



---

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah. Kesibukan dan rutinitas masyarakat yang sangat tinggi menyebabkan masyarakat sangat mengharapkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat dan efisien. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat, hendaknya di titik beratkan pada pemerintah kecamatan, karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat adalah dengan menerapkan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan).

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dimana proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. PATEN terdiri dari 2 (dua) macam pelayanan administrasi yang terbagi dalam Administrasi Perizinan dan Non-Perizinan. Administrasi Perizinan memiliki 7 (tujuh) jenis pelayanan yaitu: Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan, Rekomendasi Izin Tempat Usaha, Perizinan Izin Gangguan, Perizinan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Perizinan Pemotongan Hewan, Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Izin Penyelenggaraan Reklame. Administrasi Non-Perizinan memiliki 7 (tujuh) jenis pelayanan yaitu: Perekaman E-KTP, Kartu Keluarga, KTP Sementara, Surat Keterangan Pindah Penduduk, Pendaftaran Surat Pernyataan Ahli Waris, Surat Keterangan Camat dan Surat Legalisir.



Sebelum mengajukan permohonan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, masyarakat harus melengkapi beberapa persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang mereka ajukan. Salah satu jenis pelayanan yang memiliki beberapa persyaratan adalah Perizinan Izin Gangguan, pada pelayanan Perizinan Izin Gangguan ini masyarakat harus menyertakan Surat Persetujuan Tetangga, sket/denah lokasi, fotocopy bukti Akta Pendirian Perusahaan, melampirkan fotocopy bukti tanda lunas PBB tahun berjalan, fotocopy KTP pemohon, fotocopy bukti Akta Pendirian Perusahaan dan melampirkan Izin Gangguan yang lama (untuk perpanjangan).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini telah diterapkan di Kecamatan Gandus Palembang. Namun, terdapat permasalahan yang terjadi pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gandus yaitu dalam penyebaran informasi PATEN Gandus masih menggunakan papan pengumuman atau *banner* sehingga untuk mengetahui jenis pelayanan dan persyaratannya masyarakat harus datang langsung ke Kantor Camat Gandus. Lalu untuk mengajukan permohonan PATEN, masyarakat mendatangi kembali Kantor Camat Gandus dan kemudian masyarakat menunggu beberapa hari untuk dapat mengambil hasil dari permohonan pelayanan administrasi yang mereka ajukan. Belum lagi tidak adanya aplikasi khusus yang digunakan untuk memproses pelayanan administrasi yang tentunya menghambat dalam proses penerbitan dan pencarian surat Non-Perizinan dan Perizinan ditumpukan arsip serta kesulitan untuk mendapatkan laporan retribusi Perizinan yang cepat dan akurat dalam waktu singkat. Untuk itu, diperlukan suatu aplikasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui informasi dan mengajukan permohonan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gandus yang dapat diakses dimana saja dengan bantuan jaringan internet, aplikasi ini juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dan mempermudah petugas PATEN dalam kepengurusan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Dengan bantuan Aplikasi ini, masyarakat di Kecamatan Gandus bisa dengan cepat mendapatkan informasi dan pelayanan administrasi. Masyarakat tidak perlu lagi berulang-kali ke Kantor Camat Gandus untuk mengurus pelayanan Perizinan

---



dan Non-Perizinan yang berskala kecil karena dengan adanya Aplikasi PATEN ini dapat menghemat biaya dan waktu dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat, terutama dalam Pelayanan Administrasi Perizinan yang biasanya memerlukan waktu pengerjaan selama 7 (tujuh) hari dapat diminimalisir menjadi 3 (tiga) hari kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gandus Kota Palembang”** dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis merumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Penyebaran informasi PATEN Gandus masih menggunakan papan pengumuman atau *banner* sehingga untuk mengetahui jenis pelayanan dan persyaratannya masyarakat harus datang langsung ke Kantor Camat Gandus.
2. Untuk mengurus pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan, masyarakat harus berulang-kali ke Kantor Camat Gandus yang mengakibatkan tidak efisiennya waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat.
3. Tidak adanya aplikasi khusus yang digunakan untuk memproses pelayanan administrasi yang tentunya menghambat dalam proses pembuatan surat Administrasi Perizinan maupun Non-Perizinan dan pembuatan laporan retribusi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini, yaitu: *“Bagaimana membangun suatu Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gandus Kota Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL?”*.



