

**SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI  
KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
Ujian seminar hasil

Oleh :

**Raden Amir Hamzah**  
**2030803083**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**  
**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI**  
**KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG**

Oleh :

**Raden Amir Hamzah**  
**2030803083**

Menyetujui,

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Evi Fadilah, M.Kom**

**NIP. 198510152025212005**

**Muhammad Leandry dalafranka,**  
**M.Kom**

**NIP. 199312302023211017**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Sains dan Teknologi**  
**Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang**

**Gusmelia Testiana, M.Kom**  
**NIP. 197508012009122001**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raden Amir Hamzah

Tempat dan tanggal lahir : 14 Juli 2001

Program Studi : Sistem Informasi

NIM : 2030803083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini, kecuali yang dibutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah hasil dari para pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun diperguruan tinggi lainnya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sangsi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggung jawabkan.

Palembang, 30 November 2025  
Yang membuat pernyataan,

Raden Amir Hamzah  
NIM. 2030803083

# **SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG**

## ***ABSTRACT***

*In the midst of the current digital era, the demand for responsive, transparent, and accountable public services is increasing. The Palembang Ministry of Religious Affairs as a government institution that handles various religious administrative services such as Hajj, Umrah, research permits, and spiritual services, still relies on manual systems that cause various problems such as processing delays, long lines, and difficulty tracking the status of applications. To overcome these problems, innovation is needed through the implementation of an integrated web-based Public Administration Service Information System that can be accessed online. This system allows the public to apply for services online, monitor the status of applications in real time, and facilitate officers in digital data management. System development is carried out using the Extreme Programming (XP) method which emphasizes intensive collaboration between developers and users, as well as continuous testing to ensure suitability to user needs. It is expected that this system can improve efficiency, transparency, and quality of public services within the Ministry of Religious Affairs Palembang.*

Keywords: *Information Systems, Public Services, Extreme Programming.*

# **SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG**

## **ABSTRAK**

Di tengah kemajuan era digital saat ini, tuntutan terhadap layanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Kementerian Agama Kota Palembang sebagai instansi pemerintah yang menangani berbagai layanan administrasi keagamaan masih menghadapi permasalahan dalam proses pelayanan yang dilakukan. Masyarakat masih harus datang terlebih dahulu untuk mengajukan layanan, keterlambatan proses, serta kesulitan dalam memantau status permohonan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik berbasis web yang dapat diakses secara daring guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Extreme Programming (XP) dengan tahapan perencanaan, perancangan, pengkodean, dan pengujian yang dilakukan secara iteratif dengan melibatkan pengguna. Sistem dikembangkan menggunakan framework Laravel dan basis data MySQL, serta menyediakan fitur pendaftaran akun, pengajuan permohonan layanan, pemrosesan dan verifikasi oleh petugas, notifikasi status, serta pengunduhan hasil layanan. Hasil pengujian sistem menggunakan metode Black Box Testing menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tidak ditemukan kesalahan fungsional yang signifikan. Dengan demikian, sistem yang dibangun mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempermudah pengelolaan data administrasi, serta meningkatkan transparansi dan kemudahan akses layanan publik di lingkungan Kementerian Agama Kota Palembang.

Kata kunci: Sistem Informasi, Layanan Publik, *Extreme Programming*.

## KATA PENGANTAR

Hal pertama yang harus kita lakukan adalah mengucapkan puji dan syukur kita kepada Allah SWT karena telah diberikan kemudahan dan keberkahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian. Guna memenuhi persyaratan pembuatan skripsi agar dapat menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa proposal ini sangat tidak sempurna. Ketidak sempurnaan tersebut terjadi karena terbatasnya pengetahuan penulis. Sehingga saran dan kritik yang membangun sangat membantu penulis agar dapat memperbaiki kesalahan yang ada.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu proses penulisan proposal ini, pihak tersebut adalah :

1. Ibu Prof. Dr. Muhammad Aidil, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2. Bapak Dr. Muhammad Isnaini, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Ibu Gusmelia Testiana, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Fatiyah Nopriani, S.T, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi
5. Ibu Evi Fadilah, M.Kom., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan proposal ini.
6. M. Leandry dalafranka, S.SI., M.Kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan penulisan proposal ini.
7. Orang tua serta yang selalu mendukung penulis, dukungan tersebut berupa doa, restu, motivasi, bantuan moril, serta semangat.

Palembang, 28 November 2025

Raden Amir Hamzah  
NIM. 2030803083

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	ii
<b>ABSTRACT .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan masalah.....	4
1.3    Batasan masalah .....	4
1.4    Tujuan penelitian.....	5
1.5    Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	6
2.1    Teori-teori umum .....	6
2.1.1.  Ayat Al – Qur'an Berkenan dengan Penelitian.....	6
2.1.2.  Sistem.....	7
2.1.3.  Informasi .....	7
2.1.4.  Sistem informasi .....	8
2.1.5.  Layanan Administrasi Publik .....	8
2.2    Alat Bantu Pengembangan Sistem .....	10
2.2.1  Framework Laravel.....	10
2.2.2  PHP .....	11
2.3    Pemodelan Sistem .....	11
2.3.1  Use Case Diagram .....	11
2.3.2  Activity Diagram .....	12
2.3.3  Sequence Diagram .....	13
2.3.4  Class Diagram.....	15
2.3.5  Extreme programing .....	16
2.3.6  Entity Relationship Diagram .....	18
2.4    Penelitian Sebelumnya .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	26

3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Waktu dan Tempat .....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	26
	3.3.1 Observasi.....	26
	3.3.2 Wawancara .....	27
3.4	Studi Pustaka.....	27
3.5	Metode Pengembangan Sistem .....	27
	3.5.1 <i>Planing</i> (Perencanaan) .....	27
	3.5.2 <i>Design</i> ( Perancangan) .....	28
	3.5.3 <i>Coding</i> ( Pengkodean).....	28
	3.5.4 <i>Testing</i> (Pengujian) .....	28
3.6	Tahapan Penelitian .....	29
3.7	Proses Bisnis .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>32</b>
4.1	<i>Planning</i> /Perencanaan .....	32
4.2	<i>Desain</i> /Perancangan .....	35
	4.2.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	35
	4.2.2 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	39
	4.2.3 <i>Activity Diagram</i> .....	43
	4.2.4 <i>Class Diagram</i> .....	45
	4.2.5 CRC-Cards (Class Responsibilities Collaboration Card).....	48
	4.2.6 Spike Solution Prototype.....	51
4.3	<i>Coding</i> (Pengkodean) .....	55
	4.3.1 <i>Pair Programming</i> .....	55
	4.3.2 <i>Refactoring</i> .....	56
	4.3.3 <i>Continuous Iteration</i> .....	56
4.4	Hasil Implementasi.....	57
4.5	Testing Pengujian.....	61
	4.5.1 Unit Test.....	62
	4.5.2 Acceptance Testing.....	63
<b>BAB V PENUTUP</b>	.....	<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>69</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Metodologi Extreme Programming (XP) .....	16
Gambar 3.1. Tahapan penelitian .....	29
Gambar 3.2. Proses Bisnis Layanan Administrasi.....	30
Gambar 4.1 Use Case Diagram.....	36
Gambar 4.2 Entity Relationship Diagram .....	39
Gambar 4.3 Aktiviy Diagram Masyarakat.....	44
Gambar 4.4 Activity Diagram Admin/Petugas .....	45
Gambar 4.5 Class Diagram.....	46
Gambar 4.6 Halaman Welcome .....	52
Gambar 4.7 Halaman Login .....	53
Gambar 4.8 Halaman Dashboard Masyarakat .....	53
Gambar 4.9 Halaman Edit Profil Masyarakat.....	54
Gambar 4.10 Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat.....	54
Gambar 4.11 Halaman Dashboard Admin/Petugas.....	55
Gambar 4.12 Halaman Welcome .....	57
Gambar 4.13 Halaman Login.....	58
Gambar 4.14 Halaman Dashboard Masyarakat .....	59
Gambar 4.15 Halaman Edit Profil Masyarakat.....	59
Gambar 4.16 Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat.....	60
Gambar 4.17 Halaman Dashboard Admin/Petugas.....	61

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Use Case Diagram .....	11
Tabel 2.2. Activity Diagram .....	12
Tabel 2.3. Sequence Diagram .....	13
Tabel 2.4. Class Diagram .....	15
Tabel 4.1 User Stories .....	33
Tabel 4.2 Acceptance Criteria .....	33
Tabel 4.3 Iteration plan .....	34
Tabel 4.4 Use Case Scenario .....	37
Tabel 4.5 CRC Card User .....	48
Tabel 4.6 CRC Card Kelas Permohonan .....	48
Tabel 4.7 CRC Card Kelas Notifikasi .....	49
Tabel 4.8 CRC Card Kelas File Manager .....	49
Tabel 4.9 CRC Card Kelas NotificationService .....	50
Tabel 4.10 CRC Card Kelas RoleMiddleware .....	50
Tabel 4.11 CRC Card Kelas ReportService .....	51
Tabel 4.12 Unit Test .....	62
Tabel 4.13 Unit Test Masyarakat .....	62
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Acceptance Testing .....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Izin Observasi.....	70
Lampiran 2. balasan observasi.....	71
Lampiran 3. Izin penelitian.....	72
Lampiran 4. Balasan Penelitian .....	73
Lampiran 5. Observasi dan wawancara.....	74
Lampiran 6. Observasi dan wawancara.....	75
Lampiran 7. Formulir Wawancara .....	76
Lampiran 8. Berita Acara Wawancara .....	77
Lampiran 9. Layanan Publik.....	78
Lampiran 10. Layanan Publik.....	79
Lampiran 11. Layanan Publik.....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital yang semakin berkembang, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat. Kementerian Agama sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyediakan berbagai layanan administrasi keagamaan memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang administrasi keagamaan seperti haji dan umrah, izin penelitian, serta kerohanian.

Kantor Kementerian Agama kota Palembang merupakan instansi vertical Kementerian Agama Republik Indonesia, dibawah dari kantor wilayah kantor kementerian agama provinsi Sumatera Selatan. Sebagai lembaga negara diwajibkan untuk melakukan keterbukaan informasi berdasarkan undang-undang No. 14 tahun 2008 yang mengamanatkan untuk memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu.

Namun, saat ini Kementerian Agama Palembang menghadapi tantangan yang signifikan dalam pengelolaan layanan masyarakat. Ketergantungan pada sistem manual dalam proses permohonan layanan menyebabkan berbagai masalah, seperti keterlambatan pemrosesan, kesulitan pelacakan status permohonan, dan potensi kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Masyarakat harus datang secara fisik ke kantor untuk mengisi formulir permohonan, menyerahkan dokumen, dan mengambil surat/respons. Hal ini memicu antrian panjang, terutama saat permintaan layanan tinggi. Kondisi ini menciptakan

situasi yang tidak praktis bagi masyarakat, yang menginginkan proses yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

Proses manual yang lambat ini berpotensi mempengaruhi citra dan kinerja Kementerian Agama di mata publik. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara dapat menurun apabila kebutuhan pelayanan dasar tidak bisa dipenuhi secara cepat serta akurat. Maka dengan itu, terdapat kebutuhan mendesak untuk memperbaiki dan memodernisasi sistem pelayanan yang ada melalui penerapan teknologi informasi yang terintegrasi dan responsif.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan inovasi teknologi berupa Sistem Informasi Layanan Administrasi yang terintegrasi. Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara daring, memungkinkan pemrosesan yang lebih cepat dan akurat oleh Kementerian Agama kecamatan. Data yang telah diproses dapat diteruskan ke Kementerian Agama Palembang untuk penerbitan surat resmi, sehingga seluruh proses menjadi lebih efisien (Yullang, 2020).

Sistem ini juga akan menyediakan fitur pelacakan status permohonan secara *real time*, memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang ke kantor. Selain meningkatkan transparansi, hal ini menawarkan kenyamanan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai status permohonan mereka. Selain itu, sistem ini akan memudahkan petugas Kementerian Agama dalam mengelola dan menyimpan data secara digital, menjadikan pekerjaan administratif lebih terstruktur (Widya Ramadhina, 2024).

Dalam pengembangan sistem ini, pendekatan Extreme Programming (XP) akan diterapkan. Metode XP dikenal fleksibel dan adaptif terhadap perubahan, menekankan kolaborasi antara pengembang dan pengguna akhir serta pengujian berkelanjutan. Dengan menerapkan XP, setiap tahapan dalam pengembangan sistem dapat langsung mendapatkan umpan balik dari pengguna, menjamin bahwa sistem dibuat sesuai kebutuhan di lapangan dan meminimalisir risiko kegagalan sistem (As, 2014).

Metode XP juga mendukung pengembangan yang cepat namun tetap berkualitas, dengan penekanan pada pengujian yang dilakukan secara intensif di setiap tahapnya. Perkara ini penting untuk menjamin bahwa sistem yang dibuat dapat diimplementasikan tanpa banyak kendala, serta dapat segera digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi di Kementerian Agama Palembang. Sistem ini akan memanfaatkan teknologi web, sehingga masyarakat dan petugas Kementerian Agama Palembang dapat mengakses layanan dari setiap tempat serta setiap saat, selama pengguna mempunyai akses internet.

Dengan penerapan Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik, diharapkan akan terjadi perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Palembang. Proses yang sebelumnya lambat dan rentan kesalahan kini dapat dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan akurat. Masyarakat akan merasakan pengalaman yang lebih baik dalam mengajukan permohonan layanan, sementara Kementerian Agama akan mendapatkan manfaat dari sistem pengelolaan data yang lebih efisien.

Melalui penerapan teknologi ini, Kementerian Agama Palembang diharapkan mampu mewujudkan layanan yang lebih responsif dan modern serta

menjadi contoh bagi instansi pemerintahan lainnya dalam mengadopsi solusi digital dalam mengembangkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Melalui sistem ini, proses permohonan dan penerbitan surat di Kementerian Agama Palembang akan menjadi lebih terintegrasi dan efisien. Masyarakat akan mendapatkan layanan yang lebih cepat dan transparan, sementara Kementerian Agama Palembang akan lebih mudah dalam mengelola dan memproses permohonan. Akhirnya, implementasi teknologi ini diharapkan akan meningkatkan standar layanan publik dilingkungan Kementerian Agama Palembang serta memperkuat akuntabilitas dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi layanan keagamaan.

## **1.2 Rumusan masalah**

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik di Kementerian Agama Palembang menggunakan metode *Extreme Programming*?

## **1.3 Batasan masalah**

Agar penelitian ini tidak terlalu luas tinjauannya dan tidak menyimpang, maka perlu adanya pembatasan masalah. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Pengembangan sistem informasi ini dibatasi hanya pada layanan administrasi publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat di Kementerian Agama Palembang, Sistem tidak mencakup pengelolaan dokumen internal pegawai atau sistem informasi kepegawaian yang lebih kompleks.

2. Sistem hanya mencakup pada layanan izin penelitian, kerohanian, bimas islam, serta madrasah dan pendidikan agama islam.
3. Metode pengembangan difokuskan pada penerapan metode Extreme Programming (XP).
4. Sistem hanya mencakup pada layanan administrasi publik saja, tidak mencakup pada proses pelaksanaan layanan.

#### **1.4 Tujuan penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan tujuan penelitian ini yaitu mengembangkan sistem informasi layanan administrasi publik dikementerian agama palembang menggunakan metode extreme programing yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi dan kualitas.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Layanan Administrasi Publik.  
Sistem informasi yang dikembangkan memungkinkan proses pengajuan surat keterangan dan surat izin dilakukan secara daring oleh masyarakat. Hal ini membantu mengurangi ketergantungan pada proses manual, mempercepat waktu pelayanan, dan meminimalkan potensi kesalahan dalam pengolahan data oleh petugas.
2. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.  
Fitur pelacakan status permohonan, riwayat proses, serta notifikasi digital memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memantau perkembangan permohonan secara real-time. Dengan demikian, sistem mampu

meningkatkan transparansi sekaligus memperkuat akuntabilitas petugas administrasi dalam melakukan verifikasi dan pemrosesan layanan.

