang | Tahun 1997-2000 |
| SMA Negeri 11 Palembang | Tahun 2000-2003 |
| Politeknik Palcomtech | Tahun 2003-2006 |

DATA KELUARGA

Nama Ayah : Marmo Sumarto
Tempat/Tgl.Lahir : Kebumen - Candiwulan, 21 Mei 1953
Agama : Islam
Alamat : Jl. Gotong Royong No.5 Demang Lebar Daun Palembang
Pekerjaan : Pensiun PNS

Nama Ibu : Juminah
Tempat/Tgl.Lahir : Kebumen - Kebonsari, 15 Agustus 1954
Agama : Islam
Alamat : Jl. Gotong Royong No.5 Demang Lebar Daun Palembang
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga

LAMPIRAN 2



UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Jalan Jenderal Sudirman No. 629 Palembang 30113
Telp: 0711-322705,322706 Fax: 0711-357754

UNIVERSITAS : IGM

Website : www.uigm.ac.id

E-mail : info@uigm.ac.id

Nomor : 234/K/KM/IV/2023
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian/ Survey

18 April 2023

Kepada Yth,
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah
Jl. Baypass No. 5 Padang Mulia, Kec. Koba Kab. Bangka Tengah Kepulauan Bangka Belitung
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan laporan Skripsi sebagai syarat menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang, maka kami mewajibkan mahasiswa untuk melakukan penelitian/ survey sebagai bahan penelitian Skripsi tersebut.

Sehubungan dengan hal diatas, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin dan bimbingan serta sarana lainnya yang diperlukan selama mahasiswa kami tersebut penelitian/ survey. Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

| No | NPM | Nama Mahasiswa | Judul Skripsi/ TA |
|----|-------------|-----------------|---|
| 1 | 2021210082P | Maria Caturhari | Analisi dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah |

Jika Bapak/Ibu berkenan, mahasiswa kami akan melakukan penelitian/ survey, terhitung mulai tanggal 20 Februari – 22 Mei 2023.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Dekan

Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng, Ph.D.
NIK : 2022010315

LAMPIRAN 3



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
Jalan Raya By Pass Nomor 5 Koba Kabupaten Bangka Tengah 33181
Telepon (0718) 7362015, Laman <http://dindukcapil.bangkatengahkab.go.id/>

Koba, 08 Mei 2023

Nomor : 800.2/67/DINDUKCAPIL/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penyampaian Izin Penelitian/Survey

Kepada

Yth. Bapak Rudi Heriansyah,
S.T., M. Eng. Ph.D.
Selaku Dekan Universitas
Indo Global Mandiri
(UIGM)
di -

TEMPAT

Menindaklanjuti Surat Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Fakultas Ilmu Komputer Nomor: 234/K/KM/IV/2023 tertanggal 18 April 2023 hal izin Penelitian/Survey. Bersama ini kami sampaikan bahwa memberi izin kepada mahasiswa :

Nama : **MARIA CATURSARI**
NPM : 2021210082P

Untuk melaksanakan **PENELITIAN/SURVEY** pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah sebagai syarat menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang dengan bahan penelitian Skripsi yang berjudul "Analisi dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah. Adapun Kerja Penelitian/Survey terhitung mulai tanggal 20 Februari 2023 s.d. 22 Mei 2023.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian diucapkan terima kasih.

KEPALA DINAS



Drs. JULHASNAN, M.Tr.I.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 196709011988101001

LAMPIRAN 4



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA TENGAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bangka Tengah
Jalan Raya By Pass Nomor 5 Koba Kabupaten Bangka Tengah 33181
Telepon (0718) 7362015, Laman <http://dindukcapil.bangkatengahkab.go.id/>

SURAT KETERANGAN Nomor : 800.2/65/DINDUKCAPIL/2023

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Drs. JUHASNAN, M.Tr.I.P**
NIP : 19670901 198810 1 001
Jabatan : Kepala Dinas
Unit Organisasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MARIA CATURSARI**
NPM : 2021210082P
Program Studi : Sistem Informasi
Program : S1
Fakultas : Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang

Telah melaksanakan penelitian/survey sebagai syarat menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) dengan bahan penelitian Skripsi yang berjudul "Analisi dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah terhitung mulai tanggal 20 Februari 2023 s/d 22 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Koba, 08 Mei 2023
KEPALA DINAS




Drs. JULHASNAN, M.Tr.I.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 196709011988101001

