



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kota Palembang memiliki beberapa instansi pemerintahan, salah satunya ialah Kecamatan yang sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Angka 24 sebagai bagian wilayah administratif dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh Camat. Kecamatan yang berada di Kota Palembang berjumlah 16 (enam belas) Kecamatan, salah satunya yakni Kecamatan Jakabaring. Kecamatan Jakabaring merupakan Kecamatan pemekaran berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Palembang No. 5 Tahun 2017. Dengan luas wilayah sebesar 11.722 km dan memiliki 105.356 jiwa, Kecamatan Jakabaring dibagi menjadi beberapa Kelurahan, yakni Kelurahan 8 Ulu, Kelurahan 9-10 Ulu, Kelurahan Tuan Kentang, Kelurahan 15 Ulu, dan Kelurahan Silaberanti.

Kecamatan Jakabaring dalam menjalankan tugasnya dibagi menjadi beberapa Seksi, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Kesejahteraan Sosial, dan Seksi Pelayanan Umum. Pada Seksi Pelayanan Umum, Kecamatan Jakabaring menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan masyarakat, Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan administrasi tersebut terdiri dari dua (2) jenis pelayanan, yakni Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non-Perizinan. Pelayanan Perizinan meliputi Surat Izin Usaha Perdagangan, Izin Operasional Pemangkas Rambut, Izin Penyelenggaraan Reklame Insidental, Izin Pemakaman dan Pengabuan Jenazah, Izin Operasional Salon Kecantikan, dan Izin Pematangan Hewan untuk Usaha.



Sedangkan Pelayanan Non-Perizinan meliputi Penerbitan Kartu Keluarga, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan E-KTP serta Pengajuan Subsidi Listrik.

Untuk dapat mengajukan permohonan Pelayanan Administrasi, masyarakat diharuskan untuk melengkapi beberapa persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang diajukan. Dalam hal ini, peran Kecamatan ialah memeriksa berkas yang diajukan oleh masyarakat sebelum berkas tersebut dapat diproses lebih lanjut. Setelah berkas yang diajukan masyarakat tersebut telah lengkap sesuai dengan masing-masing persyaratan pelayanan administrasi, pihak Kecamatan akan mencatat data permohonan pelayanan administrasi masyarakat ke dalam buku besar untuk diajukan permohonan pelayanan administrasi masyarakat ke Mall Pelayanan Publik Kota Palembang.

Dalam proses pengolahan data administrasi pelayanan masyarakat, Kantor Camat Jakabaring masih menggunakan proses yang manual, yakni dengan mencatat dengan buku besar. Pengolahan data administrasi dengan menggunakan buku besar ini seringkali terjadinya kehilangan data dikarenakan pegawai bagian Pelayanan Umum yang belum menuliskan data administrasi masyarakat dan juga kesalahan penulisan nama pegawai bagian Pelayanan Umum yang melakukan pendataan administrasi. Hal ini menyebabkan Kepala bagian Pelayanan Umum kesulitan dalam menerima laporan dari pegawai bagian Pelayanan Umum. Selain itu, permohonan berkas pelayanan masyarakat memakan waktu yang cukup lama, 6-10 (enam sampai sepuluh) hari kerja, dikarenakan pihak Kecamatan diharuskan untuk mengantarkan berkas permohonan pelayanan masyarakat ke Mall Pelayanan Publik untuk diproses lebih lanjut oleh operator Kecamatan Jakabaring yang berada di Mall Pelayanan Publik, selanjutnya pihak Kecamatan pula harus mengambil berkas permohonan pelayanan masyarakat. Hal ini menyebabkan banyaknya waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan pelayanan masyarakat.

Dengan bantuan Aplikasi ini, pegawai bagian Pelayanan Umum dapat mengolah data administrasi pelayanan masyarakat dengan sistem yang terkomputerisasi, serta mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan permohonan pelayanan masyarakat. Selain itu, dengan Aplikasi ini pula dapat mengurangi potensi kehilangan data administrasi pelayanan masyarakat serta

---



kekeliruan yang sering terjadi dalam pengolahan data administrasi pelayanan masyarakat dengan sistem yang telah berjalan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis Menyusun Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang**” dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan basis data *MySQL*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis merumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Tidak adanya aplikasi khusus yang digunakan untuk mengolah data pengadministrasian pelayanan masyarakat.
2. Seringnya terjadi kehilangan data masyarakat yang melakukan pelayanan kecamatan, sehingga pegawai bagian pelayanan umum kesulitan untuk mengetahui kapan masyarakat tersebut mengajukan pelayanan.
3. Pegawai bagian pelayanan umum seringkali tidak mencatat data pemohon yang melakukan pelayanan masyarakat, hal ini menyebabkan Kepala bagian pelayanan umum kesulitan dalam melakukan pengecekan laporan administratif pelayanan masyarakat.
4. Banyaknya waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan pelayanan masyarakat, yang disebabkan oleh pihak Kecamatan diharuskan untuk mengantarkan berkas untuk diproses dan mengambil Kembali berkas permohonan pelayanan masyarakat untuk diberikan ke masyarakat yang mengajukan permohonan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini adalah : “Bagaimana membangun Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang”.