3. Memfasilitasi Penerapan Teknologi Informasi dalam Lingkup Internal Kementerian Agama Palembang. Penggunaan metode Extreme Programming (XP) serta pemanfaatan umpan balik dari pegawai administrasi membantu menghasilkan sistem yang sesuai kebutuhan internal instansi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kemampuan, kesiapan, dan budaya kerja berbasis teknologi di lingkungan Kementerian Agama Palembang sebagai bagian dari upaya mendukung reformasi birokrasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori-teori umum**

##### **2.1.1. Ayat Al – Qur'an Berkenan dengan Penelitian**

Seperti yang dijelaskan di dalam Al – Qur'an surat Al – Baqarah ayat ke:286

أَوْ نَسِينَا إِنْ ثُواخْدُنَا لَا رَبَّنَا اكْتَسَبْتُ مَا وَعَلَيْهَا كَسَبْتُ مَا لَهَا وُسْعَهَا لَا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا  
لَنَا طَاقَةٌ لَا مَا ثَحَمْلُنَا وَلَا رَبَّنَا قَبَلَنَا مِنَ الَّذِينَ عَلَى حَمْلِهِ كَمَا اصْرَأْ عَلَيْنَا تَحْمِلُنَّ وَلَا رَبَّنَا أَخْطَلَنَا  
الْكُفَّارُ ◻ الْقَوْمُ عَلَى فَانْصُرُنَا مَوْلَنَا أَنْتَ وَارْحَمْنَا لَنَا وَاعْفْ عَنَا وَاعْفُ بِنَا ○

Allah menegaskan bahwa setiap manusia tidak akan dibebani di luar batas kemampuannya. Segala amal baik yang dilakukan akan diberi balasan, begitu juga setiap kesalahan akan mendapat konsekuensinya. Dalam ayat ini juga terkandung doa agar Allah tidak menghukum manusia jika mereka lupa atau keliru, serta permohonan agar tidak diberi beban berat seperti yang pernah diberikan kepada umat terdahulu. Selain itu, terdapat permohonan agar Allah tidak membebani mereka dengan sesuatu yang tidak sanggup dipikul, serta permintaan ampun, rahmat, dan pertolongan dalam menghadapi kaum yang ingkar. (QS. Al-Baqarah: 286)

QS. Al-Baqarah: 286 memberikan landasan spiritual dan mental bagi mahasiswa dalam menyelesaikan skripsi mereka. Ayat ini mengingatkan mereka untuk berusaha maksimal sesuai dengan kemampuan, menghadapi tantangan dengan sikap resiliensi, dan bertanggung jawab atas tindakan mereka selama proses penelitian. Hal ini dapat meningkatkan motivasi dan ketahanan mental mahasiswa dalam mencapai tujuan akademik mereka.

Lebih dari itu, ayat ini juga mengandung pesan moral agar setiap individu bertanggung jawab atas tindakannya sendiri, termasuk dalam menjaga kejujuran, kedisiplinan, dan integritas selama menjalani proses akademik.

### **2.1.2. Sistem**

Sistem merupakan sekumpulan prosedur yang saling terhubung dan membentuk suatu jaringan kerja, yang bekerja secara bersama-sama untuk menjalankan aktivitas atau mencapai tujuan tertentu. Pendekatan sistem menurut Jeperson Hutahaean dalam Konsep Sistem Informasi 3 menggambarkan sistem sebagai jaringan kerja dari prosedur yang menekankan pada urutan pelaksanaan operasi dalam sistem. Sementara itu, menurut Richard F. Neuschel, prosedur merupakan rangkaian kegiatan administratif yang dilakukan oleh beberapa individu di satu atau lebih departemen, dengan tujuan untuk memastikan penanganan transaksi bisnis secara konsisten dan seragam. (Hutahaean, 2023).

### **2.1.3. Informasi**

Informasi dapat dikatakan sebagai sejumlah data yang telah melalui proses pengolahan atau pengolahan data yang sistematis dan terstruktur, di mana data tersebut diproses dengan menggunakan prosedur tertentu. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji tingkat kebenaran dan keakuratan dari data yang bersangkutan, sehingga informasi yang dihasilkan menjadi lebih bermakna dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan yang tepat (Maulani, 2019).

#### **2.1.4. Sistem informasi**

Secara sederhana, sistem informasi dapat dipahami sebagai suatu himpunan atau kumpulan yang terdiri dari sekelompok orang, prosedur-prosedur kerja yang terstruktur, serta berbagai sumber daya berupa peralatan teknologi yang saling bekerja sama. Komponen-komponen tersebut berfungsi untuk mengumpulkan data dari berbagai aktivitas yang terjadi dalam suatu organisasi, kemudian mengolah data tersebut menjadi informasi yang bermanfaat. Informasi ini tidak hanya disimpan dan dirawat dengan baik, tetapi juga didistribusikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan di dalam organisasi guna mendukung proses pengambilan keputusan, pelaksanaan operasional, serta perencanaan strategis organisasi secara keseluruhan. (Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., 2012)

#### **2.1.5. Layanan Administrasi Publik**

Layanan administrasi publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi seperti sertifikat, izin, rekomendasi, dan keterangan lainnya. (Melawat, 2022)

Pelayanan publik (public service) yaitu bentuk dari peran aparatur negara dalam bentuk nyata, baik sebagai abdi negara ataupun abdi masyarakat. Salah satu cara agar aparatur negara berfungsi sebagai

pelayan publik dan pegawai negeri adalah melalui penyediaan pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara. Anggapan dari Lembaga Administrasi Negara segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah, pemerintah pusat, dan BUMD/BUMN dalam bentuk jasa atau barang sebagai pelayanan publik. Definisi ini berlaku baik untuk Upaya mencukupi penerapan peraturan perundang-undangan maupun kepentingan dari masyarakat.

Layanan administrasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menetapkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu untuk menjamin kualitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaranya. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat dalam menerima layanan.

Penyelenggaraan layanan administrasi publik yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan yang prima dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan warga, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas, diharapkan dapat meminimalisir tindakan maladministrasi dan korupsi, serta memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi secara adil dan merata. ([sumsel.kemenag.go.id](http://sumsel.kemenag.go.id))

Jenis-jenis layanan yang ada di Kementerian Agama Palembang:

- Layanan Izin Penelitian

- Layanan Informasi Haji Dan Umrah
- Layanan Kerohanian
- Layanan Informasi Bimas Islam
- Layanan Informasi PD dan Pesantren
- Layanan Informasi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam
- Layanan Informasi Zakat Wakaf

## 2.2 Alat Bantu Pengembangan Sistem

### 2.2.1 Framework Laravel

Laravel adalah sebuah framework aplikasi web yang berbasis bahasa pemrograman PHP dan bersifat open-source. Framework ini dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pengembangan aplikasi web dengan menyediakan berbagai alat dan pustaka pendukung. Laravel menggunakan pola arsitektur Model-View-Controller (MVC) yang memisahkan logika aplikasi, tampilan, dan pengelolaan data sehingga pengembangan menjadi lebih terstruktur dan efisien. Laravel dibuat oleh Taylor Otwell pada tahun 2011 sebagai alternatif yang lebih lengkap dibandingkan framework PHP yang sudah ada sebelumnya.

MVC merupakan MVC mengurangi jumlah pengembangan kode berulang dalam solusi ini dengan menyajikan kumpulan logika ke dalam perangkat lunak yang berbeda..

Controller berfungsi sebagai koneksi antara tampilan dan model, Menindak lanjuti inginan dari klien ke server, kemudian mengubahnya menjadi respons HTML untuk eksplorasi situs web. (Sulistiono, 2018)

### 2.2.2 PHP

PHP merupakan bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi berbasis website. Sebagai sebuah aplikasi, website tersebut hendaknya memiliki sifat dinamis dan interaktif. Memiliki sifat dinamis artinya, website tersebut bisa berubah tampilan kentennya sesuai kondisi tertentu (misalnya, menampilkan produk yang berbeda-beda untuk setiap pengunjung). Interaktif artinya, website tersebut dapat memberikan feedback bagi user (misalnya, menampilkan hasil pencarian pencarian).

## 2.3 Pemodelan Sistem

### 2.3.1 Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan interaksi yang terdapat didalam sistem yang sedang dibangun, interaksi tersebut terdiri dari satu aktor atau lebih. Tujuan dari interaksi antar aktor tersebut adalah agar memberikan gambaran mengenai fungsi yang dapat dilakukan dan dapat diakses pada sistem yang dibangun.

**Tabel 2.1. Use Case Diagram**

Nama	Simbol	Deskripsi
Use Case	 <i>Nama Use Case</i>	Fungsi yang terdapat didalam sistem, dai biasanya berperan untuk melakukan pertukaran pesan antara 1 aktor ke aktor yang lain, dan biasanya <i>use case</i> dinyatakan dengan kata kerja.
Aktor		Aktor merupakan entitas yang berinteraksi dengan sistem, entitas tersebut dapat berupa proses, individu, atau sistem yang lain.

Asosiasi		Garis yang menghubungkan aktor dan <i>use case</i> .
Ekstensi		Merupakan sebuah relasi tambahan ke sebuah <i>use case</i> , namun <i>use case</i> awal dapat berdiri sendiri walau tanpa tambahan tersebut.
Generalisasi		Hubungan dua buah <i>Use Case</i> yang bersifat generalisasi (umum) dan spesialisasi (khusus).
Include		<i>Include</i> memiliki arti bahwa ada <i>use case</i> tambahan yang selalu dipanggil ketika suatu <i>use case</i> di jalankan.

Sumber : (Rosa A & Shahaludin, 2018).

### 2.3.2 Activity Diagram

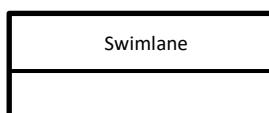
Aktivitas yang dilakukan oleh sistem, digambarkan oleh diagram ini.

Diagram ini dapat pula berperan untuk mendefinisikan beberapa hal, yaitu:

- Proses bisnis sistem terdiri dari urutan aktivitas yang tergambar.
- Setiap aktivitas yang ada, dianggap telah memiliki interface.
- Dapat mendefinisikan rancangan dari setiap menu yang akan ditampilkan pada sistem.

**Tabel 2.2. Activity Diagram**

Nama	Simbol	Deskripsi
Status awal		Merupakan tahap awal dari diagram.
Aktivitas		Mendefinisikan aktivitas / kegiatan yang terjadi pada sistem. Biasanya didefinisikan dengan kata kerja.

Percabangan		Ketika terdapat alur yang memiliki lebih dari satu pilihan, maka percabangan akan digunakan.
Penggabungan		Penggabungan berfungsi untuk membuat beberapa aktivitas tergabung menjadi satu.
Status Akhir		Merupakan tahap akhir dari suatu aktivitas.
Swimlane		Memisahkan aktivitas yang terjadi dengan organisasi bisnis yang memiliki tanggung jawab terhadap hal tersebut.

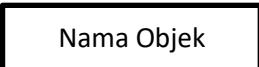
Sumber : (Rosa A & Shahaludin, 2018).

### 2.3.3 Sequence Diagram

Diagram ini berfungsi untuk mengirimkan pesan / message yang terdapat pada suatu objek ke objek yang lainnya. Untuk dapat menggambarkan hal tersebut, penulis harus terlebih dahulu mengetahui objek yang terlibat pada diagram use case, serta metode apa saja yang terdapat pada kelas yang terlibat.

**Tabel 2.3. Sequence Diagram**

Nama	Simbol	Deskripsi
Aktor		Sistem, proses, atau orang yang berasal dari luar sistem yang sedang dibuat, namun berinteraksi dengan sistem yang sedang dibuat.
Life Line		Garis yang menghubungkan objek, berbentuk titik titik.

		Terdapat activation sepanjang garis life line
Objek		Mendefinisikan objek objek yang mengirimkan pesan.
Activation		Melambangkan proses eksekusi / aktivasi operasi dari sebuah objek. Lamanya durasi tersebut digambarkan dengan panjang dari kotak.
<<Create>>		Pernyataan mengenai suatu objek yang membuat objek lain, objek yang dibuat adalah objek yang ditunjuk dengan panah
1: Nama Metode		Menggambarkan data / informasi / masukkan yang dikirimkan dari satu objek ke objek lainnya. Objek yang menerima masukkan merupakan objek yang panah tersebut mengarah ke padanya.
1: Masukan		Menggambarkan data / informasi / masukkan yang dikirimkan dari satu objek ke objek lainnya. Objek yang menerima masukkan merupakan objek yang panah tersebut mengarah ke padanya.
1: Keluaran		Melambangkan hasil / keluaran dari metode yang telah dijalankan dan masuk kedalam objek tertentu. Objek yang ditunjuk dengan anak panah merupakan objek yang menerima nilai kembalian tersebut.
X	X	Sebuah simbol yang menyatakan tentang akhir hidup dari sebuah objek.

Sumber : (Rosa A & Shahaludin, 2018).

### 2.3.4 Class Diagram

Class Diagram terdiri dari kumpulan kelas yang disusun secara sistematis dan akan digunakan dalam membentuk struktur sistem. Setiap kelas mencakup atribut serta metode atau operasi yang mendefinisikan fungsinya.

- Atribut dapat diartikan sebagai variable yang terdapat di dalam kelas.
- Operasi merupakan fungsi yang dapat dijalankan dan terdapat pada kelas tertentu.

**Tabel 2.4. Class Diagram**

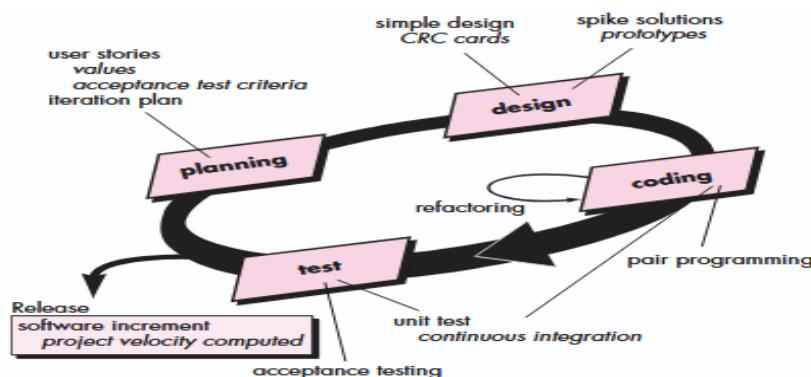
Nama	Simbol	Deskripsi
Kelas	Nama kelas Atribut Operasi	Kelas yang terdapat di dalam struktur sistem
Aktor	 Nama Interface	Konsepnya memiliki kemiripan dengan konsep <i>interface</i> didalam pemrograman berbasis objek.
Asosiasi	_____	Berfungsi untuk menggambarkan relasi yang terjadi antar kelas yang memiliki arti umum, dan dapat juga memiliki <i>multiplicity</i> .
Asosiasi berarah / <i>directed association</i>	_____ →	Memberikan makna mengenai relasi yang terjadi pada beberapa kelas. Dapat juga mengandung arti bahwa suatu kelas dapat menggunakan kelas yang lainnya untuk saling ber relasi.

Generaliasi		Menjelaskan relasi antar kelas, yang memiliki arti secara umum khusus (generalisasi spesialisasi).
Kebergantungan / <i>dependency</i>	→	Relasi saling kebergantungan antara suatu kelas dengan kelas yang lain.
Agregasi/ <i>aggregation</i>	◆	Relasi semua bagian ( <i>whole part</i> ) antar kelas.

Sumber: (Rosa A & Shahaludin, 2018).

### 2.3.5 Extreme programming

Pengembangan sistem dalam penelitian ini menerapkan model Extreme Programming (XP). Metodologi ini dikenal memiliki kecepatan tinggi dan sangat sesuai untuk proyek-proyek yang membutuhkan kemampuan beradaptasi secara cepat terhadap berbagai perubahan selama proses pengembangan sistem.



Sumber : (Pressman, 2012)

**Gambar 2.1 Metodologi Extreme Programming (XP)**

XP menerapkan pendekatan berorientasi objek sebagai paradigma utama dalam pengembangannya, serta mencakup seperangkat aturan dan praktik yang dijalankan dalam konteks empat kerangka kerja yaitu :

### 1. Planing / Perencanaan

Kegiatan perencanaan dimulai dengan mendengarkan pelanggan untuk mengumpulkan kebutuhan. Hal ini memungkinkan tim teknis XP memahami konteks bisnis pengembangan perangkat lunak, sehingga mendapatkan inspirasi terkait output, fitur, dan fungsionalitasnya. Pelanggan memberikan nilai bisnis untuk setiap fitur atau fungsi. Berdasarkan uraian pelanggan, tim kemudian menetapkan biaya yang diukur dari tingkat kesulitan dan durasi proyek. Setelah komitmen dasar terbentuk, tim pengembang akan membuat jadwal pengembangan, sehingga pelanggan mengetahui perkiraan waktu penyelesaian perangkat lunak. (Pressman, 2012)

### 2. Design / Perancangan

Perancangan XP mengikuti prinsip "tetap sederhana". Dalam pengembangan menggunakan pendekatan XP, kartu CRC (Class-Responsibility-Collaborator) digunakan untuk mengidentifikasi dan mengatur kelas-kelas dalam konteks pemrograman berorientasi objek. Jika terdapat kesulitan dalam menentukan masalah perancangan saat identifikasi kebutuhan, disarankan untuk membuat prototipe operasional. Prototipe ini kemudian diimplementasikan dan dievaluasi oleh pelanggan untuk validasi fungsionalitas serta fitur-fitur perangkat lunak yang dikembangkan. Metode XP juga mendorong refaktorisasi, yaitu

perancangan perangkat lunak yang terjadi secara berkelanjutan selama konstruksi sistem, memberikan tim pedoman untuk meningkatkan kualitas rancangan. (Pressman, 2012)

### 3. Coding / Pengkodean

Setelah cerita pelanggan dikembangkan menjadi perancangan, langkah selanjutnya adalah mengembangkan rangkaian pengujian, kemudian beralih ke kode-kode program yang selanjutnya diimplementasikan. Implementasi ini akan memberikan umpan balik kepada pengembang. Pada pendekatan ini, biasanya diterapkan konsep pemrograman berpasangan, yaitu satu workstation digunakan oleh dua orang untuk menulis kode secara bersama-sama sehingga mereka dapat berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah. (Pressman, 2012)

### 4. Testing / Pengujian

Uji kelayakan XP sering disebut uji pelanggan, yang dirinci oleh pelanggan dan pada dasarnya berfokus pada fitur-fitur dan fungsionalitas sistem perangkat lunak secara keseluruhan yang dapat dilihat dan ditinjau kembali oleh pelanggan. (Pressman, 2012)

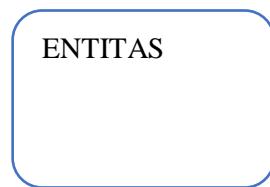
#### **2.3.6 Entity Relationship Diagram**

Entity Relationship Diagram (ERD) merupakan salah satu langkah awal dalam proses perancangan basis data, yang dibangun berdasarkan konsep himpunan dalam ilmu matematika untuk merepresentasikan model dari sistem basis data relasional. Terdapat berbagai macam notasi yang digunakan dalam ERD, seperti notasi Chen yang diperkenalkan oleh Peter Chen, notasi Barker yang dikembangkan oleh Richard Barker bersama Ian

Palmer dan Harry Ellis, serta notasi Crow's Foot, dan beberapa jenis notasi lainnya.