LAMPIRAN 5

Peraturan Bimbingan Skripsi

1. Kartu Bimbingan harus diisi identitas mahasiswa bimbingan Skripsi dengan jelas dan benar;
2. Kartu Bimbingan harus disertai foto terbaru mahasiswa bimbingan Skripsi;
3. Kartu Bimbingan harus diberi tanda tangan Ketua Prodi dan cap Fasilkom UIGM sebagai tanda Sah;
4. Kartu Bimbingan ini harus diparaf Pembimbing Skripsi setiap kali melaksanakan bimbingan, minimal 6x pada PraSkripsi dan 12x untuk masing-masing dosen;
5. Kartu Bimbingan ini tidak boleh rusak atau hilang;
6. Jika Kartu Bimbingan hilang, mahasiswa bimbingan Skripsi akan dikenai biaya penggantian Kartu Bimbingan baru sebesar Rp 50.000,00.

Palembang, Maret 2023
Ketua Prodi,



Nining Arianti, M.Kom

UIGM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
Fakultas Ilmu Komputer

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis dan Permodelan Proses Bisnis
Pelayanan Administrasi Kependudukan
Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Bangka Tengah

Nama : Maria Catur Sari
NPM : 2021210082P
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Jl. Gotong Royong No. 5 Rt 29 Rw 08
Kelurahan Demang Lebar Daun
Kecamatan Ilir Barat I Palembang
Telp / HP : 0831-7390-3689



Pembimbing Skripsi

1. Darius Anton, S.Kom., MM., Ph.D
2. Imelda Saluza, S.Si., M.Sc

Pembimbing 1 : Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D

| No | Tanggal Bimbingan | Permasalahan | Paraf |
|----|-------------------|--|-------|
| 1 | 10/03/2023 | Pengajuan Judul : Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah | |
| 2 | 23/03/2023 | Pengajuan Bab I | |
| 3 | 31/03/2023 | - Revisi Bab I - pengajuan Bab II | |
| 4 | 05/04/2023 | Acc Bab I | |
| 5 | 05/04/2023 | - Revisi Bab II | |
| 6 | 11/04/2023 | Acc Bab II | |
| 7 | 12/04/2023 | Pengajuan Bab III | |
| 8 | 18/04/2023 | - Acc Bab III - tambahan di Bab II | |
| 9 | 19/06/2023 | Pengajuan Bab IV | |

Pembimbing 2 : Imelda Saluza, S.Si.,M.Sc

| No | Tanggal Bimbingan | Permasalahan | Paraf |
|----|-------------------|--|-------|
| 1 | 10/03/2023 | Pengajuan Judul : Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah | |
| 2 | 23/03/2023 | Pengajuan Bab I | |
| 3 | 29/03/2023 | - Revisi Bab I - pengajuan Bab II | |
| 4 | 05/04/2023 | Revisi Bab I dan Bab II | |
| 5 | 17/04/2023 | Acc Bab I | |
| 6 | 18/4/2023 | Acc Bab II & III | |
| 7 | 16/05/2023 | Pengajuan Bab IV | |
| 8 | 19/6/2023 | Revisi Bab IV | |
| 9 | 20/06/2023 | Acc Bab IV | |
| 10 | 20/06/2023 | Pengajuan Bab V | |
| 11 | 22/06/2023 | Acc Bab V | |

Pembimbing 1 : Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D

| No | Tanggal Bimbingan | Permasalahan | Paraf |
|----|-------------------|----------------------|-------|
| 10 | 20/06/2023 | Revisi Bab IV | |
| 11 | 21/06/2023 | Pengajuan Bab V | |
| 12 | 23/06/2023 | Acc Bab IV dan Bab V | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Pembimbing 2 : Imelda Saluza, S.Si.,M.Sc

| No | Tanggal Bimbingan | Permasalahan | Paraf |
|----|-------------------|--------------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

LAMPIRAN 6



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya milik orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain tentang pokok bahasan ini, kecuali yang secara tertulis diacu atau dijadikan panduan dalam naskah ini atau pengembangan dari pokok bahasan yang ada dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 3 Juli 2023

