



---

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang ada di Palembang yang bertugas untuk melayani masyarakat. Pada instansi pemerintahan penggunaan sistem informasi sangat dibutuhkan. Salah satu manfaat yang sangat berguna yaitu dengan mengimplementasikan untuk kegiatan pelayanan administrasi berupa pembuatan surat menyurat. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah untuk mempermudah pembuatan surat menyurat yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang kurang baik pada suatu institusi pemerintahan akan mempengaruhi reputasi suatu institusi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berperan penting dalam institusi. Tetapi Masih banyak institusi pemerintahan melakukan pelayanan administrasi secara manual. Perkembangan teknologi di bidang komputer memungkinkan institusi pemerintah untuk mengelola pelayanan administrasi berbasis web. Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang merupakan salah satu kantor camat yang ada di Palembang yang bertugas untuk melayani masyarakat.

Permasalahan yang ada pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang yaitu sistem pelayanan yang kurang efektif dimana masyarakat ingin membuat surat menyurat harus mendatangi kantor langsung untuk mengisi formulir data diri secara manual, lalu mengumpulkan syarat berkas yang dibutuhkan, setelah itu maka pegawai akan menginput data masyarakat dalam pembuatan surat yang nantinya bisa mereka ambil setelah dicetak, namun hal ini dapat memberatkan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi apabila pegawai yang bersangkutan tidak bisa hadir. Pada pembuatan surat pegawai belum menggunakan aplikasi khusus sehingga membutuhkan waktu lama untuk menginput satu persatu data masyarakat, cara ini dapat menimbulkan keributan masyarakat yang mengantri pembuatan surat dan pengambilan hasil surat bahkan dapat merusak fasilitas kantor serta dapat



---

mempengaruhi fokus pegawai yang sedang membuat surat. Hal ini dapat berpengaruh pada keakuratan hasil surat. Selain itu semakin banyaknya masyarakat yang melakukan pengajuan surat semakin juga dibutuhkan banyak ruang untuk menyimpan salinan data masyarakat tersebut sehingga mengakibatkan padatnya ruang pelayanan umum dikarenakan data data masyarakat tersebut.

Dengan adanya masalah di atas, maka dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat membantu pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi terkhusus pembuatan surat menyurat. Pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk tidak harus datang ke kantor lagi dan dapat membukanya lewat aplikasi. Dengan adanya aplikasi pelayanan administrasi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat serta dapat memperlancar kinerja pegawai terutama di bagian pelayanan umum sehingga dapat berjalan lebih baik lagi. Pada aplikasi ini masyarakat yang ingin membuat surat menyurat tidak perlu datang ke lokasi lagi, cukup melakukannya dengan mengisi data diri pada aplikasi lalu memasukkan berkas persyaratan dan tinggal menunggu persetujuan dari pegawai apabila persyaratan mereka lengkap maka mereka akan mendapatkan surat yang mereka inginkan dan dapat langsung menyimpan ataupun mencetaknya.

Dari uraian di atas maka dibutuhkan aplikasi pelayanan administrasi berbasis web yang dapat mempermudah pelayanan administrasi bagian pelayanan umum pada Kantor Camat Ilir Barat 1. Adapun judul laporan akhir yang penulis buat adalah **“Aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Web Pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Tidak tersedianya aplikasi yang terkomputerisasi dalam pelayanan administrasi.
2. Instansi membutuhkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat agar tidak perlu mendatangi kantor lagi untuk pembuatan surat izin domisili



---

usaha, surat izin penyediaan media reklame, dan surat pemakaman jenazah.

3. Instansi membutuhkan aplikasi untuk memudahkan pegawai dalam pembuatan surat izin domisili usaha, surat izin penyediaan media reklame, dan surat izin pemakaman jenazah.
4. Instansi membutuhkan banyak ruang untuk menyimpan data masyarakat.

Berdasarkan masalah di atas penulis menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana merancang sebuah Aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Web Pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang?”

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang digunakan dalam laporan ini adalah:

1. Pelayanan Administrasi hanya input surat yang ada pada bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang yaitu input izin domisili usaha, input izin penyediaan media reklame, dan input izin pemakaman jenazah.
2. Proses Pelayanan Administrasi hanya masyarakat melakukan pengajuan masyarakat lalu diverifikasi oleh admin, setelahnya masyarakat melakukan pengajuan surat dan akan diverifikasi oleh admin.
3. Output Pada Aplikasi ini hanya surat izin domisili, surat izin penyediaan media reklame, dan surat izin pemakaman jenazah.
4. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh pegawai pada bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, masyarakat yang ingin membuat surat serta kasi pelayanan umum.

### **1.4 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :



1. Membuat suatu aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan administrasi agar lebih efektif dan efisien pada bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang.
2. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### **1.5 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, dapat mempermudah pegawai bagian Pelayanan Umum proses pelayanan administrasi baik mengedit data maupun memverifikasi pengajuan masyarakat.
2. Bagi Masyarakat Ilir Barat 1 Palembang, dapat mempermudah proses pelayanan administrasi berupa pengajuan surat izin domisili usaha, surat izin penyediaan reklame, dan surat izin pemakaman jenazah.
3. Bagi penulis, dapat menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bagi mahasiswa lain, diharapkan laporan akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam proses penulisan laporan selanjutnya.

### **1.6 Metodologi Penelitian**

#### **1.6.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang yang beralamat di Jln Padang Selasa, Bukit Lama, Kota Palembang dengan waktu pelaksanaan dari tanggal 30 Mei– 10 Juni 2022.

#### **1.6.2 Metodologi Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan



---

penelitian ini adalah dengan cara berikut:

1. Data Primer

Menurut Herviani dan Febriansyah (2016:23),” Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara. Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Alhamda (2018:14),”Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dalam hal penelitian ini dimaksudkan sebagai instrument untuk mengumpulkan data”

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang mengenai aplikasi yang akan dibuat dan informasi mengenai perusahaan yang dibutuhkan penulis untuk keperluan Laporan Akhir ini.

b. Observasi

Menurut Alhamda (2018:14),”Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap obyek penelitian.”

Dalam penulisan penelitian laporan akhir ini penulis melakukan pengamatan atau observasi dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang khususnya pada bidang Kasi Pelayanan Umum. Kegiatan yang dilakukan penulis pada saat melakukan pengamatan atau observasi pada bidang tersebut, misalnya mengamati kegiatan Pelayanan Administrasi yang dilakukan oleh bidang Kasi Pelayanan Umum.

2. Data Sekunder

Menurut Herviani dan Febriansyah (2016:24), “Data sekunder merupakan suatu cara membaca, mempelajari dan memahami dengan tersedianya sumber-sumber lainnya sebelum penelitian dilakukan”. Data sekunder yang penulis dapatkan bersumber dari buku – buku penunjang baik buku pribadi maupun buku yang dapat dipinjam di perpustakaan.



---

## 1.7 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan laporan akhir ini memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan, maka laporan Akhir ini disusun menjadi lima BAB dan secara garis besar sistematika pembahasan disusun sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, tempat dan waktu kegiatan serta sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Secara garis besar landasan teori ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program yang berkaitan dengan perancangan aplikasi yang akan dibuat.

### **BAB III          TINJAUAN UMUM**

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, pengertian Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, visi dan misi Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, struktur organisasi Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang, serta pembagian tugas kerja Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat tentang pembahasan terperinci mengenai Perancangan Aplikasi Pelayanan Administrasi Berbasis Web Pada Kantor Camat Ilir Barat 1 Palembang.

### **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**



---

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya ke dalam sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat saran-saran yang dibuat penulis terkait dengan isi laporan.