---



### 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 *Online* Kecamatan ini hanya digunakan untuk Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang.
2. Data yang diolah berupa data permohonan pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang yang diajukan oleh masyarakat Kecamatan Jakabaring yang akan diinput oleh pegawai bagian Pelayanan Umum sebagai *user*.
3. Data yang akan di input pada Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan berupa data masyarakat yang telah memenuhi persyaratan pengajuan permohonan pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang.
4. Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP (Hypertext Propocessor)* dan *database phpMyAdmin*.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

1. Membuat Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang.
2. Menjadikan sistem yang berjalan dalam pemrosesan administrasi data pelayanan masyarakat menjadi sistem yang terkomputerisasi.

### 1.5 Manfaat

Berdasarkan tujuan diatas, maka manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

1. Mempermudah pegawai bagian Pelayanan dalam pengadministrasian pelayanan masyarakat.
  2. Berkurangnya potensi kesalahan serta kekeliruan yang sering terjadi dalam hal pengolahan data administrasi pelayanan masyarakat, serta mempersingkat waktu pemrosesan pengajuan permohonan pelayanan masyarakat.
-



## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang yang beralamatkan di Jalan Danau Opi No. 2 Kecamatan Jakabaring, 15 Ulu, Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30267.

### **1.6.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara sebagai berikut :

#### **1. Data Primer**

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data” (Mamik, 2015:103). Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan data primer adalah sebagai berikut :

##### **a. Wawancara**

Menurut Mamik (2015:108-109) Wawancara ialah kegiatan percakapan yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber dengan maksud untuk memperoleh informasi atau penjelasan hal-hal yang dipandang perlu yang dilakukan secara lisan. Penulis melakukan wawancara kepada Kepala Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Jakabaring Kota Palembang untuk mendapatkan informasi berupa data-data yang diperlukan dalam menulis Laporan Akhir. Adapun daftar pertanyaan yang ditanyakan ialah sebagai berikut :

1. Apa saja jenis pelayanan yang tersedia pada Kantor Camat Jakabaring Palembang?
  2. Bagaimana alur pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Jakabaring Palembang?
  3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses pengajuan pelayanan masyarakat?
  4. Aplikasi apa yang biasanya digunakan dalam mengolah data masyarakat yang mengajukan pelayanan masyarakat?
-



5. Apa saja kendala yang sering dilalui ketika melakukan pelayanan masyarakat serta dalam mengolah data masyarakat yang mengajukan pelayanan masyarakat?

b. Observasi

Menurut Mamik (2015:104-105) Observasi adalah tindakan atau proses pengambilan informasi melalui media pengamatan terhadap kondisi lingkungan penelitian sehingga didapatkan gambaran tentang kondisi lingkungan penelitian. Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis melakukan observasi pada Kantor Camat Jakabaring Palembang pada kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Jakabaring Palembang.

## **2. Data Sekunder**

“Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya: lewat orang lain atau lewat dokumen” (Mamik, 2015:103). Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan data sekunder adalah sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Penulis menggunakan berbagai referensi dari buku, jurnal serta laporan akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Diharapkan literatur ini dapat membantu penulis dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan laporan akhir.

b. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data maupun dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini yang didapatkan dari Kantor Camat Jakabaring Palembang. Data dan dokumen yang diperlukan berhubungan dengan sejarah, struktur organisasi, sistem yang berjalan, dan sebagainya.

---



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas Laporan Akhir ini, pemaparan materi di bagi kedalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan secara garis besar mengenai Laporan Akhir seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta 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.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini penulis menguraikan gambaran umum Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Sistem yang Berjalan serta Sistem yang Akan Diterapkan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang.

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

Bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui Aplikasi Pelayanan *Online* Kecamatan pada Kantor Camat Jakabaring Kota Palembang yang meliputi

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

Bab ini merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan atas uraian-uraian bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.

---