Penulis

Maria Catur Sari

NPM : 2021210082P

LAMPIRAN 7

WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

| | | |
|---------------------|---|--|
| Narasumber / Status | : | Yudianto (YT) / Pemohon |
| Penanya | : | Maria Catur Sari |
| Hari/Tanggal | : | Jum'at / 14 April 2023 |
| Waktu | : | 14.00 WIB |
| Lokasi | : | Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah |
| Keperluan | : | Pengurusan Dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) |

| No | Pertanyaan | Transkrip Jawaban |
|----|---|--|
| 1 | Assalamualaikum, tolong pak, bisakah saya minta waktu sebentar untuk wawancara? | Waalaikumsalam, wah terima kasih. |
| 2 | Oke, terima kasih, mari kita mulai, Pak. | Ya. |
| 3 | Bapak datang ke Kantor Dinas Dindikcapil Kabupaten Bangka Tengah. Apa yang akan Anda lakukan, Pak? | Saya datang ke tempat pelayanan ini untuk mengurus KIA anak saya karena saya baru pindah dari Palembang. |
| 4. | Saya mengerti Iya pak, sudah tahu syarat dan ketentuan berurusan dengan KIA ini pak? | Belum, tapi untungnya saya memiliki semua file dengan saya. Jadi ketika saya membutuhkan file, saya tinggal memilih yang dibutuhkan. |
| 5 | Di mana Anda tinggal sebelumnya, Pak? Apakah tidak jauh dari tempat tinggal Anda ke kantor Dindikcapil? | Saya tinggal di kecamatan Namang, cukup jauh dari rumah saya, butuh waktu sekitar setengah jam berkendara ke kantor Dindikcapil. |

| | | |
|----|---|--|
| 6 | Oke, sudah tahukah langkah apa saja yang bisa dilakukan untuk mengurus KIA anak Anda? | Belum bu karena saya hanya tinggal di Bangka Tengah. Tapi pas datang petugasnya suruh ambil nomor antrian. |
| 7 | Kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan nomor antrian? | Mungkin sekitar 2 menit |
| 8 | Anda sedang menunggu panggilan dari nomor Antiran sekarang, bukan, Pak? | Ya, saya sedang menunggu nomor antrian saya dipanggil. |
| 9 | Berapa lama Anda menunggu panggilan? | Hampir 10-25 menit. |
| 10 | Baiklah nanti kita lanjutkan, Bapak sudah dipanggil dari nomor antrian | Ya |
| 11 | Maaf pak Bolehkah saya melanjutkan wawancara? | Ya ya. |
| 12 | Sebelumnya Anda telah dipanggil nomor antrian. Bagaimana langkah selanjutnya pak? | Oh petugas menyuruh saya ke loket untuk pengajuan KIA anak saya. |
| 13 | Berapa lama Anda dibimbing oleh petugas sampai Anda memberikan pengajuan KIA? | Kalau petugas nyuruh saya ke loket, saya kira 2 menit, lalu saya apply KIA 15 menit, lalu saya kirimkan dokumen persyaratan, kurang lebih 5 menit. |
| 14 | Oke, langkah selanjutnya, apa lagi pak? | Setelah saya menyerahkan dokumen persyaratan, petugas mereview berkas saya kemudian menyuruh saya menunggu konfirmasi dan berkas yang valid. Kemudian saya mengisi formulir. |

| | | |
|----|---|--|
| 15 | Berapa lama waktu yang dibutuhkan, Pak? | Setelah petugas mereview file kurang lebih 25 menit, saya menunggu 25 menit agar file direview dan valid, 20 menit. |
| 16 | Apakah proses ini sudah selesai, Pak? | Belum bu, masih ada yang lebih dari itu. |
| 17 | Oh ok, bagaimana proses selanjutnya dan berapa lama? | Prosesnya, saya foto dokumen kelengkapan, kirim ke petugas, 20 menit dan akhirnya setelah semua selesai saya dapat nomor pengambilan KIA, 5 menit. Dan saya dipersilakan pulang dan ketika KIA sudah siap petugas akan menghubungi saya melalui telepon atau wa. |
| 18 | Dan itu proses terakhir ya pak artinya pulang sekarang. Terus kalau KIA anaknya sudah siap, nanti akan dihubungi petugas kantor Dindukcapil ya Pak? | Ya Bu. |
| 19 | Baik pak, terima kasih atas waktunya pak untuk wawancara penelitian saya. Selamat tinggal Pak. Hati-hati di jalan, Pak. | Ya Bu. Sama-sama. |

WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

| | | |
|---------------------|---|--|
| Narasumber / Status | : | Rudi (RD) / Pemohon |
| Penanya | : | Maria Catur Sari |
| Hari/Tanggal | : | Senin / 08 Mei 2023 |
| Waktu | : | 10.00 WIB |
| Lokasi | : | Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah |
| Keperluan | : | Pengurusan Dokumen E-KTP |

| No | Pertanyaan | Transkrip Jawaban |
|----|---|--|
| 1 | Assalamualaikum selamat pagi dek, boleh minta waktu sebentar untuk interview? | Walaikumsalam iya bu tidak masalah. |
| 2 | Oke, terima kasih, mari kita mulai, Dek. | Oke, Bu. |
| 3 | Dokumen apa yang Anda proses saat datang ke kantor Dindikcapil Kabupaten Bangka Tengah? | Saya di sini untuk mengurus E-KTP. |
| 4. | Oke, apakah Anda sudah memiliki E-KTP? | Belum, Bu. Saya sekarang berusia 17 tahun dan ingin mendapatkan E-KTP. |
| 5 | Dengan siapa adek datang ke kantor Dindikcapil? | Secara pribadi bu, kebetulan saya ada class meeting di sekolah, jadi saya izin ke sini sebentar. |
| 6 | Adek sudah tahu langkah-langkah pengurusan E-KTP di kantor pelayanan Dindikcapil ini ? | Iya bu, saat saya berkunjung ke kantor ini bersama teman saya, saya sempat menanyakan langkah dan persyaratan yang harus dibawa. |

| | | |
|----|---|---|
| 7 | Dalam urutan artinya Adek sudah mengetahui langkah-langkah dan persyaratannya. Bisa kasih tau awal langkahnya sampai dapat E-KTP? | Ok bu, pertama saya siapkan kartu keluarga. Lalu saya ambil nomor antriannya, setelah itu saya tunggu antriannya tergantung nomor antriannya. |
| 8 | Oke, berapa menit Anda menunggu antrian ? | Saya mengambil nomor antrian, 2 menit. Lalu saya menunggu nomor antrian dipanggil, butuh waktu 10-25 menit bu. |
| 9 | Apa langkah selanjutnya setelah itu dan berapa lama? | Langkah selanjutnya petugas mengantarkan saya ke loket sekitar 2 menit, kemudian saya menyerahkan E-KTP selama 15 menit kemudian saya menyerahkan berkas permohonan E-KTP selama 5 menit. |
| 10 | Apakah Anda masih menunggu operasi lain setelah mengirimkan file Anda? | Ya bu saya tunggu petugas cek data saya 15 menit kemudian 20 menit konfirmasi data saya dan 25 menit konfirmasi data. |
| 11 | Apakah masih mengisi formulir di Kantor Pelayanan Dindukcapil? | Iya, menunggu validasi informasi yang akan diverifikasi, saya mengisi formulir selama 25 menit, mengambil foto berkas dan memberikannya kepada petugas selama 15 menit, sampai saya mendaftarkan informasi E-KTP dan akhirnya E-KTP |

| | | |
|----|---|--|
| | | diterima. nomor pengambilan KTP selama 5 menit. |
| 12 | Bagaimana cara mendapatkan E-KTP lengkap setelah semua proses selesai? | Petugas akan menghubungi saya lewat telepon atau via wa. Dan saya akan kembali ke kantor ini di lain hari. |
| 13 | Ok, sekarang proses E-KTP Anda akan diproses dan menunggu konfirmasi kelengkapan dokumen. | Ya Bu. Sekarang aku ingin kembali ke sekolah. |
| 14 | Ok, terima kasih, ya Dek, telah membantu saya dengan wawancara penelitian saya | Ya, Bu, sama-sama. |

LAMPIRAN 8

WAWANCARA DENGAN PETUGAS PELAYANAN

| | | |
|---------------------|---|--|
| Narasumber / Status | : | Zetti Purnama (ZI) / Petugas Pelayanan Kantor Dindukcapil |
| Penanya | : | Maria Catur Sari |
| Hari/Tanggal | : | Rabu / 31 Mei 2023 |
| Waktu | : | 13.30 WIB |
| Lokasi | : | Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah |

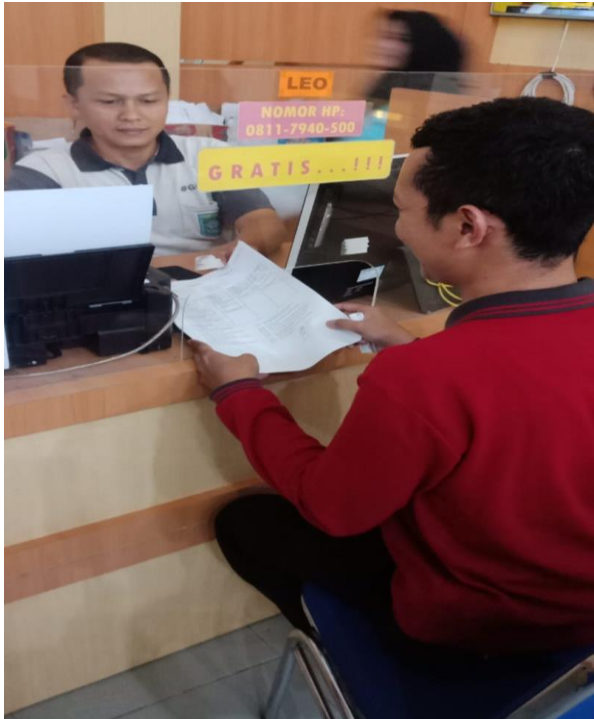
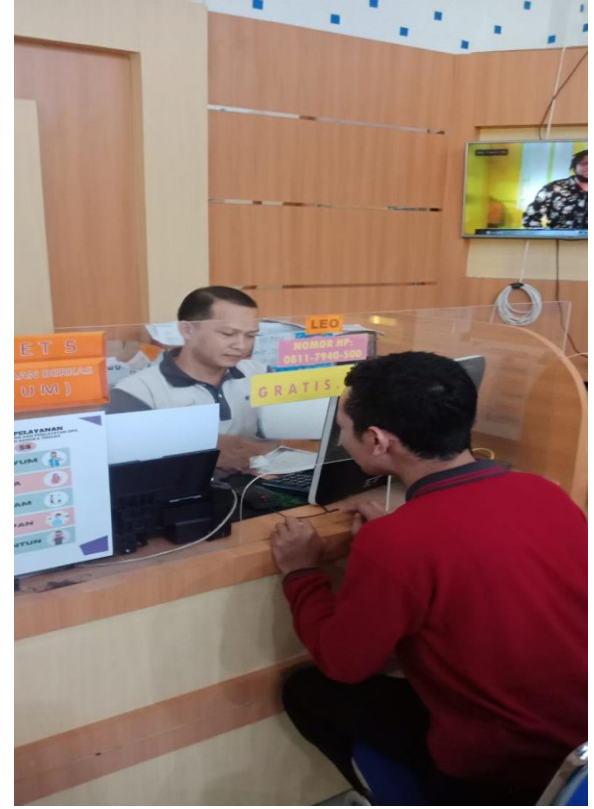
| No | Pertanyaan | Transkrip Jawaban |
|----|---|---|
| 1 | Assalamualaikum halo, bolehkah saya mengambil waktu sebentar untuk wawancara? | Walaikumsalam, siang bu, boleh. |
| 2 | Oke, terima kasih, mari kita mulai Bu. | Oke, Bu. |
| 3 | Apakah setiap masyarakat yang masuk ke kantor pelayanan mengikuti panduan langkah demi langkah dari kantor Dindukcapil? | Ya, Bu, benar. Masyarakat yang datang ke kantor pelayanan mengikuti langkah-langkah pelayanan sesuai petunjuk atau SOP dari kantor pelayanan Dindukcapil. |
| 4. | Setelah berkas pemohon diperiksa dan valid, selanjutnya berkas diproses kemana ? | Oke, setelah berkas pemohon valid dan terverifikasi, petugas mengirimkan data dan scan foto ke operator. |
| 5 | Apa kewajiban operator dan berapa lama proses pengajuan dokumen aplikasi? | Petugas mengirimkan informasi ke operator, yang membutuhkan waktu 20 hingga 25 menit. Setelah itu, setelah operator menerima informasi, atas permintaan pemohon, operator akan memproses berkas |