ERD menggunakan tiga konsep :

- 1) Entitas : Entitas adalah objek yang menurut komunitas yang mencoba memecahkan masalah penting untuk disertakan. Komunitas lain yang mencoba memecahkan masalah yang sama mungkin akan merendahkan entitas menjadi atribut atau mungkin sama sekali menghilangkannya dari solusi mereka.



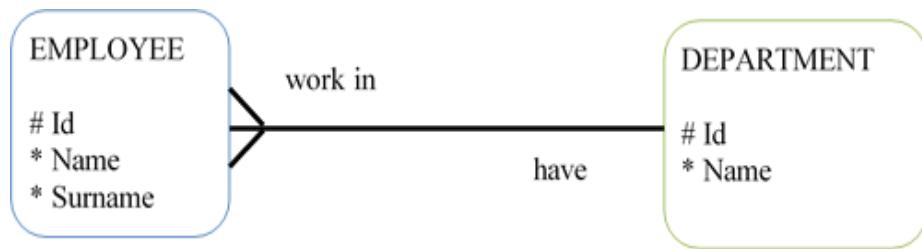
Catatan: Saat mengimplementasikan database, entitas akan mengirimkannya ke tabel.

- 2) Atribut : Atribut adalah properti dari suatu entitas yang menggambarkan karakteristik dari instansi entitas tertentu. Atribut dapat terdiri dari tiga jenis:
  - a. Unique Identifier (UID) : Atribut yang nilainya secara unik mengidentifikasi sebuah instance entitas. (Dalam implementasi database, UID menjadi Primary Key).
  - b. Mandatory Attribute : Atribut wajib adalah atribut yang nilainya tidak boleh nol.
  - c. Optional Attribute : Atribut opsional adalah atribut yang nilainya boleh nol.



- 3) Hubungan : Relationship adalah penghubung antara dua atau lebih instansi entitas.

Catatan: Sebuah relationship biasanya diimplementasikan di database sebagai Foreign Key (FK). Oleh karena itu, atribut FK tidak ditulis sebagai atribut biasa di entitas target.



Sumber : (Frankie, 1997)

## 2.4 Penelitian Sebelumnya

Penelitian oleh (Al Hasri & Sudarmilah, 2021) "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran" Penelitian ini mengembangkan sistem informasi berbasis web untuk pelayanan administrasi di kelurahan guna menggantikan proses manual yang dinilai kurang efektif. Sistem ini dilengkapi fitur notifikasi email otomatis, rekap surat berbentuk arsip dan laporan, serta dikembangkan menggunakan metode waterfall. Hasil pengujian blackbox menunjukkan sistem berjalan baik, dan skor System Usability Scale (SUS) sebesar 74,9 menunjukkan sistem masuk kategori baik dan dapat diterima oleh pengguna.

“Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Desa Sawahan” penelitian yang dibuat oleh (Paryanta et al., 2017). Penelitian sebelumnya dilakukan di Desa Sawahan yang mengembangkan sistem informasi administrasi kependudukan untuk mengatasi pengolahan data yang masih

dilakukan secara manual melalui pencatatan di buku. Sistem ini mencakup pengelolaan data demografi, data keluarga, kelahiran, kematian, mutasi, hingga pencetakan surat-surat kependudukan. Pengembangan sistem menggunakan metode waterfall dan analisis PIECES untuk mengidentifikasi kelemahan sistem lama. Alat bantu perancangan menggunakan Data Flow Diagram (DFD), dan sistem dibangun menggunakan PHP serta MySQL melalui XAMPP.

“Sistem Informasi Layanan Publik Desa Jagalempeni Menggunakan Model Extreme Programming” penelitian oleh (Warjiyono et al., 2019). Penelitian ini mengembangkan Sistem Informasi Layanan Publik (SILAP) berbasis web di Desa Jagalempeni dengan pendekatan metode Research and Development (R&D), serta menggunakan model pengembangan perangkat lunak Extreme Programming. Sistem ini dirancang untuk menggantikan metode pelayanan sebelumnya guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal pengurusan dokumen seperti KTP, surat pindah domisili, dan kartu keluarga (KK), sehingga pengelolaan arsip menjadi lebih tertata.

“Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Melalui Sistem Administrasi Kependudukan Menggunakan Metode Extreme Programming” penelitian oleh (Satya et al., 2021). Penelitian ini mengembangkan sistem administrasi kependudukan berbasis web menggunakan metode Extreme Programming (XP) untuk menangani perubahan kebutuhan yang cepat. Sistem ini mencakup layanan kelahiran, kematian, dan pindah domisili serta dilengkapi fitur monitoring berkas. Hasil pengujian usability menunjukkan rata-rata 88% dalam kategori baik, sehingga aplikasi dinilai layak dan sesuai kebutuhan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim & Maita, 2023) yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis web”. Dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas dalam menampung dan menangani laporan masyarakat terkait perbaikan serta pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan di wilayah Kabupaten Kampar. Sistem ini menggantikan pengelolaan manual yang kurang efisien, memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung dan mempercepat respon dari Dinas Pekerjaan Umum. Dibangun dengan PHP dan MySQL menggunakan model prototype serta dimodelkan dengan UML, sistem ini mempermudah pengelolaan pengaduan dan penyebaran informasi terkait layanan Dinas PU Kabupaten Kampar.

Berdasarkan informasi dari penelitian sebelumnya untuk meneliti dan membandingkan berbagai aspek sistem informasi, layanan publik dan penerapan metode *extreme programming*. Adapun keunikan dari penelitian ini terletak pada konteks dan lingkupnya, yaitu pengembangan Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik di Kementerian Agama Kota Palembang. Output dalam sistem ini berupa laporan resmi kemenag palembang, saat ini kemenag palembang sendiri belum memiliki laporan resmi. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode Extreme Programming sebagai model pengembangan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya juga menerapkan XP, konteks penggunaannya berbeda, terutama dalam hal jenis layanan, instansi, dan penerapan teknologi spesifik seperti framework Laravel dan database MySQL.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Proses pengembangan Penelitian ini menggunakan pendekatan terapan sebagai metode utamanya. Karena penelitian ini akan mendapatkan hasil berupa produk atau sistem yang rancang untuk menyelesaikan permasalahan Pelayanan Publik di Kementerian Agama Palembang. Hasil terapan tersebut dapat langsung digunakan oleh pihak Kementerian Agama Palembang tersebut.

#### **3.2 Waktu dan Tempat**

Pada penelitian ini penulis mengerjakan penelitian di Kementerian Agama Palembang Jl. Jendral Ahmad Yani, 14 Ulu, Kec. Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan pada waktu yang fleksibel / tidak terikat oleh waktu.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Data yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama Palembang. Data tersebut didapatkan dari observasi ke Kantor Kementerian Agama Palembang dan wawancara melalui *whatsApp* dengan Staff Pegawai.

##### **3.3.1 Observasi**

Pengambilan data dilakukan melalui observasi secara langsung di Kementerian Agama Palembang. Data yang diperoleh berupa informasi tentang Pelayanan Publik yang akan diolah ke sistem Pelayanan Administrasi Publik Kementerian Agama Palembang.

### 3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih yang biasanya berlangsung secara tatap muka, di mana salah satu pihak bertindak sebagai pewawancara dan pihak lainnya sebagai narasumber, dengan maksud tertentu seperti memperoleh data atau informasi. Pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden untuk memperoleh jawaban. Dalam penelitian ini, penulis melaksanakan wawancara tatap muka dengan Bapak Riki Unika Dongoran, S.SI Selaku Pranata Komputer Ahli Pertama yang bertugas mengelola teknologi informasi berbasis komputer, data yang didapat berupa informasi tentang Pelayanan Administrasi Publik meliputi data SOP atau peraturan pelayanan, jenis – jenis pelayanan, kendala yang terjadi, persyaratan administrasi, waktu pelayanan, dan media sosial pemerintahan.

### 3.4 Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan membaca serta mengutip sebuah literasi seperti buku, jurnal, skripsi terdahulu yang sesuai topik pembahasan pada penelitian tersebut.

### 3.5 Metode Pengembangan Sistem

Langkah-langkah dalam proses pengembangan perangkat lunak menggunakan *Extreme Programming* meliputi:

#### 3.5.1 Planing (Perencanaan)

Tahap ini dimulai dengan peneliti mengumpulkan informasi mengenai cerita pengguna dari calon pengguna. Informasi ini menjadi dasar bagi pengembangan sistem selanjutnya. Setelah menemukan

kebutuhan dari calon pengguna, langkah selanjutnya adalah membuat rencana iterasi. Ini melibatkan analisis kebutuhan tersebut untuk menghasilkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

### **3.5.2 *Design* ( Perancangan)**

Pada tahap ini, fokus utamanya adalah merancang aplikasi dengan cara yang sederhana. Salah satu alat yang bisa digunakan untuk perancangan adalah kartu CRC (*Class Responsibility Collaborator*). CRC dipakai untuk memetakan atau mengembangkan kelas-kelas yang bakal diterapkan dalam diagram use case, diagram kelas, dan diagram objek. Dalam merancang desain pada XP, prinsip keep it simple (KIS) tetap dijadikan prioritas utama. dimaksudkan untuk mempermudah pengembangan dalam mengembangkan sistem.

### **3.5.3 *Coding* ( Pengkodean)**

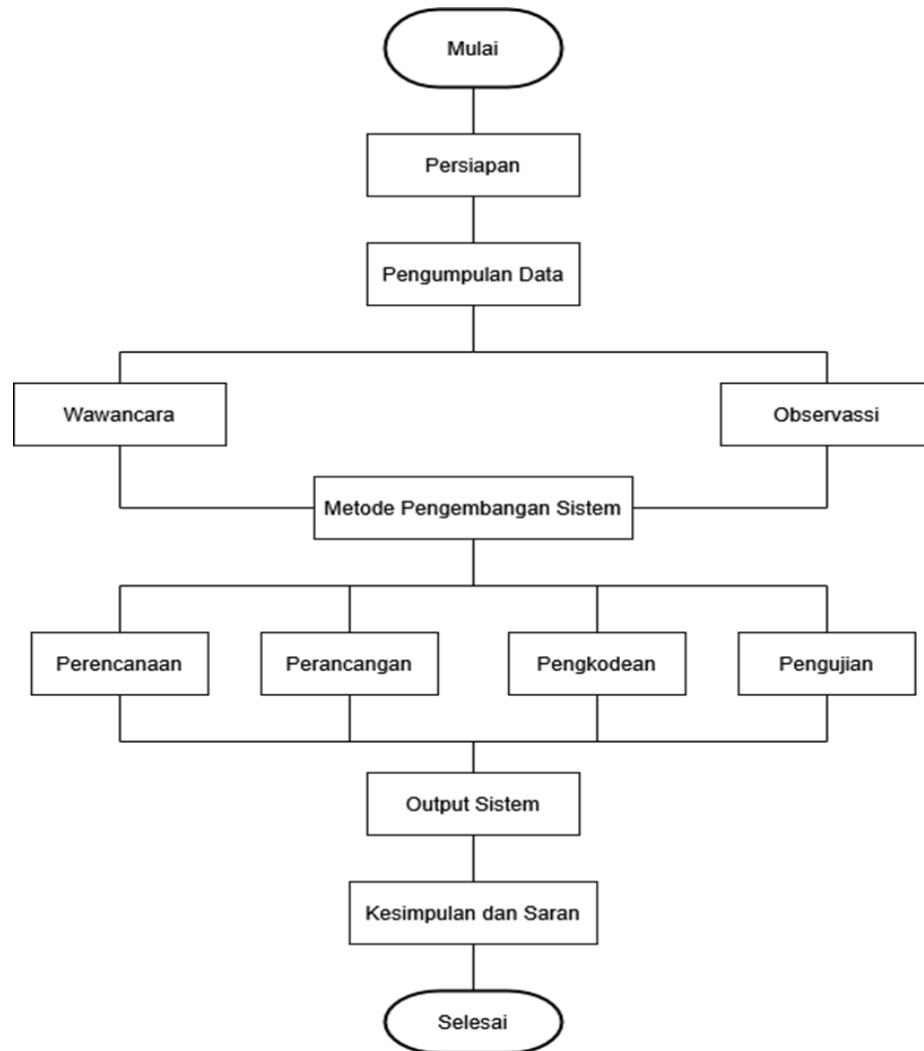
Pada tahapan ini peneliti melakukan implementasi ke dalam program code dengan memanfaatkan bahasa pemrograman PHP, MySQL sebagai database, Framework CodeIgniter, serta menggunakan Visual Studio Code sebagai Code Editor.

### **3.5.4 *Testing* (Pengujian)**

Fase berikutnya berkonsentrasi pada evaluasi menyeluruh terhadap fitur dan kinerja aplikasi. Dalam studi ini, metode black-box testing diterapkan sebagai pendekatan pengujian, berdasarkan gambaran awal pada user stories.

### 3.6 Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengalami kemajuan melalui berbagai tahapan, mulai dari pengumpulan data dan perluasan ke fase pengembangan sistem, Seperti yang ditunjukkan pada gambar :



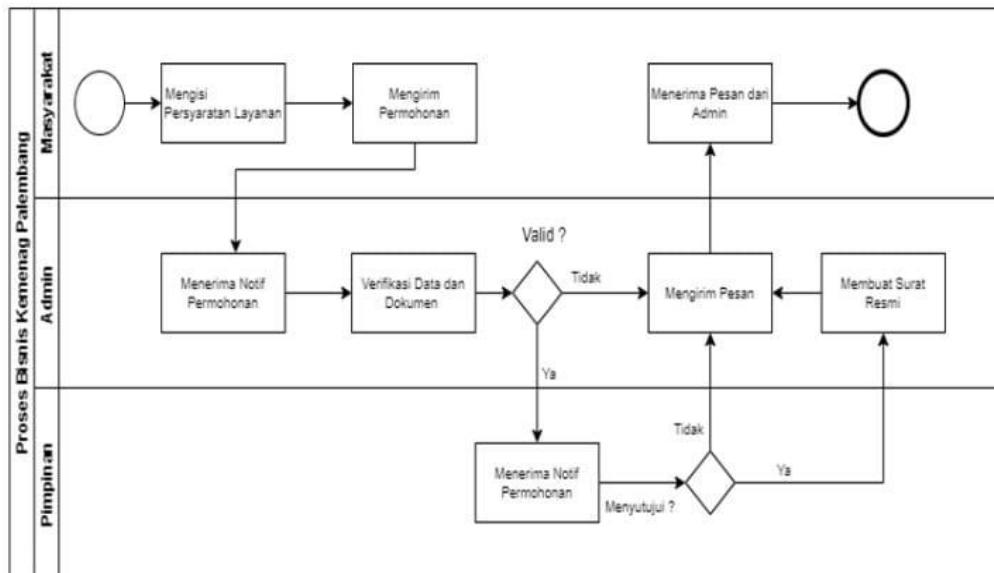
**Gambar 3.1. Tahapan penelitian**

Dapat dilihat gambar diatas menjelaskan urutan dari proses penelitian yang meliputi:

1. Persiapan, di tahap awal ini, peneliti mengumpulkan dan mengatur alat dan bahan yang diperlukan sebelum melanjutkan pengumpulan data.

2. Pengumpulan data. Pada tahapan ini yaitu pengumpulan dari hasil observasi dan wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Riki Unika Dongoran, S.SI Selaku Pranata Komputer Ahli Pertama yang bertugas mengelola teknologi informasi berbasis kimpoter.
3. Metode Pengembangan Sistem. Fase ini mencakup beberapa tahap, termasuk perencanaan, pengkodean, dan pengujian, yang merupakan bagian integral dari pengembangan sistem.
4. Output Sistem. Hasil yang diantisipasi dari penerapan sistem ini adalah untuk membantu Kementerian Agama palembang dalam merampingkan proses Layanan Administrasi publik.
5. Kesimpulan dan Saran. Dalam tahap ini melibatkan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian dan menawarkan rekomendasi untuk studi masa depan.

