



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern ini Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website sangatlah memberi pengaruh cukup besar dalam banyak hal, khususnya dalam dunia pemerintahan serta usaha dan menetapkan Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website yang asing bagi orang awam sekalipun. Saat ini hampir semua bidang membutuhkan Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website sebagai media untuk mencari tahu mengenai informasi pelayanan administrasi, sebab Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website dapat memberikan kecepatan, ketepatan dan keakuratan dalam menyajikan informasi pelayanan administrasi yang berpengaruh pada jalannya suatu informasi pelayanan administrasi pemerintahan seperti di Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang. Kesalah pahaman yang dapat mempengaruhi *masyarakat* dari informasi pelayanan administrasi sebelumnya membuat informasi pelayanan administrasi yang ada di Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang menjadi kurang maksimal dan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Tentu semua itu dapat dihindari dan diminimalisir dengan adanya Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website

Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang yang terletak di Jl.Kh Wahid Hasyim No.72, Rt.34/Rw.10, 2Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30123 adalah salah satu Kantor Kecamatan yang melayani kebutuhan kepada masyarakat Kota Palembang khususnya daerah Kertapati. Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota.



Dalam menjalankan proses pelayanannya saat ini dengan prosedur pelayanan sebelumnya, Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang ketika melakukan pendataan berkas pengajuan masyarakat juga pasti akan mengalami adanya penguluran waktu bagi masyarakat setempat karena Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang saat ini masih bersifat manual dan masih berbentuk kertas, hal ini dirasa masih kurang efektif dikarenakan peluang kehilangan berkas-berkas pengajuan yang telah dikumpulkan dan juga peluang kecurangan pada berkas pengajuan yang akan dikumpulkan masih dapat terjadi serta masih kurang efisien dalam segi waktu pengumpulan dan pengolektifan berkas pengajuan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud membuat suatu aplikasi untuk mempermudah pihak Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang dalam sistem Teknologi Informasi Pelayanan Administrasi berbasis Website. Sistem yang berjalan nantinya dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengupload berkas pengajuan pada aplikasi ini dan nantinya akan diverifikasi oleh pihak-pihak yang terkait dalam alur birokrasi pengambilan berkas pengajuan serta pihak administrasi dapat memonitoring berapa jumlah berkas pengajuan yang masuk dan berapa jumlah berkas pengajuan yang telah diverifikasi. Adapun judul yang diajukan penulis dalam laporan ini yaitu “**Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPATU) dengan Metode CRM berbasis WEB pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang.**” Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengembangkan Aplikasi untuk membantu proses pengumpulan dan verifikasi berkas pengajuan masyarakat agar lebih efektif

---



dan efisien, serta memonitoring proses untuk meminimalisir kecurangan dengan menggunakan Metode *CMR*?”.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Aplikasi ini diperuntukkan kepada masyarakat yang ingin menyerahkan berkas pengajuan di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Kota Palembang agar verifikasi berkas pengajuan masyarakat bisa lebih efektif dan efisien.
2. Untuk pengaksesan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu hanya untuk masyarakat di Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang.
3. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data *MySQL*.
4. Kegunaan aplikasi ini mencakup input data penyerahan berkas yang dilakukan oleh Masyarakat, selanjutnya data tersebut akan diverifikasi oleh pihak Kecamatan yaitu Kepala Camat, Sekretaris Camat serta seluruh kegiatan akan di monitoring oleh Administrasi PATEN Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu (SIPATU) pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang Berbasis *Website* dengan Metode *CRM* sehingga membantu mempermudah pihak di bagian Pelayanan Administrasi, serta Masyarakat dalam melakukan pengajuan berkas administrasi.



2. Membangun aplikasi yang dapat diakses oleh Masyarakat serta pihak Administrasi Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang yang dapat diakses secara *online* sehingga jalannya pengambilan berkas pengajuan dapat lebih efisien.

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Seberang Ulu Kota Palembang dalam hal memonitoring dan melakukan proses verifikasi berkas pengajuan administrasi oleh masyarakat.
2. Dapat membantu kegiatan pengolektifan pengambilan berkas pengajuan masyarakat dilakukan Administrasi Kantor Kecamatan Seberang Ulu Kota Palembang menjadi lebih efektif, sehingga proses pengambilan berkas pengajuan masyarakat menjadi lebih efisien.

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini ada beberapa cara yang akan dilakukan sehingga penelitian yang dilakukan dapat berjalan secara maksimal. Berikut ini metode pengambilan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dengan cara:

- 1) Studi Kepustakaan
- 2) Observasi
- 3) Wawancara/Interview

#### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai Tugas Akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini memaparkan sejarah singkat berdirinya Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya, Visi dan Misi Instansi, dan Struktur Organisasi Instansi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan dari masalah yang ada melalui Analisis pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk menindaklanjuti tinjauan usulan yang telah dibuat.