| | | |
|---|--|---|
| | | dokumen baik itu E-KTP maupun KIA (Kartu Tanda Penduduk Anak), yang memakan waktu 1 jam atau 60 menit. |
| 6 | Dan berapa lama untuk mencetak E-KTP dan KIA, Bu? | Sebelum mencetak dokumen, operator terlebih dahulu memproses data menunggu sekitar 20 menit untuk verifikasi data dan resmi disebut Tanda Tangan Elektronik (TTE). Operator kemudian mencetak dokumen dan mengirimkannya kembali ke petugas setelah 10 menit. |
| 7 | Apakah dilakukan pencatatan saat pengambilan dokumen E-KTP dan KIA dan berapa lama waktu penyimpanannya ? | Setelah dokumen siap, dikembalikan ke petugas. Nah, langkah selanjutnya adalah petugas mengambil waktu 10 menit untuk mengambil dokumen, mengarsipkannya, dan terakhir, hanya dalam 5 menit, mengirimkan dokumen lengkap ke pemohon. |
| 8 | Apakah ini proses terakhir dimana petugas akan menghubungi pemohon untuk mendapatkan dokumen E-KTP atau KIA? | Iya bu, petugas akan menginformasikan kepada pemohon bahwa dokumen sudah selesai. |
| 9 | Oke Terima kasih atas laporan dan wawancara untuk penelitian saya. | baik ibu, terima kasih. |


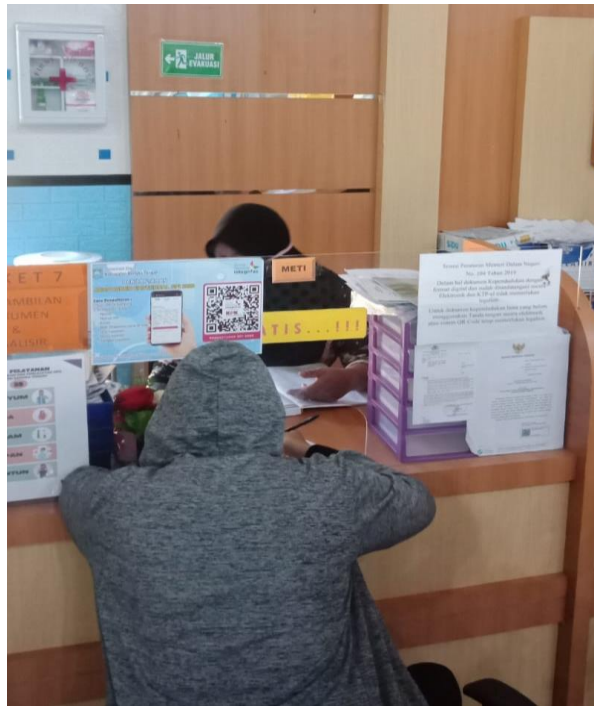
LAMPIRAN 9

**TAHAPAN PENGAJUAN E-KTP DAN KIA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 1 |  | <p>Pertama, Pemohon datang ke kantor Dindikcapil Kabupaten Bangka Tengah, setelah itu Pemohon mengambil nomor antrian.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 2 |  | <p>Pemohon menunggu nomor antrian dipanggil sesuai urutan nomor antrian pemohon .</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|---|
| 3 |  | <p>Jika nomor antrian sudah diberikan kepada pemohon, maka pemohon akan menyerahkan pengajuan baik itu permohonan E-KTP atau KIA, tergantung permintaan.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023 Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 4 |  | <p>Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang diserahkan oleh pemohon.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023 Sumber : Dokumen Pribad</p> |

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 5 |  | <p>Pemohon mengisi formulir yang disediakan di kantor Dindukcapil.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 6 |  | <p>Sementara pemohon menunggu informasi diverifikasi dan bahwa informasi tersebut valid, pemohon menandatangani formulir yang disediakan oleh petugas.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 14 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 7 |  | <p>Pemohon dapat mengambil foto dokumen berkas pengajuan dan kemudian mengirimkannya ke petugas.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 8 |  | <p>Pemohon akan menerima bukti nomor pengambilan untuk dokumen E-KTP dan KIA.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 9 |  | <p>Atas permintaan pemohon, petugas mengirimkan berkas dan foto hasil scan ke operator untuk diantar.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 10 |  | <p>Operator menyelesaikan proses entri, mengedit, mengupload, menunggu verifikasi dan tanda tangan elektronik (TTE) hingga pemberitahuan permohonan dicetak.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |

| NO | KEGIATAN | KETERANGAN |
|----|---|--|
| 11 |  | <p>Ketika operator telah mencetak KIA dan E-KTP, petugas menyimpan dan mengarsipkannya di pembukuan sebagai file pendataan.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |
| 12 |  | <p>Pemohon akan kembali mengambil E-KTP tercetak dan KIA dengan menunjukkan nomor pengambilan berkas yang diberikan oleh petugas pada saat pengajuan berkas.</p> <p>Dokumentasi Penelitian 17 April 2023</p> <p>Sumber : Dokumen Pribadi</p> |