### 3.7 Proses Bisnis



Gambar 3.2. Proses Bisnis Layanan Administrasi

Dapat dilihat gambar diatas menjelaskan urutan dari proses bisnis layanan administrasi yang meliputi:

1. Masyarakat memulai proses dengan mengisi dan melengkapi persyaratan layanan. Setelah itu, masyarakat mengirimkan permohonan melalui sistem.
2. Admin menerima notifikasi permohonan tersebut, lalu melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen yang dikirimkan oleh masyarakat.
3. Setelah proses verifikasi, terdapat keputusan apakah data dan dokumen yang diterima valid atau tidak:
  - Jika tidak valid, admin akan mengirimkan pesan kepada masyarakat untuk memberitahu bahwa permohonan tidak dapat diproses. Masyarakat kemudian menerima pesan dari admin, dan proses berakhir.
  - Jika valid, admin akan meneruskan notifikasi permohonan kepada pimpinan.
4. Pimpinan kemudian mengevaluasi permohonan tersebut. Keputusan akan ditentukan pada tahap menyetujui permohonan atau tidak:
  - Jika tidak disetujui, pimpinan akan mengirimkan pesan kepada admin, dan admin kemudian akan mengirimkan pesan kepada masyarakat yang berisi penolakan permohonan.
  - Jika disetujui, pimpinan akan mengirimkan pesan kepada admin yang berisi persetujuan. Lalu admin akan membuat surat resmi dan akan meneruskan pesan tersebut kepada masyarakat sebagai notifikasi keberhasilan permohonan.
5. Masyarakat menerima pesan akhir dari admin, dan proses pun selesai.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1      *Planning/Perencanaan***

Dalam perencanaan, terdapat 4 tahapan, yaitu *user stories*, *acceptance createria*, *values*, dan *iteration plan*. Pada tahapan perencanaan ini, tim pengembang mengidentifikasi kebutuhan spesifik yang diperlukan oleh calon pengguna sistem. Kebutuhan pengguna diuraikan melalui user stories yang didasarkan pada hasil wawancara dengan narasumber utama, yaitu Bapak Riki Unika Dongoran, S.SI selaku Pranata Komputer Ahli Pertama di Kementerian Agama Palembang. Observasi langsung di lingkungan Kementerian Agama Palembang juga turut mendukung identifikasi kebutuhan ini.

Selanjutnya, dilakukan penetapan prioritas (Values) dari setiap user stories berdasarkan nilai bisnis keseluruhan dari fitur yang akan diimplementasikan. Prioritas ini dikategorikan menjadi tiga tingkatan:

1. High (Prioritas Tinggi): Fitur yang sangat dibutuhkan oleh pengguna dan menjadi fokus utama pengembangan karena memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan.
2. Medium (Prioritas Menengah): Fitur yang penting namun tidak mendesak untuk diimplementasikan di tahap awal, dapat dikembangkan pada iterasi berikutnya.
3. Low (Prioritas Rendah): Fitur dengan prioritas terendah yang mungkin belum menjadi fokus utama saat ini, atau dapat menjadi pengembangan di masa mendatang.

Berikut merupakan user stories dan value yang diidentifikasi untuk Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik di Kementerian Agama Palembang, seperti disajikan pada Tabel 4.1

**Tabel 4.1 User Stories**

No	User	User Stories	Value
1	Admin/Petugas	Sebagai admin, saya ingin mengelola data permohonan yang diajukan masyarakat sehingga saya dapat memproses, menyetujui, atau menolak permohonan tersebut.	High
		Sebagai admin, saya ingin mengelola permohonan layanan yang diajukan masyarakat, sehingga saya dapat mengatur dan memantau status permohonan.	High
		Sebagai admin, saya ingin melihat laporan data permohonan dan mengekspornya ke dalam format CSV maupun PDF bulanan, sehingga evaluasi kinerja lebih mudah dilakukan.	High
		Sebagai admin, saya ingin mengelola data pengguna (masyarakat, petugas, pimpinan) seperti nama, username, dan role, sehingga akses ke sistem dapat terkontrol dan hanya pihak yang berwenang yang dapat masuk.	High
		Sebagai admin, saya ingin melihat dan mengelola laporan atau rekapitulasi data permohonan layanan, sehingga dapat membantu dalam evaluasi kinerja layanan.	High
2	Masyarakat	Sebagai masyarakat, saya ingin melakukan registrasi dan login agar dapat menggunakan sistem.	High
		Sebagai masyarakat, saya ingin mengajukan permohonan layanan secara online dengan mengisi formulir dan mengunggah persyaratan, sehingga saya tidak perlu datang langsung ke kantor.	
		Sebagai masyarakat, saya ingin mengajukan permohonan layanan secara real-time, apakah sudah diproses, disetujui, atau ditolak, tanpa harus menghubungi kantor.	High
		Sebagai masyarakat, saya ingin mendapatkan atau mengunduh file surat resmi yang telah disetujui, sehingga saya dapat mencetak atau menyimpannya.	High
		Sebagai masyarakat, saya ingin melihat informasi terkait layanan administrasi publik yang tersedia, persyaratan, dan prosedur pengajuannya, agar saya memahami alur pelayanan.	High

Berikutnya, dilakukan penetapan acceptance criteria, yaitu syarat yang menentukan kondisi di mana pengembangan harus menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang diperoleh selama wawancara. Ini mencakup apa yang diperlukan agar sistem dapat memecahkan masalah pengguna atau mencapai tujuan mereka. Berikut adalah acceptance criteria pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2 Acceptance Criteria**

No	User stories	Acceptance criteria
1	Sebagai Admin ingin mengelola data permohonan masyarakat.	Sistem menyediakan halaman daftar permohonan, detail permohonan, dan tombol aksi (setujui, tolak, ubah status).

2	Sebagai admin, saya ingin mengelola permohonan layanan yang diajukan masyarakat. Sehingga saya dapat mengatur dan memantau status permohonan.	Terdapat daftar permohonan masuk dengan fitur filter status (menunggu, diproses, disetujui, ditolak), detail permohonan, dan tombol aksi (verifikasi, ubah status, kirim pesan ke masyarakat).
3	Sebagai admin, saya ingin mengelola data pengguna seperti nama, username, dan role, sehingga akses ke sistem dapat terkontrol dan hanya pihak yang berwenang yang dapat masuk.	Terdapat form untuk menambahkan, mengedit, dan menghapus akun pengguna (admin/petugas dan masyarakat) dengan penentuan role.
4	Sebagai admin, saya ingin melihat laporan permohonan sehingga dapat membantu dalam evaluasi kinerja layanan.	Terdapat halaman laporan yang menampilkan rekapitulasi permohonan berdasarkan jenis layanan atau periode waktu.
5	Sebagai admin, saya ingin membuat dan mengunggah surat hasil	Sistem menyediakan form upload hasil surat dan masyarakat dapat mengunduhnya melalui dashboard masing-masing.
6	Sebagai masyarakat, saya ingin registrasi dan login.	Tersedia halaman registrasi dengan validasi data (NIK, email, password) dan login dengan autentikasi.
7	Sebagai masyarakat, saya ingin mengajukan permohonan layanan secara online dengan mengisi formulir dan mengunggah persyaratan, sehingga saya tidak perlu datang langsung ke kantor.	Terdapat halaman pengajuan permohonan dengan form input data dan upload dokumen.
8	Sebagai masyarakat, saya ingin melacak status permohonan apakah sudah diproses, disetujui, atau ditolak, tanpa harus menghubungi kantor.	Terdapat halaman pelacakan status permohonan yang menunjukkan progres permohonan (misal: menunggu verifikasi, sedang diproses, disetujui, ditolak).
9	Sebagai masyarakat, saya ingin mendapatkan atau mengunduh file surat resmi yang telah disetujui, sehingga saya dapat mencetak atau menyimpannya.	Terdapat tombol download pada detail permohonan yang telah disetujui untuk mengunduh surat resmi.

Selanjutnya, dilakukan iteration plan pada sistem informasi pelayanan publik. Mengingat durasi proyek yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kompleksitas penelitian, perkiraan durasi keseluruhan adalah sekitar 3 bulan. Oleh karena itu, panjang iterasi ditetapkan sekitar 1 minggu, dengan durasi yang bervariasi tergantung pada lamanya dan kompleksitas fitur yang dikerjakan. Setiap iterasi akan berfokus pada pengembangan fitur-fitur tertentu yang memiliki prioritas tinggi, memastikan adanya feedback berkelanjutan dan integrasi yang sering. Berikut merupakan iteration plan sistem informasi pelayanan publik yang dibuat berdasarkan user stories dan values pada Tabel 4.13.

**Tabel 4.3 Iteration plan**

Iterasi ke-	Tahapan
1	Membuat halaman Login (Admin dan Masyarakat)
2	Membuat halaman Dashboard Admin & Masyarakat, termasuk fitur edit profil.
3	Membuat halaman manajemen data layanan administrasi publik
4	Membuat halaman pengajuan permohonan untuk Masyarakat
5	Membuat dan upload surat hasil permohonan.
6	Membuat halaman pelacakan status permohonan

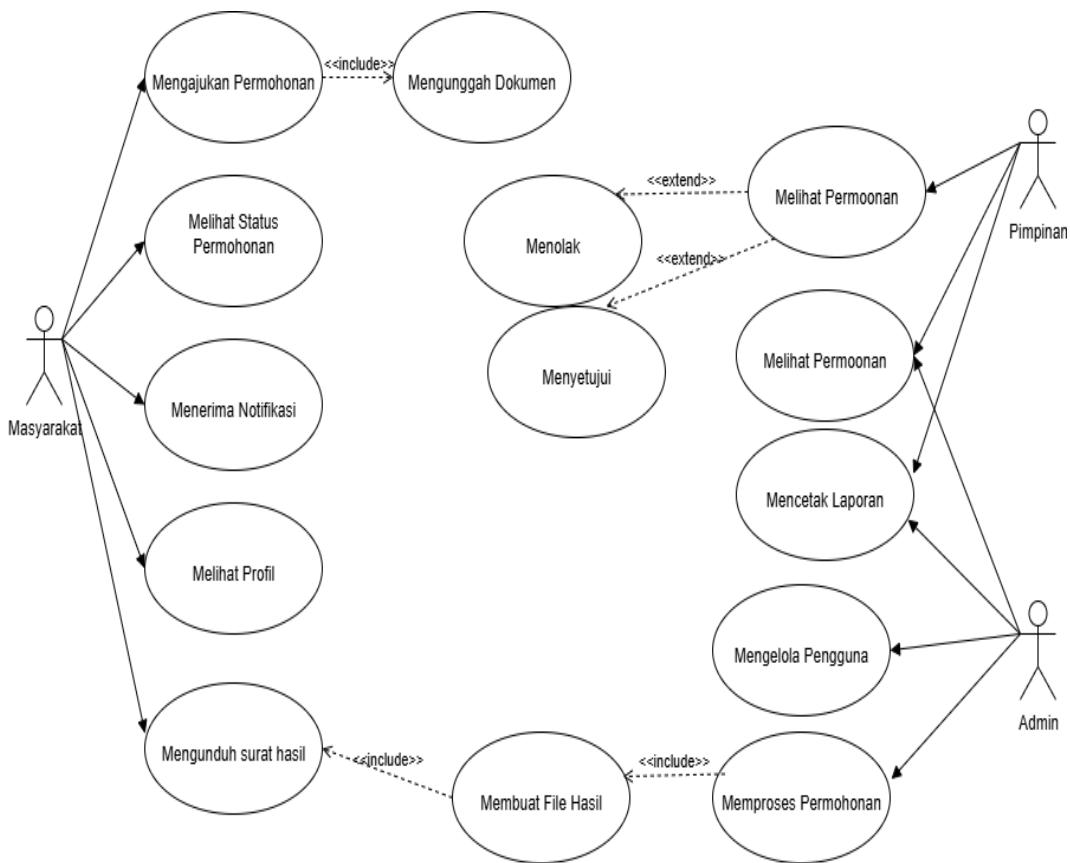
7	Membuat fitur laporan dengan export CSV & PDF bulanan.
8	Membuat halaman pengelolaan data pengguna (Admin)

## 4.2 Desain/Perencangan

Dalam tahap perancangan, tujuan utamanya adalah memodelkan sistem sesuai hasil analisis kebutuhan yang telah diperoleh. Pada tahap ini, desain mencakup berbagai aspek, yaitu pemodelan sistem dengan use case diagram, pemodelan data menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD), perancangan alur aktivitas dengan activity diagram, serta rancangan antarmuka pengguna (user interface design).

### 4.2.1 Use Case Diagram

*Use case diagram* digunakan untuk mempresentasikan interaksi antara sistem dengan aktor. Berikut adalah penjelasan use case dari sistem informasi pelayanan publik.



**Gambar 4.1 Use Case Diagram**

Narasi *Use Case Diagram* :

### 1. Masyarakat

- Registrasi:** Masyarakat dapat membuat akun baru dengan mengisi form registrasi (NIK, nama, alamat, email, password, nomor telepon).
- Login:** Setelah registrasi, masyarakat melakukan login untuk masuk ke sistem.
- Ajukan Permohonan:** Masyarakat dapat mengisi form pengajuan layanan dengan melampirkan dokumen persyaratan yang diperlukan.
- Lihat Status Permohonan:** Setelah permohonan dikirim, masyarakat dapat memantau status permohonan secara real-time (menunggu, diproses, selesai, ditolak).

5. **Download Surat Hasil:** Jika permohonan sudah selesai, masyarakat dapat mengunduh surat hasil dalam format PDF langsung dari sistem.
6. **Edit Profile:** Masyarakat membuka profile dan mengisi data yang ingin diubah.

## 2. Admin/Petugas

1. **Login:** Admin/petugas masuk ke sistem menggunakan akun yang sudah disediakan melalui seeding awal.
2. **Kelola Permohonan:** Admin/petugas dapat melihat daftar permohonan yang diajukan masyarakat.
3. **Verifikasi & Update Status:** Admin/petugas memverifikasi dokumen persyaratan, lalu mengubah status permohonan menjadi diproses, selesai, atau ditolak sesuai hasil pemeriksaan.
4. **Upload Surat Hasil:** Admin/petugas mengunggah file surat hasil (PDF) jika permohonan sudah selesai diproses.
5. **Laporan & Export:** Admin/petugas dapat menampilkan laporan permohonan berdasarkan periode (bulanan/tahunan) dan mengekspor ke CSV maupun PDF untuk keperluan dokumentasi.
6. **Pencarian Data:** Petugas dapat mencari permohonan berdasarkan nama, tanggal, atau jenis layanan untuk mempermudah pengelolaan data.
7. **Kelola Data User :** Petugas memiliki hak untuk menambah, mengedit, atau menghapus akun pengguna jika diperlukan.

**Tabel 4.4 Use Case Scenario**

No	Use Case	Aktor	Deskripsi	Pre Condition	Flow	Output
1	Registrasi	Masyarakat	Masyarakat mendaftar akun baru untuk dapat	Pengguna belum memiliki akun.	- Masyarakat membuka halaman registrasi.	Akun masyarakat berhasil dibuat.

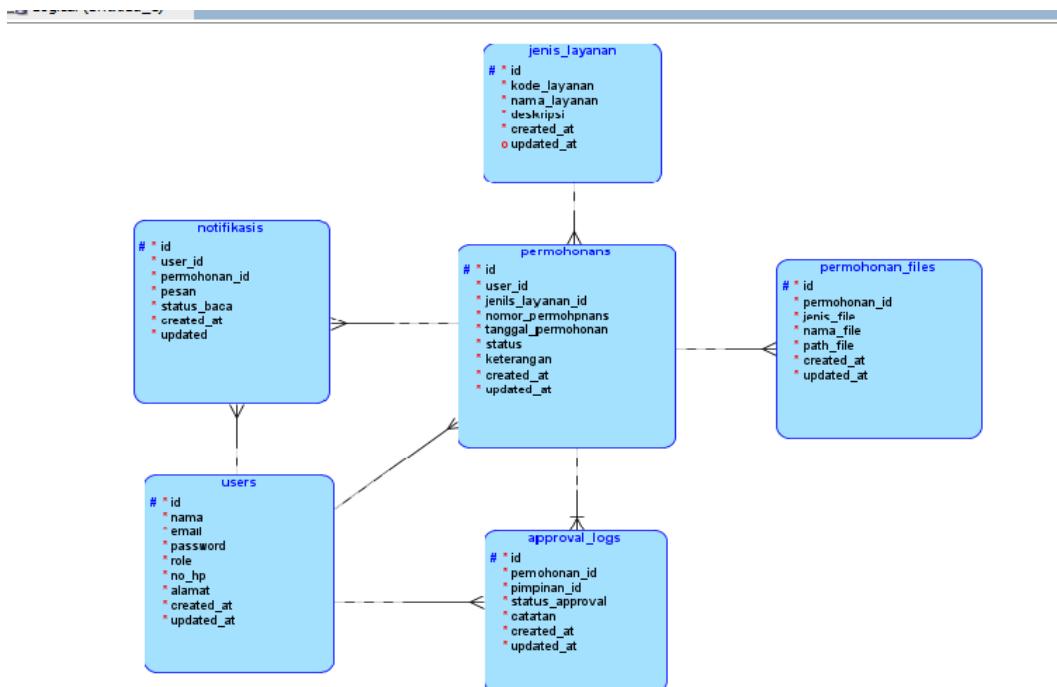
			menggunakan sistem.		- Mengisi form (NIK, nama, alamat, email, password). - Sistem memvalidasi data. - Sistem menyimpan data ke database. - Masyarakat diarahkan ke halaman login.	
2	Login	Masyarakat, Admin	Pengguna masuk ke sistem untuk mengakses dashboard sesuai perannya.	Pengguna sudah terdaftar.	- Pengguna membuka halaman login. - Memasukkan email dan password. - Sistem memverifikasi data. - Jika valid, pengguna diarahkan ke dashboard sesuai role.	Pengguna berhasil login ke sistem.
3	Ajukan Permohonan	Masyarakat	Masyarakat mengajukan layanan administrasi dengan mengunggah persyaratan	Masyarakat telah login.	- Masyarakat membuka menu “Ajukan Permohonan”. - Mengisi form data layanan & mengunggah dokumen persyaratan. - Sistem memvalidasi dan menyimpan data ke database. - Sistem memberi nomor permohonan otomatis.	Permohonan tersimpan dan status awal “Menunggu”.
4	Lihat Status Permohonan	Masyarakat	Masyarakat melihat perkembangan permohonan (menunggu, diproses, selesai, ditolak).	Masyarakat telah login dan memiliki permohonan.	- Masyarakat membuka menu “Status Permohonan”. - Sistem menampilkan daftar permohonan dengan status terkini.	Informasi status permohonan tampil di dashboard masyarakat.
5	Download Surat Hasil	Masyarakat	Masyarakat mengunduh surat hasil setelah disetujui oleh admin.	Status permohonan sudah “Selesai”.	- Masyarakat membuka detail permohonan.2) Klik tombol “Download Surat”. - Sistem menyediakan file PDF hasil surat	File surat hasil (PDF) berhasil diunduh.
6	Kelola Permohonan	Admin/Petugas	Admin melihat, memeriksa, dan mengubah status permohonan.	Admin sudah login.	- Admin membuka dashboard permohonan. - Sistem menampilkan daftar permohonan. - Admin membuka detail & memverifikasi. - Admin mengubah status menjadi diproses, selesai, atau ditolak.	Status permohonan berubah sesuai aksi admin.
7	Upload Surat Hasil	Admin/Petugas	Admin mengunggah surat hasil permohonan yang sudah selesai.	Status permohonan “Diproses	- Admin membuka detail permohonan. - Klik upload file hasil. - Sistem menyimpan file ke server dan memperbarui status menjadi “Selesai”.	File surat hasil tersimpan dan tersedia untuk diunduh masyarakat.
8	Laporan & Export	Admin/Petugas	Admin melihat laporan permohonan	Admin sudah login.	- Admin membuka menu “Laporan”. - Memilih periode (bulan/tahun).	File laporan CSV/PDF berhasil