### **1.3. Batasan Masalah**

Penulis memberikan batasan masalah dalam penulisan Laporan Akhir ini agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dikemukakan di atas, yaitu:

1. Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gandus Kota Palembang hanya digunakan untuk Kecamatan Gandus Palembang.
2. Data yang diolah hanya data permohonan pelayanan di Kecamatan Gandus berupa pengajuan pelayanan Perizinan dan pelayanan Non-Perizinan yang diajukan oleh masyarakat di Kecamatan Gandus selaku *user* dengan menginputkan NIK, data diri, pelayanan yang dibutuhkan dan persyaratan pelayanan.
3. Aplikasi ini hanya terdiri dari dua bentuk pelayanan administrasi yaitu : Administrasi Non-Perizinan (KTP Sementara dan Surat Keterangan Pindah Penduduk), Administrasi Perizinan (Perizinan Izin Gangguan dan Perizinan TDP).
4. Pembuatan Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gandus Kota Palembang menggunakan *Bahasa Pemrograman (PHP)* dan *database MySQL*.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk membangun suatu Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Gandus Kota Palembang untuk memudahkan masyarakat dalam mengajukan permohonan PATEN yang terdiri dari Perizinan (Perizinan Izin Gangguan dan Perizinan TDP) dan Non-Perizinan (KTP Sementara dan Surat Keterangan Pindah Penduduk) serta memudahkan pegawai kecamatan dalam mengolah data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gandus.



### **1.4.2. Manfaat**

Adapun Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Mempermudah masyarakat untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi di kecamatan Gandus dan mengetahui informasi PATEN pada Kantor Camat Gandus Palembang.
2. Mempermudah pihak kecamatan dalam mengolah data Perizinan dan Non-Perizinan.
3. Memberikan sumbangsih kepada mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Manajemen Informatika dan dapat menambah referensi dan informasi mengenai Pemrograman Berbasis *Web* serta dapat dijadikan bahan literatur dalam proses penulisan laporan selanjutnya.
4. Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pemrograman *web*.

### **1.5. Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data**

Penulis mengambil lokasi penelitian yang dilaksanakan di Kantor Camat Gandus Palembang yang beralamat di Jalan TPH Sofyan Kenawas No.1 RT 16 RW 05 Gandus, Palembang, Sumatera-Selatan.

#### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Penulis melakukan pengumpulan data dengan metode-metode sebagai berikut:

##### **1. Studi Kepustakaan**

Yaitu pengumpulan data-data yang didapat dari buku-buku panduan atau referensi yang diperlukan dalam penulisan penelitian, dengan cara mempelajari dan menelaah isi literatur melalui metode pendekatan pada masalah yang sebenarnya.

##### **2. Studi Lapangan**

Merupakan teknik yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian langsung terhadap objek penelitian dan pengumpulan data melalui:

---



a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode atau suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada Petugas PATEN di Kantor Camat Gandus Palembang bernama Ismeini A.Md terhadap apa yang dilakukan dan dihasilkan maupun hal-hal yang ingin penulis ketahui dari sistem kerja disana.

b. Observasi

Pengamatan langsung atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh *user*. Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Dalam praktek di lapangan, penulis melakukan observasi di Kantor Camat Gandus Palembang. Melalui observasi yang dilakukan penulis, kendala yang dihadapi adalah belum tersedianya Aplikasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

## 1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Laporan Akhir ini, maka laporan ini dibagi menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut. Teori khusus menjelaskan mengenai pengertian *Data Flow Diagram* (DFD), *Block Chart*, *Flow Chart*, *Entity Relationship Diagram* (ERD) dan Kamus Data, beserta simbol-simbol yang digunakan, sedangkan teori program berkaitan dengan program yang digunakan seperti *Bahasa Pemrograman Berbasis Web (PHP)* dan database *MySQL* yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum Kantor Camat Gandus Palembang, Visi dan Misi, Stuktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Kecamatan Gandus Palembang.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan laporan akhir, defenisi masalah studi kelayakan, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berguna bagi semua pihak dan sebagai tinjauan untuk pihak yang membacanya.