PENGUJIAN BLACK BOX APLIKASI REKOMENDASI

Pengujian Black Box Beranda Pemohon

Nama Responden : Risa Purnama Sari
Pekerjaan : PNS

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir | |
|----|--|---|-------------|----------------|
| | | | Berhasil | Tidak Berhasil |
| 1 | Login Isikan data username dan password dengan benar, kemudian klik tombol Login | Sistem menerima akses login dan menampilkan halaman pemohon | ✓ | |
| 2 | Pengajuan E-KTP Pemohon mengisi NIK, kemudian mengklik tombol cari dan mengunggah berkas yang dibutuhkan | Sistem akan menampilkan data Pemohon dan halaman pengunduhan | ✓ | |
| 3 | Pengajuan KIA Pemohon mengisi NIK, kemudian mengklik tombol cari dan mengunggah foto dan file yang diminta | Sistem akan menampilkan data pemohon dan mengunggah foto dan upload dokumen persyaratan | ✓ | |
| 4 | Unggahan Berkas Pemohon Pemohon setelah mengunggah berkas, memilih untuk menyimpan dan mengajukan permohonan E-KTP dan KIA | Sistem akan menyimpan data dan mengirim permintaan | ✓ | |
| 5 | Pencetakan Nomor Pengambilan E-KTP dan KIA Pemohon mencetak nomor pengambilan E-KTP KIA dengan mengisi NIK kemudian klik tombol cari dan pilih cetak | Sistem menampilkan nama pemohon dan data lainnya, kemudian menampilkan halaman cetak nomor pengambilan E-KTP dan KIA. | ✓ | |

Bangka Tengah, 24 Juli 2023



Risa Purnama Sari

Pengujian Black Box Beranda Admin

Nama Responden : Sisilia
 Pekerjaan : Petugas Loker

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir | |
|----|--|---|-------------|----------------|
| | | | Berhasil | Tidak Berhasil |
| 1 | Login Isikan data username dan password dengan benar, kemudian klik tombol Login | Sistem menerima akses login dan menampilkan halaman Admin | ✓ | |
| 2 | Daftar Pengajuan E-KTP Admin masukkan tanggal penyerahan lalu klik tombol lihat | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan E-KTP dan berdasarkan tanggal serta menampilkan berkas pengajuan yang telah diunggah oleh pemohon. | ✓ | |
| 3 | Daftar Pengajuan KIA Admin masukkan tanggal penyerahan lalu klik tombol lihat | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA dan berdasarkan tanggal atau keseluruhan daftar pengajuan serta menampilkan berkas pengajuan yang telah diunggah oleh pemohon. | ✓ | |
| 4 | Verifikasi KIA Admin menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol lihat kemudian memverifikasi berkas persyaratan pilih tombol verifikasi. | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA sesuai tanggal dan menampilkan halaman verifikasi. | ✓ | |
| 5 | Verifikasi E-KTP Admin menginput tanggal pengajuan E-KTP klik tombol lihat kemudian memverifikasi berkas persyaratan pilih tombol verifikasi | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan E-KTP sesuai tanggal dan menampilkan halaman verifikasi. | ✓ | |

Bangka Tengah, 24 Juli 2023



Sisilia

Pengujian Black Box Beranda Operator

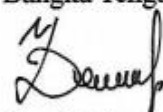
Nama Responden : Dewi Ratnasari
 Pekerjaan : Operator

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir | |
|----|---|--|-------------|----------------|
| | | | Berhasil | Tidak Berhasil |
| 1 | Login Mengisi data <i>username</i> dan <i>password</i> dengan benar, kemudian klik tombol <i>Login</i> | Sistem menerima akses <i>login</i> dan menampilkan halaman Operator | ✓ | |
| 2 | Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA Operator menginput tanggal pengajuan, NIK, No. KK KIA kemudian klik tombol tampilkan | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA dan menampilkan proses foto KIA | ✓ | |
| 3 | Daftar Pengajuan dan Verifikasi KIA Operator menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol tampilkan kemudian pilih tombol verifikasi | Sistem akan menampilkan daftar pengajuan KIA kemudian menampilkan halaman verifikasi. | ✓ | |
| 4 | Download Berkas Pengajuan KIA Operator menginput tanggal pengajuan KIA klik tombol tampilkan kemudian klik download berkas yang telah diupload oleh pemohon | Sistem akan mengakses data pengajuan dan menampilkan halaman download berkas pemohon | ✓ | |
| 5 | Proses dan Verifikasi E-KTP Operator menginput tanggal pengajuan, NIK, No. KK kemudian klik tombol tampilkan serta klik verifikasi | Sistem secara otomatis menampilkan data perekaman dan menampilkan halaman verifikasi | ✓ | |
| 6 | Download Berkas E-KTP Operator menginput tanggal pengajuan E-KTP klik tombol tampilkan kemudian pilih download berkas yang telah diupload oleh pemohon | Sistem akan mengakses data pengajuan E-KTP dan menampilkan halaman download berkas pemohon | ✓ | |