			dan mengekspor data ke CSV/PDF		- Sistem menampilkan rekap data. - Admin menekan tombol export CSV atau PDF.	dibuat dan diunduh.
9	Edit Profile	Masyarakat	Masyarakat membuka profile dan mengisi data yang ingin diubah	Masyarakat telah login	- Pengguna membuka halaman edit profil - Sistem menampilkan form edit profil dengan data yang ada - Pengguna mengubah data pada form - Sistem melakukan validasi data yang diinput - Sistem menyimpan data yang sudah valid	Sistem menampilkan pesan bahwa profil berhasil diperbarui

#### 4.2.2 Entity Relationship Diagram (ERD)

Dalam conceptual data model, terdapat 2 jenis yaitu logical yaitu logical data model dan physical data model. Berikut penjelasan dari pemodelan datatersebut yang terdapat pada gambar 4.2 :

##### 1. Logical data model



Gambar 4.2 Entity Relationship Diagram

## 1. Entitas Permohonans.

Entitas permohonans merupakan entitas inti dalam sistem yang menyimpan data pengajuan layanan oleh masyarakat. Data yang disimpan meliputi pengguna yang mengajukan, jenis layanan, nomor permohonan, tanggal permohonan, status permohonan, serta keterangan tambahan. Setiap permohonan dibuat oleh satu user (masyarakat) dan dapat memiliki beberapa file persyaratan serta riwayat persetujuan.

## 2. Entitas Notifikasi.

Entitas notifikasi menyimpan informasi pemberitahuan kepada pengguna terkait status permohonan. Notifikasi dikirim ketika terjadi perubahan status permohonan, seperti disetujui, diproses, atau ditolak. Setiap notifikasi berelasi dengan satu user dan satu permohonan..

## 3. Entitas Approval\_Logs

Entitas approval\_logs mencatat riwayat persetujuan atau penolakan permohonan oleh pimpinan. Data yang disimpan meliputi status persetujuan, catatan, serta user (pimpinan) yang melakukan persetujuan. Entitas ini memungkinkan sistem mencatat jejak proses persetujuan secara transparan dan terstruktur.

## 4. Entitas Permohonan\_Files

Entitas permohonan\_files digunakan untuk menyimpan dokumen pendukung permohonan, seperti berkas persyaratan atau hasil surat. Setiap file terkait dengan satu permohonan tertentu. Hubungan antara permohonans dan permohonan\_files adalah one-to-many, di mana satu permohonan dapat memiliki lebih dari satu file.

## 5. Entitas Jenis\_Layanan

Entitas jenis\_layanan menyimpan data jenis layanan administrasi yang tersedia, seperti surat keterangan atau surat izin. Setiap jenis layanan memiliki kode, nama layanan, dan deskripsi. Satu jenis layanan dapat digunakan oleh banyak permohonan, sehingga hubungan antara jenis\_layanan dan permohonans bersifat one-to-many.

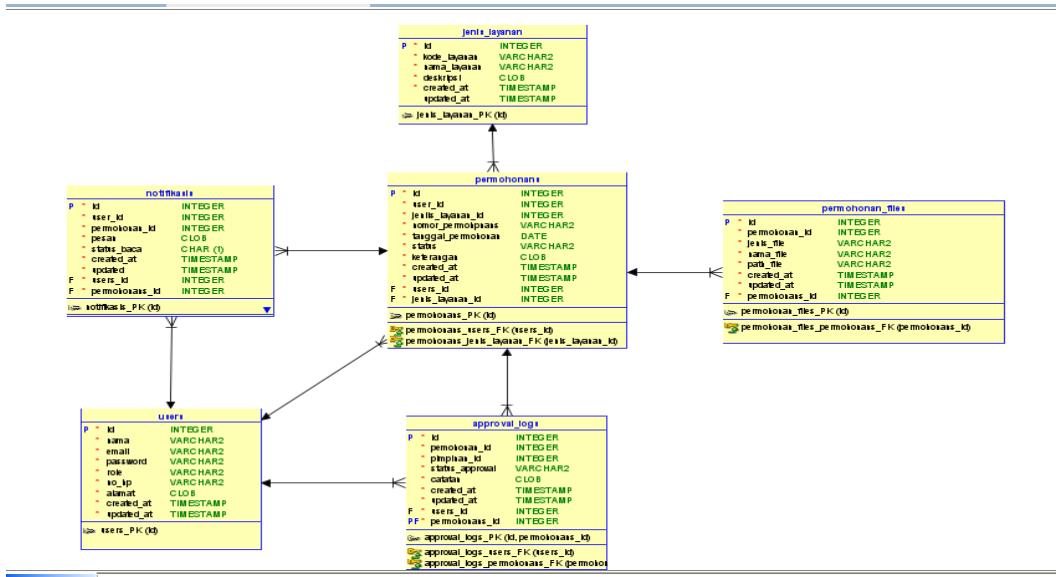
## 6. Entitas Users

Entitas **users** merepresentasikan seluruh pengguna sistem yang terdiri dari masyarakat, admin, dan pimpinan. Entitas ini menyimpan informasi identitas pengguna seperti nama, email, password, peran (role), nomor handphone, dan alamat. Setiap user dapat mengajukan permohonan, menerima notifikasi, serta melakukan proses persetujuan sesuai dengan perannya.

## 2. Physical data model

Berikut adalah physical data model pada sistem informasi pelayanan publik.

Pada pemodelan data ini, mendefinisikan entitas, atribut, nama kolom, tipe data kolom, dan detail mengenai hubungan antar entitas (foreign key).



**Gambar 4.3 Physical data model**

#### 1. Entitas Permohonans.

Tabel permohonans menyimpan data utama pengajuan layanan. Tabel ini memiliki foreign key user\_id yang mengacu ke tabel users dan jenis\_layanan\_id yang mengacu ke tabel jenis\_layanan. Tabel ini menjadi pusat relasi dengan tabel permohonan\_files, approval\_logs, dan notifikasi.

#### 2. Entitas Notifikasi.

Tabel notifikasi menyimpan data notifikasi yang dikirimkan kepada pengguna. Tabel ini memiliki foreign key user\_id dan permohonan\_id untuk menunjukkan notifikasi ditujukan kepada siapa dan terkait permohonan apa.

#### 3. Entitas Approval\_Logs

Tabel approval\_logs digunakan untuk mencatat proses persetujuan permohonan. Tabel ini memiliki foreign key permohonan\_id dan user\_id untuk menghubungkan data persetujuan dengan permohonan dan pimpinan yang memberikan keputusan.

#### 4. Entitas Permohonan\_Files

Tabel permohonan\_files menyimpan data file yang diunggah dalam proses permohonan. Primary key pada tabel ini adalah id, sedangkan foreign key permohonan\_id menghubungkan tabel ini dengan tabel permohonans.

#### 5. Entitas Jenis\_Layanan

Tabel jenis\_layanan menyimpan data master jenis layanan. Primary key pada tabel ini adalah id, yang direferensikan oleh tabel permohonans melalui foreign key jenis\_layanan\_id.

#### 6. Entitas Users

Tabel users menyimpan data pengguna sistem dengan id sebagai primary key. Tabel ini digunakan oleh seluruh modul sistem dan direlasikan dengan tabel permohonans, approval\_logs, dan notifikasi melalui foreign key user\_id.

#### **4.2.3 *Activity Diagram***

Activity diagram menggambarkan alur aktivitas atau proses bisnis yang terjadi di dalam sistem Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP).

Diagram ini digunakan untuk menjelaskan urutan kegiatan yang dilakukan oleh pengguna (masyarakat dan admin/petugas) dalam menjalankan fungsi sistem, mulai dari proses pengajuan permohonan hingga pengunduhan hasil layanan.

Pada sistem SILAP, aktivitas utama dibagi menjadi dua alur besar, yaitu aktivitas dari sisi masyarakat sebagai pengaju permohonan dan aktivitas dari sisi admin/petugas sebagai pihak yang memproses permohonan.

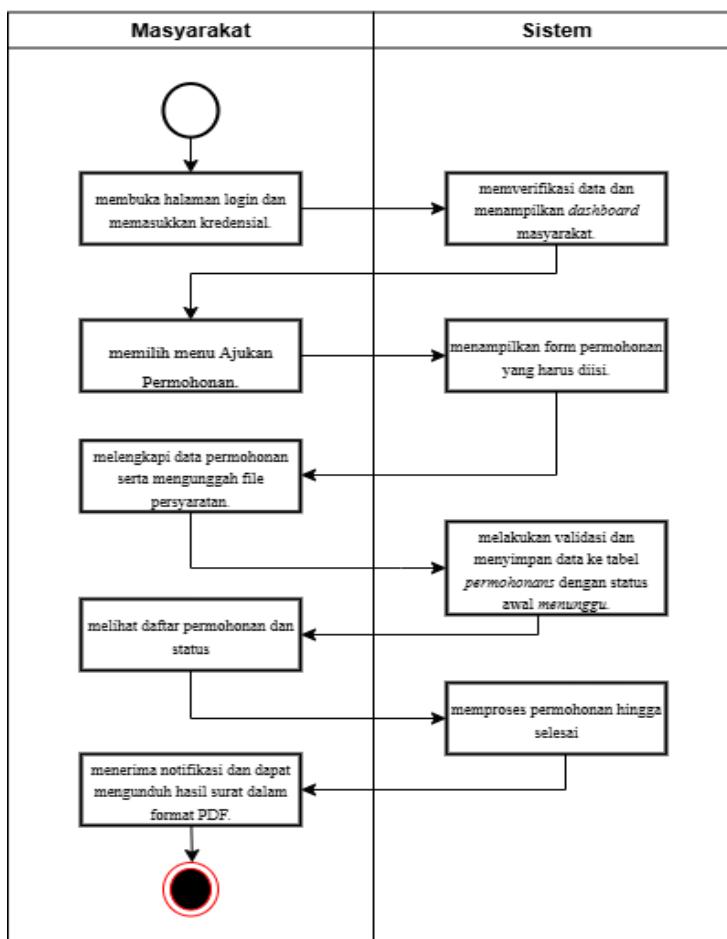
##### 1. *Aktiviy Diagram* Masyarakat

Alur aktivitas masyarakat dimulai ketika pengguna melakukan login ke sistem, kemudian mengajukan permohonan layanan dengan mengunggah dokumen persyaratan. Setelah permohonan dikirim, masyarakat dapat memantau status permohonan secara berkala dan mengunduh hasil surat apabila telah selesai diproses oleh admin.

Langkah-langkah aktivitas masyarakat adalah sebagai berikut:

- Pengguna membuka halaman login dan memasukkan kredensial.
- Sistem memverifikasi data dan menampilkan dashboard masyarakat.
- Pengguna memilih menu Ajukan Permohonan.

- Sistem menampilkan form permohonan yang harus diisi.
- Pengguna melengkapi data permohonan serta mengunggah file persyaratan.
- Sistem melakukan validasi dan menyimpan data ke tabel permohonans dengan status awal menunggu.
- Pengguna dapat melihat daftar permohonan dan statusnya.
- Ketika permohonan dinyatakan selesai, pengguna menerima notifikasi dan dapat mengunduh hasil surat dalam format PDF.

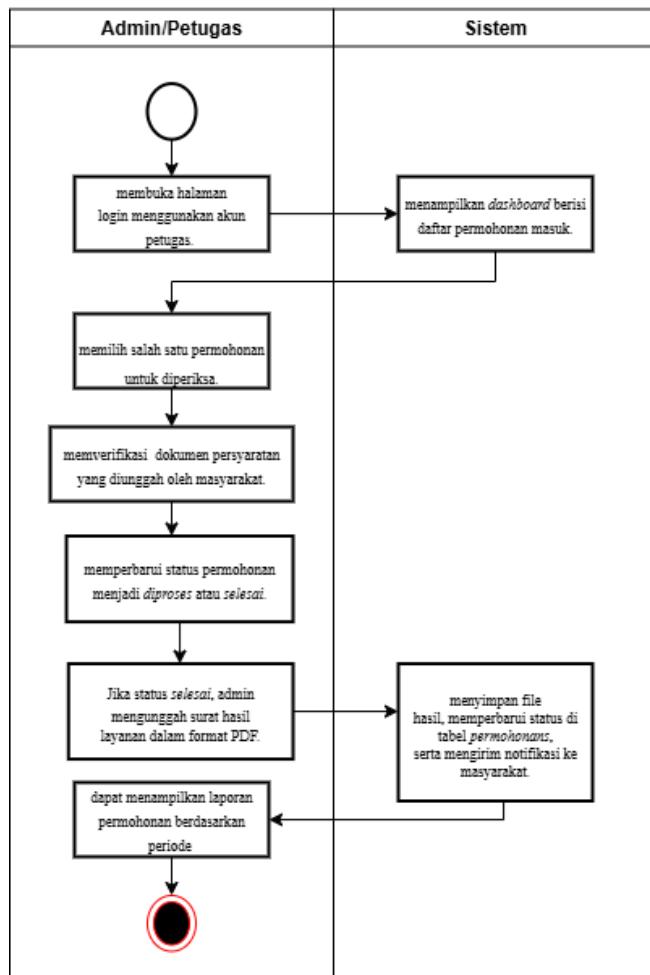


**Gambar 4.3 Aktiviy Diagram Masyarakat**

## 2. Activity Diagram Admin/Petugas

Aktivitas admin/petugas dimulai dari proses login ke sistem untuk mengakses dashboard pengelolaan permohonan. Admin dapat melihat daftar permohonan yang masuk, memverifikasi kelengkapan dokumen, memperbarui

status, dan mengunggah file hasil surat. Setiap perubahan status akan secara otomatis mengirim notifikasi kepada masyarakat.



**Gambar 4.4 Activity Diagram Admin/Petugas**

Desain activity diagram pada sistem SILAP menggambarkan hubungan yang sinkron antara pengguna dan admin dalam setiap tahap layanan. Hal ini memastikan bahwa seluruh proses permohonan berjalan secara sistematis, terpantau, dan terdokumentasi dengan baik melalui sistem informasi yang terintegrasi.

#### 4.2.4 Class Diagram

Class diagram merupakan representasi dari struktur sistem dalam bentuk kelas-kelas yang saling berhubungan, di mana setiap kelas memiliki atribut serta

operasi (method) yang digunakan untuk menjalankan fungsi sistem. Diagram ini menggambarkan hubungan antar kelas yang digunakan dalam pengembangan sistem, serta menjelaskan tanggung jawab masing-masing kelas dalam membentuk keseluruhan sistem.



**Gambar 4.5 Class Diagram**

#### - Class Users

Kelas ini berfungsi untuk merepresentasikan data pengguna sistem, baik masyarakat maupun petugas. Atribut yang dimiliki oleh kelas ini antara lain id, name, email, password, role, phone, address, nik, status, created\_at, dan updated\_at. Kelas ini juga memiliki relasi one-to-many dengan kelas

Permohonans dan Notifikasi, karena satu pengguna dapat mengajukan beberapa permohonan serta menerima banyak notifikasi.

