

LAPORAN TUGAS AKHIR

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN TERPADU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PESISIR SELATAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Strata-1 Pada
Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Andalas



DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ANDALAS

2025

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan penting bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Di Kabupaten Pesisir Selatan, proses pelayanan dokumen kependudukan mengharuskan masyarakat datang langsung ke lokasi pelayanan seperti kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Painan atau Unit Kerja Layanan (UKL) kecamatan. Kondisi ini menimbulkan berbagai masalah, termasuk kendala jarak tempuh bagi masyarakat dari wilayah terpencil, antrean panjang, serta potensi praktik percaloan akibat prosedur yang rumit. Untuk mengatasi hal tersebut dibangun sebuah sistem informasi pelayanan dokumen kependudukan terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Sistem ini dirancang sebagai solusi yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara online, mengunggah berkas persyaratan digital, menerima dokumen resmi dalam format PDF yang telah dibubuhi Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta memantau status layanan secara real-time. Penelitian ini bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan perangkat lunak waterfall, dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, hingga pengujian sistem dengan metode black box testing. Teknologi yang digunakan adalah PHP dengan framework Laravel dan database MySQL. Hasil pengembangan menunjukkan bahwa sistem ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses pengurusan dokumen, dan meningkatkan transparansi serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Sistem mampu menghemat total waktu masyarakat antara 40% hingga 77% per permohonan karena eliminasi perjalanan dan antrean fisik. Selain itu, efisiensi biaya operasional Disdukcapil mencapai antara Rp800.000 hingga Rp2.170.000 per bulan dari penghematan kertas dan tinta di seluruh titik layanan. Sistem ini juga mendukung implementasi E-Government yang berorientasi pada pelayanan masyarakat yang responsif, efisien, dan modern.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan publik, Waterfall, Dokumen Kependudukan