| No | Skenario Pengujian | Hasil Yang Diharapkan | Hasil Akhir | |
|----|---|--|-------------|----------------|
| | | | Berhasil | Tidak Berhasil |
| 7 | Mencetak Hasil Laporan KIA Operator melakukan pengajuan KIA menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan KIA | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengajuan KIA dan menampilkan halaman cetak laporan KIA | ✓ | |
| 8 | Mencetak Hasil Laporan E-KTP Operator menginput pengajuan E-KTP, mengisi NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan E-KTP | Sistem akan menampilkan hasil laporan pengajuan E-KTP kemudian menampilkan halaman cetak laporan E-KTP | ✓ | |
| 9 | Mencetak Laporan Pengambilan E-KTP Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan E-KTP | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan E-KTP | ✓ | |
| 10 | Mencetak Laporan Pengambilan KIA Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan KIA | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan KIA | ✓ | |
| 7 | Mencetak Hasil Laporan KIA Operator melakukan pengajuan KIA menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan KIA | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengajuan KIA dan menampilkan halaman cetak laporan KIA | ✓ | |
| 8 | Mencetak Hasil Laporan E-KTP Operator menginput pengajuan E-KTP, mengisi NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol | Sistem akan menampilkan hasil laporan pengajuan E-KTP kemudian menampilkan halaman cetak laporan E-KTP | ✓ | |

| | | | | |
|----|--|--|---|--|
| | tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengajuan E-KTP | | | |
| 9 | Mencetak Laporan Pengambilan E-KTP Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan E-KTP | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan E-KTP | ✓ | |
| 10 | Mencetak Laporan Pengambilan KIA Operator menginput NIK, No.KK, tanggal entri klik tombol tampilkan kemudian pilih cetak laporan pengambilan KIA | Sistem secara otomatis menampilkan hasil laporan pengambilan dan halaman cetak laporan pengambilan KIA | ✓ | |

Bangka Tengah, 24 Juli 2023



Dewi Ratnasari

LAMPIRAN 11

DOKUMENTASI

1. Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah



Keterangan :

Suasana pelayanan pengurusan administrasi kependudukan, terdapat masyarakat menyerahkan dokumen kependudukan dan antrian untuk pengurusan dokumen kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah .

Dokumentasi Penelitian : 10 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi

2. Wawancara Peneliti Dengan Masyarakat Yang Memproses Dokumen Kependudukan.



Keterangan :

Peneliti sedang bertanya kepada masyarakat, bagaimana pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.

Dokumentasi Penelitian : 10 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi

3. Peneliti Mewawancarai Petugas Pelayanan Dindikcapil Kabupaten Bangka Tengah



Keterangan :

Peneliti mewawancarai petugas kantor pelayanan Dindukcapil, yaitu meliputi :

- a. Tahapan pengurusan dokumen kependudukan, mulai dari pemohon tiba di kantor hingga pemohon menerima penyelesaian dokumen.
- b. Persyaratan pengurusan dokumen E-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA).
- c. Waktu yang dibutuhkan pemohon untuk memproses dokumen E-KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Dokumentasi Penelitian : 10 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi

4. Peneliti Mewawancarai Sub Koordinator Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.



Keterangan :

Wawancara peneliti dengan Sub Koordinator Bidang Pendaftaran Penduduk menjelaskan :

- a. Tahapan pengurusan dokumen kependudukan
- b. Persyaratan dokumen administrasi,
- c. Waktu Pelayanan yang diberikan

- d. Kemudian pelayanan kepada masyarakat akan sesuai dengan standar SOP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
- e. Pelaksanaan layanan penerbitan dokumen untuk penduduk.

Dokumentasi Penelitian : 15 Mei 2023

Sumber : Dokumen Pribadi