- Class Permohonans

Kelas ini berfungsi untuk menangani seluruh proses pengajuan surat yang dilakukan oleh masyarakat. Atribut dalam kelas ini meliputi id, user\_id, nomor\_permohonan, jenis\_layanan, perihal, keterangan, status, catatan\_petugas, processed\_by, file\_persyaratan, file\_hasil, tanggal\_pengajuan, tanggal\_diproses, tanggal\_selesai, created\_at, dan updated\_at. Kelas ini memiliki relasi many-to-one dengan kelas Users (karena setiap permohonan diajukan oleh satu pengguna), serta relasi one-to-many dengan kelas Notifikasi (karena satu permohonan dapat menimbulkan beberapa notifikasi sistem).

- Class Notifikasi

Kelas ini berfungsi untuk mengelola pemberitahuan atau pesan yang dikirimkan kepada pengguna terkait proses layanan. Atribut pada kelas ini antara lain id, user\_id, permohonan\_id, judul, pesan, tipe, is\_read, created\_at, dan updated\_at. Kelas Notifikasi memiliki relasi many-to-one terhadap kelas Users dan Permohonans, karena setiap notifikasi terkait dengan satu pengguna dan satu permohonan.

Secara keseluruhan, class diagram ini menunjukkan keterhubungan antara pengguna, permohonan, dan notifikasi dalam sistem. Relasi antar kelas membentuk alur kerja yang sistematis, di mana setiap aktivitas pengguna seperti pengajuan surat, verifikasi petugas, hingga pemberitahuan hasil layanan tercatat secara terstruktur di dalam sistem. Dengan perancangan ini, sistem SILAP dapat berjalan

secara efisien dan mendukung pengelolaan layanan publik berbasis digital yang transparan dan terintegrasi.

#### **4.2.5 CRC-Cards (Class Responsibilities Collaboration Card)**

CRC-Card digunakan untuk perancangan pelayanan publik yang akan digunakan dalam sistem informasi pelayanan publik yang diperoleh dari penguraian hubungan antara responsibility dengan class dalam sistem.

##### 1. CRC-Cards User

Kelas User merepresentasikan entitas pengguna sistem, baik masyarakat maupun petugas, yang memiliki hak akses berbeda sesuai peran masing-masing.

**Tabel 4.5 CRC Card User**

<b>Nama kelas :</b> Ketua BKK	
<b>Description</b>	
Kelas User merepresentasikan pengguna sistem yang terdiri dari masyarakat dan petugas, serta mengelola identitas dan hak akses pengguna.	
Responsibility	Collaborator
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengelola data pengguna seperti nama, email, password, telepon, alamat, NIK, dan peran. Mengelola autentikasi dan otorisasi pengguna.</li> <li>- Melakukan autentikasi dan otorisasi pengguna.</li> <li>- Menyediakan fungsi pengecekan peran (masyarakat/petugas).</li> <li>- Menjalin relasi dengan Permohonan dan Notifikasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan</li> <li>- Notifikasi</li> <li>- AuthController, ProfileController</li> </ul>

##### 2. CRC-Cards Kelas Permohonan

Kelas Permohonan berfungsi untuk mengelola seluruh proses pengajuan surat oleh masyarakat serta tindak lanjut oleh petugas.

**Tabel 4.6 CRC Card Kelas Permohonan**

<b>Nama kelas :</b> Permohonan	
<b>Description</b>	
Kelas ini bertanggung jawab dalam proses pengajuan, pengolahan, dan penyelesaian layanan surat oleh masyarakat.	
Responsibility	Collaborator

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyimpan data permohonan seperti jenis layanan, perihal, keterangan, status, dan file persyaratan.</li> <li>- Menghasilkan nomor permohonan secara otomatis.</li> <li>- Mengatur perubahan status permohonan (menunggu, diproses, selesai, ditolak).</li> <li>- Melakukan penyimpanan dan pembaruan data permohonan ke basis data.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User</li> <li>- Notifikasi</li> <li>- FileManager</li> <li>- PermohonanController</li> </ul>
---	---

### 3. CRC-Cards Kelas Notifikasi

Kelas Notifikasi digunakan untuk menyimpan dan mengirimkan pesan pemberitahuan kepada pengguna terkait aktivitas atau perubahan status permohonan.

**Tabel 4.7 CRC Card Kelas Notifikasi**

<b>Nama kelas :</b> Notifikasi	
<b>Description</b>	
Kelas ini digunakan untuk mengatur pesan pemberitahuan terkait perubahan status atau aktivitas permohonan.	
Responsibility	Collaborator
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyimpan data notifikasi seperti judul, pesan, tipe, dan waktu pengiriman.</li> <li>- Menandai notifikasi telah dibaca atau belum.</li> <li>- Mengirimkan notifikasi kepada pengguna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User</li> <li>- Permohonan</li> <li>- NotificationService</li> </ul>

### 4. CRC-Cards Kelas File Manager

Kelas File Manager digunakan untuk mengatur proses penyimpanan, validasi, dan penghapusan berkas pada sistem.

**Tabel 4.8 CRC Card Kelas File Manager**

<b>Nama kelas :</b> File Manager	
<b>Description</b>	
Kelas FileManager bertanggung jawab dalam pengelolaan berkas pada sistem.	
Responsibility	Collaborator

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengunggah dan mengunduh file persyaratan dan hasil surat.</li> <li>- Melakukan validasi ukuran dan format file.</li> <li>- Menghapus file yang tidak digunakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User</li> <li>- Permohonan</li> <li>- Storage</li> </ul>
--	---

## 5. CRC-Cards Kelas NotificationService

Kelas NotificationService berperan dalam pengiriman notifikasi kepada pengguna melalui sistem internal maupun email.

**Tabel 4.9 CRC Card Kelas NotificationService**

<b>Nama kelas :</b> Notification Service	
<b>Description</b>	
Kelas ini mengatur proses pembuatan dan pengiriman notifikasi.	
Responsibility	Collaborator
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat serta menyimpan notifikasi berdasarkan status permohonan.</li> <li>- Mengirimkan pemberitahuan melalui sistem internal atau email.</li> <li>- Mengelola antrean pengiriman notifikasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notifikasi</li> <li>- User</li> <li>- Permohonan</li> </ul>

## 6. CRC-Cards Kelas RoleMiddleware

Kelas RoleMiddleware digunakan untuk membatasi akses pengguna terhadap fitur tertentu berdasarkan peran yang dimiliki.

**Tabel 4.10 CRC Card Kelas RoleMiddleware**

<b>Nama kelas :</b> Notification Service	
<b>Description</b>	
Kelas RoleMiddleware berfungsi untuk memvalidasi hak akses pengguna terhadap fitur tertentu.	
Responsibility	Collaborator
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memeriksa peran pengguna pada setiap request.</li> <li>- Mencegah akses oleh pengguna yang tidak berwenang.</li> <li>- Mengarahkan pengguna ke halaman sesuai hak aksesnya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- User: untuk memeriksa peran pengguna.</li> <li>- Controller: yang dilindungi oleh middleware.</li> </ul>

## 7. CRC-Cards Kelas *ReportService*

Kelas *ReportService* digunakan untuk menghasilkan laporan administrasi surat dalam format PDF atau CSV.

**Tabel 4.11 CRC Card Kelas ReportService**

<b>Nama kelas :</b> Notification Service	
<b>Description</b>	
Kelas ini berfungsi dalam pengolahan dan pembuatan laporan administrasi surat.	
Responsibility	Collaborator
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengambil dan memfilter data permohonan berdasarkan periode waktu.</li> <li>- Menghasilkan laporan bulanan atau tahunan.</li> <li>- Melakukan ekspor data dalam format PDF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permohonan: sebagai sumber data laporan.</li> <li>- AdminController: sebagai pengendali proses pembuatan laporan.</li> </ul>

Berdasarkan rancangan CRC Card di atas, setiap kelas dalam sistem memiliki tanggung jawab yang jelas dan saling berkolaborasi dalam menjalankan fungsi utamanya. Struktur ini mendukung prinsip separation of concerns sehingga memudahkan proses pemeliharaan, pengembangan, serta pengujian sistem secara berkelanjutan.

### 4.2.6 Spike Solution Prototype

Rancangan antarmuka (user interface design) merupakan tahapan perancangan sistem yang bertujuan untuk menggambarkan bentuk visual dan interaksi antara pengguna dengan sistem sebelum tahap implementasi dilakukan. Pada tahap ini, perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan sistem dan prinsip user centered design, agar tampilan sistem mudah digunakan, informatif, serta responsif terhadap berbagai perangkat.

Rancangan antarmuka pada Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP) Kementerian Agama Palembang mencakup beberapa halaman utama yang

disediakan dengan hak akses pengguna, yaitu masyarakat dan admin/petugas. Desain dibuat menggunakan gaya sederhana dengan fokus pada keterbacaan informasi dan efisiensi penggunaan.

Adapun rancangan antarmuka sistem adalah sebagai berikut:

### 1. Halaman Welcome

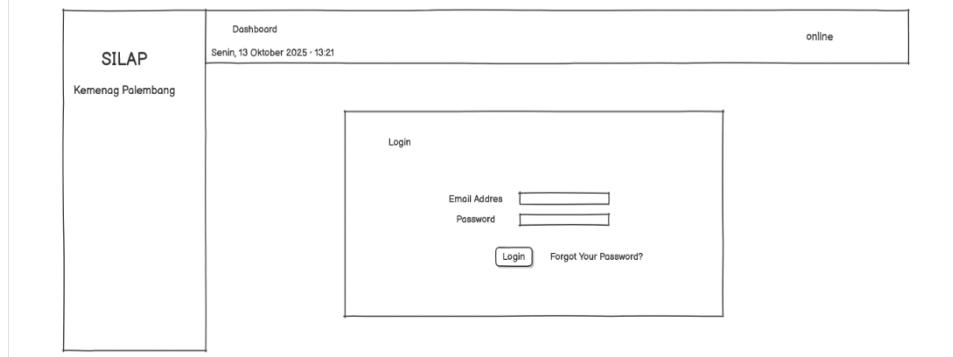
Halaman ini merupakan tampilan pembuka sistem SILAP yang menampilkan informasi umum mengenai layanan administrasi publik di Kementerian Agama Palembang. Pengguna dapat memilih untuk melakukan login sebagai masyarakat atau admin.



**Gambar 4.6 Halaman Welcome**

### 2. Halaman Login

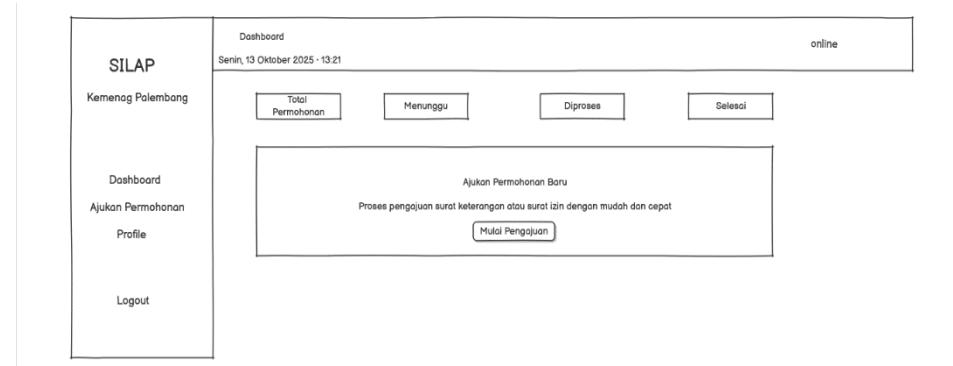
Halaman login digunakan oleh masyarakat dan admin/petugas untuk masuk ke sistem dengan memasukkan alamat email dan kata sandi. Desainnya dibuat sederhana dan responsif agar mudah diakses melalui berbagai perangkat.



**Gambar 4.7 Halaman Login**

### 3. Halaman Dashboard Masyarakat

Setelah berhasil masuk, masyarakat diarahkan ke halaman dashboard yang menampilkan informasi mengenai status permohonan surat, riwayat pengajuan, serta notifikasi sistem. Pada halaman ini, pengguna juga dapat mengakses menu profil, pengajuan baru, serta melihat detail status permohonan yang telah diajukan.



**Gambar 4.8 Halaman Dashboard Masyarakat**

### 4. Halaman Edit Profil Masyarakat

Halaman ini memungkinkan masyarakat untuk memperbarui data pribadinya seperti nama, alamat, nomor telepon, dan kata sandi. Perancangan halaman ini dibuat agar pengguna dapat memperbarui data dengan mudah dan aman.

**Gambar 4.9 Halaman Edit Profil Masyarakat**

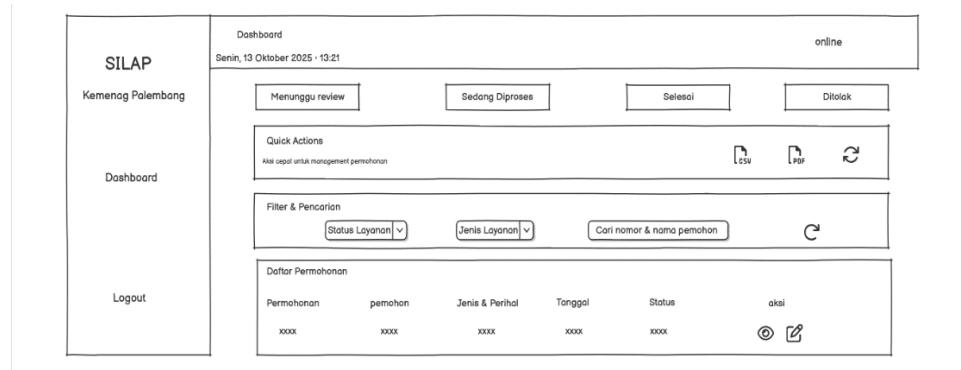
#### 5. Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat

Halaman ini digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan surat dengan mengisi formulir yang terdiri dari jenis layanan, perihal, dan keterangan tambahan. Pengguna juga dapat mengunggah berkas pendukung sesuai dengan jenis layanan yang dipilih.

**Gambar 4.10 Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat**

#### 6. Halaman Dashboard Admin/Petugas.

Halaman ini merupakan pusat kendali bagi admin atau petugas dalam memproses permohonan surat dari masyarakat. Admin dapat memeriksa permohonan yang masuk, memperbarui status permohonan, menambahkan catatan, serta mengunggah hasil surat dalam format digital. Desain halaman ini dilengkapi dengan tabel data, filter pencarian, dan tombol aksi untuk mempermudah pengelolaan layanan.



**Gambar 4.11 Halaman Dashboard Admin/Petugas**

### 4.3 Coding (Pengkodean)

Tahap pengkodean merupakan proses penerjemahan hasil perancangan sistem ke dalam bentuk kode program yang dapat dijalankan. Sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML dengan basis data MySQL. Framework yang digunakan adalah Laravel 11, yang menerapkan pola arsitektur Model-View-Controller (MVC) untuk memisahkan logika aplikasi, tampilan antarmuka, dan pengelolaan data secara terstruktur.

Proses pengkodean dilakukan secara bertahap dengan pendekatan incremental development, di mana setiap modul dikembangkan, diuji, dan disempurnakan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Kegiatan pengkodean mencakup pembuatan model, controller, view, serta pengaturan routing untuk menghubungkan setiap fungsi sistem.

#### 4.3.1 Pair Programming

Metode pair programming diterapkan untuk meningkatkan kualitas kode dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penulisan program. Dalam metode ini, dua orang pengembang bekerja secara kolaboratif, di mana satu orang berperan sebagai driver yang menulis kode, dan yang lainnya sebagai observer yang meninjau serta memberikan masukan secara langsung.

Pada pengembangan Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP), metode ini digunakan terutama dalam pembuatan modul autentikasi pengguna, pengelolaan data permohonan, dan sistem notifikasi. Melalui cara ini, kesalahan logika dapat dideteksi lebih awal, dan hasil akhir kode menjadi lebih efisien dan mudah dipelihara.

#### **4.3.2 *Refactoring***

Proses refactoring dilakukan untuk memperbaiki dan menyederhanakan struktur kode tanpa mengubah fungsi yang ada. Tujuannya adalah agar kode menjadi lebih efisien, mudah dibaca, serta meminimalkan duplikasi logika program. Dalam pengembangan sistem SILAP, refactoring dilakukan dengan membersihkan bagian kode yang tidak digunakan lagi, mengoptimalkan fungsi yang berulang, dan memperbaiki struktur file agar lebih terorganisir. Langkah ini juga meningkatkan performa sistem dan mempermudah proses pengujian.

#### **4.3.3 *Continuous Iteration***

Tahap continuous iteration diterapkan untuk memastikan pengembangan sistem dilakukan secara berkelanjutan dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Setiap proses pengembangan dilakukan dalam siklus berulang yang menghasilkan fitur siap uji sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Pada sistem SILAP, pendekatan ini digunakan dalam penyempurnaan fitur seperti formulir pengajuan permohonan, dashboard admin, serta sistem notifikasi otomatis. Melalui proses iteratif ini, setiap hasil implementasi dapat segera diuji dan diperbaiki berdasarkan umpan balik, sehingga sistem menjadi lebih stabil dan sesuai kebutuhan.

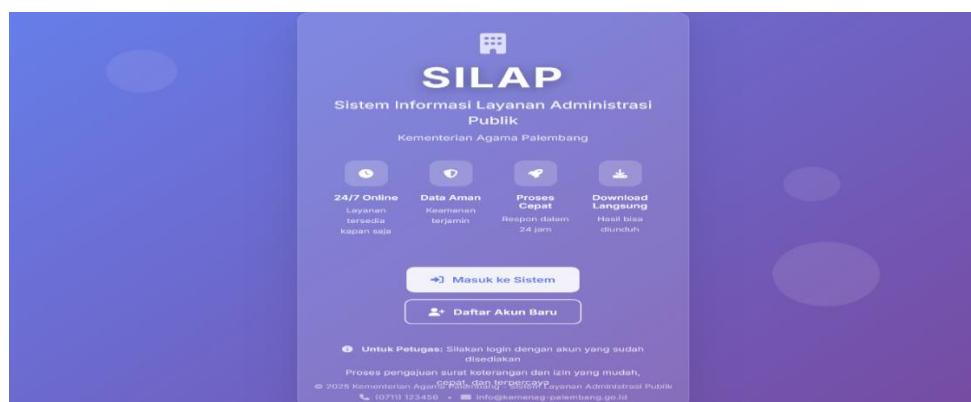
#### 4.4 Hasil Implementasi

Tahap implementasi merupakan proses realisasi rancangan sistem ke dalam bentuk aplikasi yang berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP) pada Kementerian Agama Palembang dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan permohonan layanan administrasi seperti surat keterangan dan surat izin tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan menjadi lebih efisien, cepat, dan transparan.

Aplikasi SILAP diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel, serta basis data MySQL. Desain antarmuka dibuat sederhana dan responsif agar mudah digunakan oleh dua jenis pengguna utama, yaitu masyarakat dan admin/petugas.

##### 1. Halaman Welcome

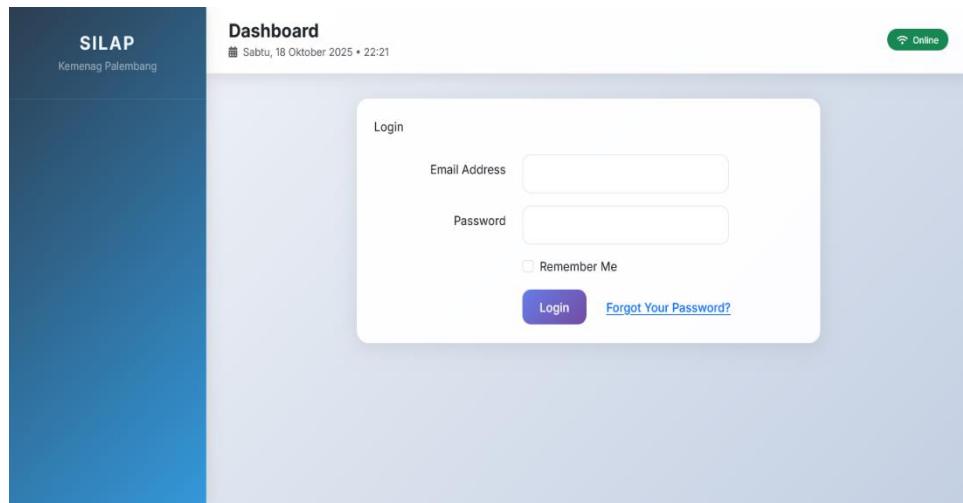
Halaman ini merupakan tampilan awal ketika pengguna mengakses sistem. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat informasi singkat mengenai sistem serta tombol navigasi untuk menuju halaman login atau registrasi.



**Gambar 4.12 Halaman Welcome**

## 2. Halaman Login

Halaman login digunakan oleh pengguna (masyarakat dan admin/petugas) untuk mengakses sistem sesuai hak akses masing-masing. Pengguna diminta memasukkan alamat email dan kata sandi yang telah terdaftar.

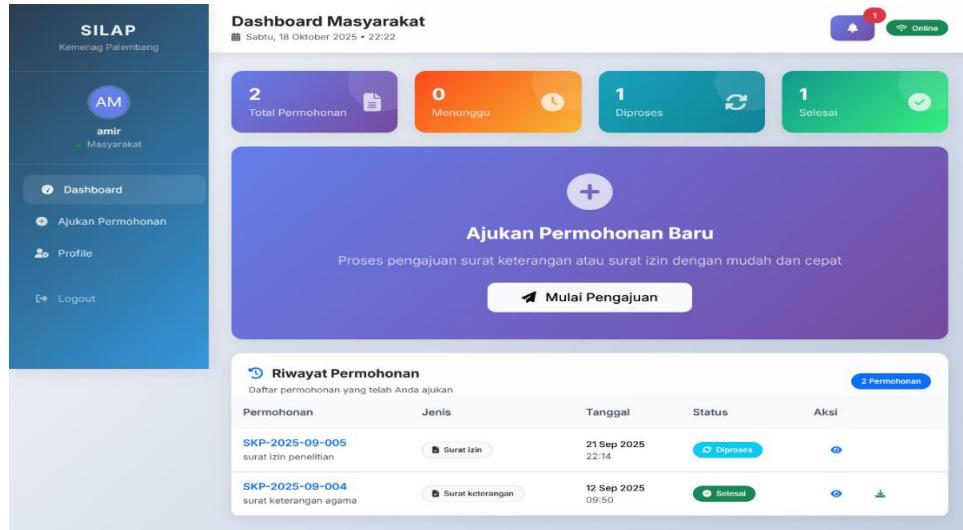


**Gambar 4.13 Halaman Login**

## 3. Halaman Dashboard Masyarakat

Halaman dashboard masyarakat menampilkan ringkasan aktivitas pengguna seperti jumlah permohonan yang diajukan, status permohonan, serta notifikasi dari petugas. Dari halaman ini, masyarakat dapat menavigasi

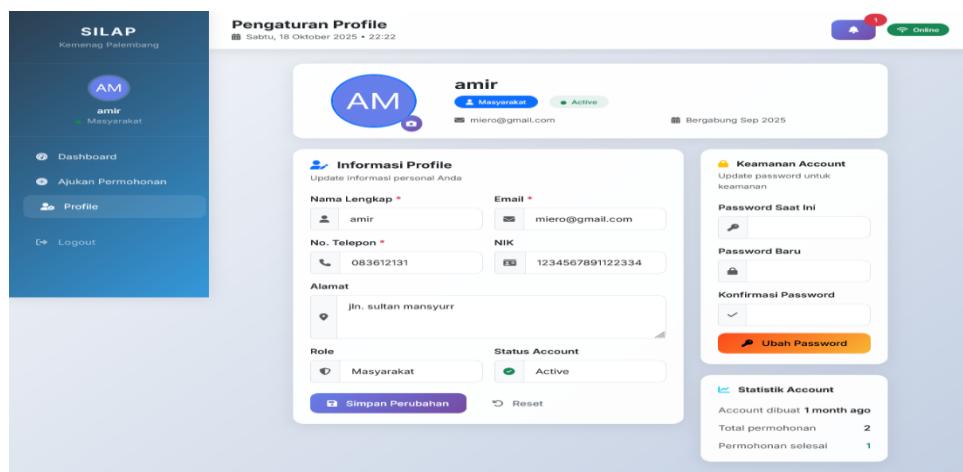
ke fitur lain seperti pengajuan layanan dan pengaturan profil.



**Gambar 4.14 Halaman Dashboard Masyarakat**

#### 4. Halaman Edit Profil Masyarakat

Halaman ini memungkinkan masyarakat memperbarui informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan kata sandi. Tujuannya agar data pengguna tetap akurat dan valid.

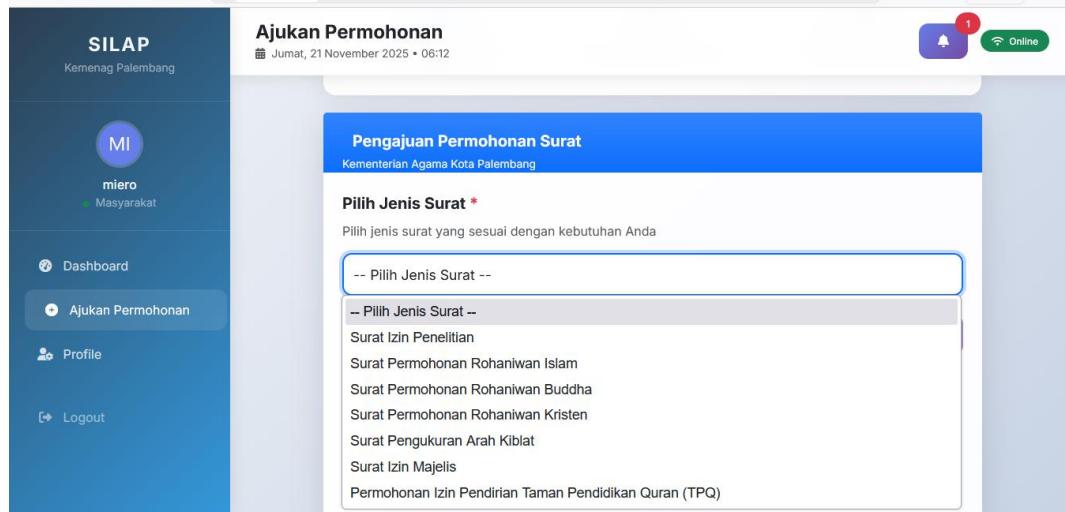


**Gambar 4.15 Halaman Edit Profil Masyarakat**

#### 5. Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat

Halaman ini digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan. Pengguna dapat memilih jenis layanan (surat

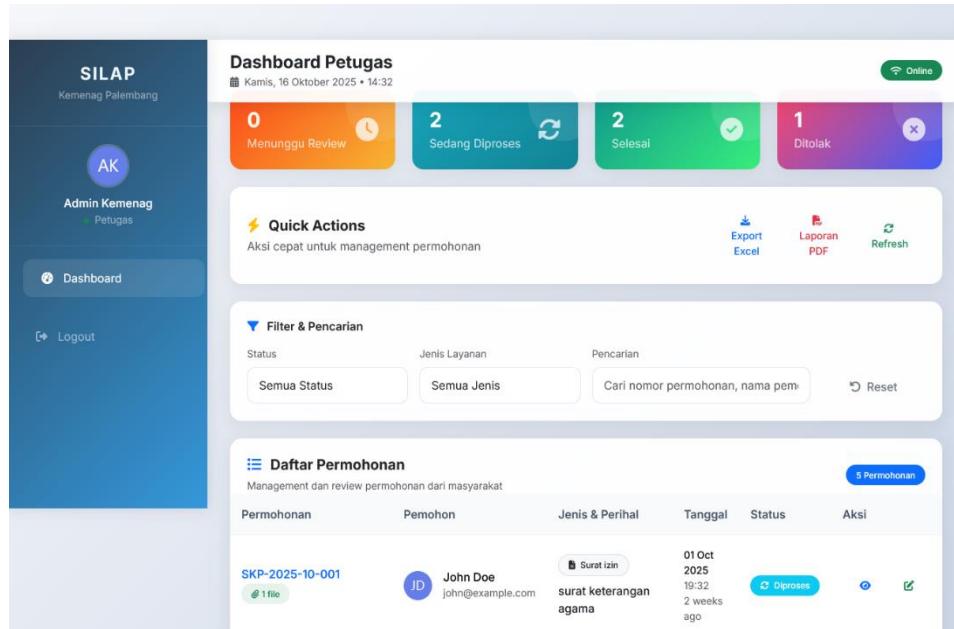
keterangan atau surat izin), mengisi data pendukung, serta mengunggah berkas persyaratan.



**Gambar 4.16 Halaman Pengajuan Permohonan Masyarakat**

#### 6. Halaman Dashboard Admin/Petugas.

Halaman ini digunakan oleh admin/petugas untuk memantau, memverifikasi, dan memproses setiap permohonan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu, admin juga dapat mengelola data pengguna dan menghasilkan laporan bulanan dalam bentuk PDF.



Gambar 4.17 Halaman Dashboard Admin/Petugas

#### 4.5 Testing Pengujian

Tahapan pengujian merupakan proses penting yang dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang telah diimplementasikan berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan bebas dari kesalahan logika maupun kesalahan teknis. Pengujian pada sistem Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP) ini menggunakan metode Black Box Testing, yaitu metode pengujian yang berfokus pada fungsi-fungsi sistem tanpa memeriksa kode program secara langsung.

Pengujian dilakukan dengan memberikan berbagai masukan (input) pada sistem, kemudian memeriksa keluaran (output) yang dihasilkan untuk memastikan kesesuaian dengan hasil yang diharapkan. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah sistem telah memenuhi kebutuhan fungsional sebagaimana yang telah didefinisikan dalam tahap analisis dan perancangan sistem.

#### 4.5.1 Unit Test

Unit Test dilakukan untuk memastikan bahwa setiap fitur dalam sistem SILAP dapat berfungsi sesuai dengan rancangan dan kebutuhan pengguna. Pengujian dilakukan terhadap dua jenis pengguna, yaitu Admin/Petugas dan Masyarakat.

**Tabel 4.12 Unit Test**

No	Fitur	Test Case	Langkah Uji	Hasil yang Diharapkan	Status
1	Login	Login sebagai admin	Masukkan email dan password valid	Sistem menampilkan halaman dashboard admin	Valid
2	Lihat Daftar Permohonan	Menampilkan seluruh data permohonan	Akses menu “Data Permohonan”	Sistem menampilkan daftar seluruh permohonan	Valid
3	Lihat Detail Permohonan	Membuka detail pengajuan	Klik tombol “Detail” pada daftar permohonan	Sistem menampilkan rincian permohonan	Valid
4	Ubah Status Permohonan	Memperbarui status pengajuan	Klik tombol “Proses”, “Selesai”, atau “Tolak”	Sistem menampilkan status terbaru permohonan	Valid
5	Unggah Hasil Surat	Mengunggah file hasil surat	Klik tombol “Upload Hasil Surat” dan unggah file PDF	Sistem menyimpan file hasil surat	Valid
6	Hapus Permohonan	Menghapus data pengajuan	Klik tombol “Hapus” pada daftar permohonan	Sistem berhasil menghapus data	Valid
7	Laporan Pengajuan Surat	Unduh laporan dalam format PDF	Klik tombol “Download Laporan”	Sistem berhasil mengunduh laporan	Valid
8	Manajemen Akun	Melihat, menambah, dan menghapus akun pengguna	Akses menu “Manajemen Akun”	Sistem menampilkan data pengguna dan menyimpan perubahan	Valid
9	Logout	Keluar dari sistem	Klik tombol “Logout”	Sistem kembali ke halaman login	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi pada sisi Admin/Petugas berjalan sesuai dengan kebutuhan sistem tanpa ditemukan kesalahan fungsional.

**Tabel 4.13 Unit Test Masyarakat**

No	Fitur	Test Case	Langkah Uji	Hasil yang Diharapkan	Status

1	Login	Login sebagai masyarakat	Masukkan email dan password valid	Sistem menampilkan dashboard masyarakat	Valid
2	Registrasi Akun	Membuat akun baru	Isi form registrasi dan kirim	Akun berhasil dibuat dan dapat login	Valid
3	Pengajuan Permohonan	Mengisi formulir pengajuan surat	Isi data, pilih jenis layanan, dan unggah berkas	Sistem menyimpan data dan menampilkan notifikasi berhasil	Valid
4	Lihat Daftar Permohonan	Melihat daftar pengajuan yang telah dibuat	Akses menu “Riwayat Permohonan”	Sistem menampilkan daftar permohonan beserta status	Valid
5	Lihat Detail Permohonan	Membuka detail pengajuan	Klik tombol “Detail” pada daftar permohonan	Sistem menampilkan informasi lengkap pengajuan	Valid
6	Lacak Status	Melihat perkembangan status pengajuan	Klik menu “Status Permohonan”	Sistem menampilkan status terkini permohonan	Valid
7	Download Hasil Surat	Mengunduh file hasil surat	Klik tombol “Download Hasil”	Sistem berhasil mengunduh file surat	Valid
8	Edit Profil	Memperbarui data pribadi	Masuk ke halaman “Profil” dan ubah data	Sistem menyimpan perubahan profil	Valid
9	Notifikasi	Menerima notifikasi perubahan status	Tunggu proses perubahan status oleh admin	Sistem menampilkan notifikasi di dashboard	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi utama pada sisi pengguna masyarakat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rancangan sistem.

#### 4.5.2 Acceptance Testing

Acceptance testing dilakukan untuk menilai apakah sistem secara keseluruhan telah memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat dioperasikan sesuai dengan tujuan pengembangan. Pengujian ini melibatkan pengujian terhadap aspek fungsionalitas, kemudahan penggunaan, ketepatan data, dan stabilitas sistem.

**Tabel 4.14 Hasil Pengujian Acceptance Testing**

No	Kriteria Pengujian	Deskripsi Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Uji	Kesimpulan
1	Kesesuaian Fungsi	Menguji kesesuaian fungsi sistem dengan kebutuhan pengguna	Semua fitur utama berjalan sesuai kebutuhan	Sesuai	Diterima
2	Kemudahan Penggunaan	Menilai kemudahan antarmuka dan navigasi sistem	Antarmuka mudah digunakan dan dipahami	Sesuai	Diterima

3	Ketepatan Data	Memastikan data yang disimpan sesuai input pengguna	Data tersimpan dan tampil akurat	Sesuai	Diterima
4	Kecepatan Akses	Menguji waktu respon sistem saat digunakan	Sistem cepat diakses tanpa jeda signifikan	Sesuai	Diterima
5	Stabilitas Sistem	Menguji kestabilan sistem saat diakses oleh beberapa pengguna	Sistem berjalan normal tanpa error	Sesuai	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian unit test dan acceptance test yang telah dilakukan, seluruh fitur dalam sistem SILAP (Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik) dinyatakan berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Tidak ditemukan kesalahan yang signifikan pada fungsi utama seperti login, registrasi, pengajuan surat, pembaruan status, notifikasi, maupun ekspor laporan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik (SILAP) pada Kementerian Agama Kota Palembang telah berhasil dikembangkan dengan menggunakan framework Laravel dan basis data MySQL, serta mendukung dua peran pengguna utama yaitu masyarakat sebagai pemohon dan admin/petugas sebagai pengelola layanan.
2. Sistem yang dibangun mampu memfasilitasi proses pelayanan administrasi publik secara digital, meliputi pendaftaran akun, pengajuan permohonan layanan, pemrosesan dan verifikasi oleh petugas, hingga penerbitan dan pengunduhan hasil layanan secara daring.
3. Berdasarkan pengujian perangkat lunak menggunakan metode Black Box Testing, seluruh fungsi utama sistem berjalan sesuai kebutuhan dan tidak ditemukan kesalahan fungsional yang signifikan, sehingga sistem dinyatakan dapat digunakan dengan baik.

## 5.2 Saran

4. Disarankan agar sistem ditingkatkan dengan fitur notifikasi otomatis melalui email atau WhatsApp untuk memberikan pemberitahuan status pengajuan secara real-time kepada warga, sehingga memudahkan komunikasi dan mengurangi ketergantungan pada pengecekan manual.
5. Optimalisasi tampilan antarmuka (UI) agar lebih responsif di perangkat mobile, mengingat banyak warga yang mengakses layanan melalui smartphone.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, R. &, & Shalahuddin, M. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak (Terstruktur dan Berorientasi Objek)*. Informatika Bandung.
- Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIX : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>
- As, R. H. K. (2014). Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin*.
- Frankie, I. (1997). Entity Relationship Modelling. In *Oracle Database Principles*. [https://doi.org/10.1007/978-1-349-14693-2\\_5](https://doi.org/10.1007/978-1-349-14693-2_5)
- Hutahaean, J. (2023). Konsep Sistem Informasi. In *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Vol. 3). <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan ...*, 3(2), 17–22. <http://repository.uin-suska.ac.id/70478/> [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM\\_INFORMASI\\_PELAYANAN\\_PUBLIK\\_BERBASIS\\_WEB\\_PADA\\_DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM_INFORMASI_PELAYANAN_PUBLIK_BERBASIS_WEB_PADA_DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf)
- Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., M. S. (2012). KONSEP DASAR SISTEM INFORMASI. In *Lecture Notes : Sistem Informasi*.
- Maulani, G. A. F. (2019). *Hakikat Informasi Dan Teknologi Informasi*. Hira Institute, 67–68.
- Melawat, S. H. (2022). Pengantar Administrasi Publik. In *Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik*. [http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku\\_pengantar\\_administrasi\\_publik.pdf](http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku_pengantar_administrasi_publik.pdf)
- Paryanta, Sutariyani, & Susilowati, D. (2017). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Desa Sawahan. *Ijns.Org Indonesian Journal on Networking and Security*, 7(2), 2302–5700.
- Pressman, R. S. (2012). *Software Engineering*.
- Rosa A & Shahaludin. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung Informatika.
- Satya, J. B., Suhery, L., Sinlae, A. A. J., & Uliyatunisa, U. (2021). Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Melalui Sistem Administrasi Kependudukan Menggunakan Metode Extreme Programming. *Jurnal Sistem Komputer Dan Informatika (JSON)*, 3(2), 87. <https://doi.org/10.30865/json.v3i2.3592>
- Sulistiono, H. (2018). *Coding Mudah dengan CodeIgniter, JQuery, Bootstrap, dan*

- Datatable (Vol. 1). PT Elex Media Komputindo.
- Warjiyono, W., Aji, S., & Surlily, R. Y. (2019). Sistem Informasi Layanan Publik Desa Jagalempeni Menggunakan Model Extreme Programming. *Information System for Educators and Professionals*, 4(1), 25–34. <http://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/1162>
- Widya Ramadhina, A. K. B. (2024). Sistem Pengelolaan Arsip Aktif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 8(2), 141–159.
- Yudhanto, Y. (n.d.). *Penngantar BPMN Business Process Modeling Notation*. ilmu komputer.
- Yullang. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kua Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. <Https://Repository.Iainpare.Ac.Id/Id/Eprint/1797>.

## LAMPIRAN


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
 Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452  
 Telepon: (0711) 354668 Faximile (0711) 356209  
 Website: www.saintek.radenfatah.ac.id



---

Nomor	: B-345/Un 09/PP.07/VIII.2/12/2024	Palembang, 18 Desember 2024
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	<b>Mohon Izin Observasi</b>	

Kepada Yth.  
 Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang  
 di  
 Palembang

Sehubungan dengan surat pengajuan proposal pra penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan kepada :

Nama	:	Raden Amir Hamzah
NIM	:	2030803083
Program Studi	:	Sistem Informasi
Alamat	:	Jl. Sultan Mansyur Lr. Perwira II Kota Palembang
Waktu Observasi	:	09 Desember 2024 s/d 09 Maret 2025
Objek Observasi	:	Data pelayanan publik, profil dan sejarah

Data tersebut digunakan dalam penyusunan tugas akhir. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan untuk pengembangan ilmu sesuai dengan program studinya dan tidak akan dipublikasikan kepada pihak ketiga.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
  
 Muhammad Isnaini



**Lampiran 1. Izin Observasi**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALEMBANG  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani 14 uli Palembang 30264  
 Telpo / Faksimile (0711) 511117 email: kotapalembang@kemenag.go.id

Nomor : B-06/Kk.06.05.01/TL.00/01/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Observasi

13 Januari 2025

Kepada Yth.  
**Dekan Fakultas Sains dan Teknologi**  
**Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang**

Di -  
 Palembang

Berdasarkan surat Dekan Fakultas sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang nomor : B-1395/Un.09/PP.07/VIII.2/12/2024 tanggal 18 Desember 2024 perihal seperti tersebut pada pokok surat, maka pada prinsipnya kami memberikan izin kepada Saudara/i :

Nama : **Raden Amir Hamzah**  
 NIM : 2030803083  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Waktu Observasi : 09 Desember 2024 s.d 09 Maret 2025  
 Objek Observasi : Data pelayanan publik, profil dan sejarah

Untuk melaksanakan Observasi di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang guna keperluan skripsi.  
 Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapan terima kasih.

Plt. Kepala,



**Abubakar**

Tembusan ;  
 1. Kepala Madrasah MTsN 2 Palembang  
 2. Mahasiswa yang bersangkutan



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.  
 Token : 8fdwxQ

Lampiran 2. balasan observasi



Nomor : B-2324/AIn.09/PP-07/VIEL 2/10/2025 Palembang, 29 Oktober 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Pencitian

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palembang  
di  
Palembang

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami :

Nama	: Raden Amir Hamzah
NIM / Program Studi	: 2030803083 / Sistem Informasi
Alamat	: Jl. Sultan M. Mansyur Lt. Perwira II Kota Palembang
Judul	: Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik di Kementerian Agama Kota Palembang
Waktu Penelitian	: 28 Oktober 2025 s/d 28 Februari 2026
Objek Penelitian	: Data struktur organisasi, gambaran umum institusi dan SOP layanan

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu kami turunkan terima kasih.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALEMBANG  
Jalan Jendral Ahmad Yani 14-Ulu Palembang 30264  
Telepon/Faksimile (0711) 5111117 Email:kota@palembang.kemendag.go.id

Nomor : B-778/Kk.06.05.01/ TL.00/11/2025 Palembang, 10 November 2025  
Sifat : Blasa  
Pelihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

dl-  
Palembang

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, nomor: B-2326/Un09/I/PP.07/MIII.2/10/2025, tanggal 29 Oktober 2025, perihal seperti tersebut pada pokok surat, maka pada prinsipnya kami memberikan Izin kepada Saudara/I :

Nama	: Raden Amir Hamzah
NIM	: 2030803083
Program Studi	: Sistem Informasi
Judul Penelitian	: Sistem Informasi Layanan Administrasi Publik di Kemenag Palembang
Objek Penelitian	: Data Struktur Organisasi, Gambaran Umum Institusional dan SOP Layanan.

Untuk melaksanakan penelitian di Kemenag Kota Palembang guna keperluan menyelesaikan tugas akhir.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala



MUFLIKHUL HASAN

Tembusant

1. Ka.Kanwil Kemenag Prov. Sumsel
  2. Mahasiswa yang bersandikutan



Dokumen ini telah dilindungi dengan sistem elektronik.  
Referensi: [www.OMG.org/CB](#)

## Lampiran 4. Balasan Penelitian



Lampiran 5. Observasi dan wawancara



Lampiran 6. Observasi dan wawancara

## **Formulir Wawancara**

Tanggal : 26 Februari 2025  
 Waktu : 13.00 - Selesai  
 Narasumber : Riki Unika Dongoran, S.SI  
 Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama

1. Bagaimana alur pelayanan administrasi sebelum adanya sistem informasi?
2. Kalo surat yang akan kita buat itu ada form nya ngga pak?
3. Mengapa pelayanan administrasi membutuhkan sistem informasi berbasis web?
4. Data apa saja yang paling sering dibutuhkan masyarakat dalam pengurusan layanan?
5. Bagaimana proses pelacakan status layanan dilakukan sebelum ada sistem digital?
6. Bagaimana mekanisme pemberitahuan kepada masyarakat terkait status layanan?
7. Apa saja permasalahan yang sering dihadapi masyarakat saat melakukan pengajuan layanan?
8. Bagaimana laporan layanan yang ada dikemenag?
9. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap sistem layanan administrasi berbasis web yang dikembangkan?

### **Jawaban**

1. Sebelum ada sistem, masyarakat harus datang langsung ke kantor, mengisi formulir manual, dan menunggu proses verifikasi secara tatap muka.
2. Dia tu bentuknya surat balasan dek, jadi tidak ada formnya.
3. Sistem berbasis web diperlukan agar pelayanan lebih cepat, akurat, dan dapat diakses tanpa harus datang langsung ke kantor.
4. Data yang sering dibutuhkan masyarakat adalah identitas pribadi, dokumen persyaratan, serta informasi status pengajuan.
5. Sebelumnya, pelacakan status dilakukan secara manual melalui WhatsApp atau datang langsung ke kantor.
6. Pemberitahuan biasanya diberikan secara lisan atau melalui pesan aplikasi pribadi, sehingga kurang terstruktur.
7. Masyarakat sering kesulitan melengkapi berkas, tidak mengetahui perkembangan layanan, serta harus bolak-balik menanyakan status.
8. Kami tidak ada laporan nya dek, karena sudah ada sistem srikandi yg handle itu, bentuknya hanya tabel
9. Harapannya sistem ini dapat mempercepat pelayanan, mempermudah pelacakan status, dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

**Lampiran 7. Formulir Wawancara**

**BERITA ACARA WAWANCARA**

Pada hari Rabu, Tanggal 26 februari 2025, telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi tugas akhir strata satu (S1)

Tempat : Kantor Kementerian Agama Palembang

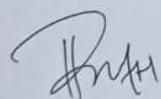
Narasumber : Riki Unika Dongoran, S.SI

Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama .

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber secara langsung yang berkaitan dengan penelitian pada kantor Kementerian Agama Palembang. Adapun pertanyaan serta hasil wawancara yang diajukan serta hasil wawancara terlampir.

Demikian berita acara ini dibuat sebenar-benarnya agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Peneliti,



(Raden Amir Hamzah)

Palembang, 26 Februari 2025

Narasumber,



(Riki Unika Dongoran, S.SI)

Lampiran 8. Berita Acara Wawancara

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALEMBANG**  
(Berdasarkan UU No. 25/ 2009 dan PP No. 96/2012 Tentang Pelayanan Publik)

7. Jenis Layanan : Pengukuran Arah Kiblat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>UU No. 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama</li> <li>Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2006 dan Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kepala Daerah/ Wakil Kepala Daerah dalam Pemeliharaan Kerukunan Umat Beragama, Pemberdayaan Forum Kerukunan Umat Beragama, dan Pendirian Rumah Ibadat</li> <li>Keputusan Menteri Agama Nomor 394 Tahun 2004 tentang Penetapan Status Masjid Wilayah</li> </ul>
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan Takmir Masjid untuk diukur arah kiblat tempat ibadahnya</li> <li>Permohonan ukur arah kiblat didasarkan pada Hasil Musyawarah Takmir Masjid dengan Jamaahnya</li> <li>Surat Permohonan dibuat rangkap dua. Satu ditujukan kepada Kepala KanKemenag Kota Palembang dan satu untuk tembusan arsip KUA Kecamatan SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG</li> </ul>
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Takmir Masjid menyelenggarakan musyawarah dan memutuskan tentang Perlunya Pengukuran Arah Kiblat</li> <li>Takmir Masjid menyampaikan Surat Permohonan ukur arah kiblat kepada Kantor Kemenag Kota Palembang melalui KUA Kecamatan</li> </ul>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	120 menit
5	Biaya/ Tarif	Dibayai dari Anggaran DIPA
6	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telah diukurnya arah kiblat masjid/ musholla</li> <li>Sertifikat, Stiker, dan Tanda Shaf arah sholat/kiblat</li> </ul>
7	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teodolit (Alat pengukur koordinat lokasi berdasarkan posisi matahari)</li> <li>Kompas, GPS, Laptop, Printer</li> <li>Alat transportasi</li> </ul>
8	Kompetisi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempunyai kemampuan melaksanakan tugas</li> <li>Mengetahui pengetahuan dan terampil dalam menggunakan program aplikasi Hisab Rukyat</li> </ul>
9	Pengawasan Internal	Kepala Seksi Penyelenggaraan Pembinaan Syariah
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Apabila kurang puas atau ada penyimpangan, maka Pengguna Jasa Layanan dapat menyampaikan aduan ke Bagian Pengaduan (lewat Kotak, Aduan, SMS, Email, Website, atau Program Dumas Kemenag RI)
11	Jumlah Pelaksana	4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Terukurnya arah kiblat tempat ibadah dengan diberikannya tanda shaf dan arah shalat
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terukurnya arah kiblat tempat ibadah tepat ke bangunan Ka'bah
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kualitas kinerja supaya selalu ditingkatkan untuk kepuasan pengguna jasa layanan

Lampiran 9. Layanan Publik

 <p><b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>KOTAPALEMBANG</b> JL. Jend Ahmad Yani 14 Ulu Kec.. Seberang Ulu Dua Kota Palembang</p>							<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td> <td>02.09</td> </tr> <tr> <td>Tanggal pembuatan</td> <td>20 Agustus 2019</td> </tr> <tr> <td>Tanggal revisi</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tanggal Efektif</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Disahkan oleh</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Nama SOP</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>AKTA IKRAR WAKAF</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Kualifikasi Pelaksana :</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1. SMU/S1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">2. Pengadministrasi Umum yang mampu menanggani administrasi</td> </tr> </table>				Nomor SOP	02.09	Tanggal pembuatan	20 Agustus 2019	Tanggal revisi		Tanggal Efektif		Disahkan oleh		Nama SOP		<b>AKTA IKRAR WAKAF</b>		Kualifikasi Pelaksana :		1. SMU/S1		2. Pengadministrasi Umum yang mampu menanggani administrasi	
Nomor SOP	02.09																													
Tanggal pembuatan	20 Agustus 2019																													
Tanggal revisi																														
Tanggal Efektif																														
Disahkan oleh																														
Nama SOP																														
<b>AKTA IKRAR WAKAF</b>																														
Kualifikasi Pelaksana :																														
1. SMU/S1																														
2. Pengadministrasi Umum yang mampu menanggani administrasi																														
<p><b>Dasar hukum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 5 tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria;</li> <li>Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, TalaK dan Rujuk;</li> <li>Undang-undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf</li> <li>Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 1977 tentang Perwakafan Tanah Milik;</li> <li>Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 41 Tahun 2004 tentang Wakaf;</li> <li>Keputusan Menteri Agama RI Nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi KUA Kecamatan</li> <li>Keputusan Menteri Agama RI Nomor 73 Tahun 1978 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Kepala Kanwil Depag Provinsi/ Setingkat di seluruh Indonesia untuk mengangkat/memberhentikan setiap Kepala KUA Kecamatan sebagai Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf</li> </ol>																														
<p><b>Keterkaitan :</b> Pemohon Akta Ikrar Wakaf, Lurah, PPAIW : Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf</p>																														
<p><b>Peringatan :</b></p>																														
No	Aktifitas	Pelaksanaan					Mutu Baku																							
		Saksi	Nadzir	Pemohon	Kepala/PP AIW	Pelaksana	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	Ket																				
1	Menyerahkan berkas Persyaratan ke PPAIW untuk melakukan Ikrar wakaf					Berkas Syarat AIW	3 menit	Diserahkan berkas syarat AIW																						
2	Validasi Persyaratan AIW					Berkas Syarat AIW	15 menit	Validnya Berkas syarat AIW																						
3	Melaksanakan Ikrar Wakaf					Berkas Syarat AIW	20 menit	Terlaksananya Ikrar Wakaf																						
4	Menandatangani AIW di atas materai (W1, W2) dan membubuh stempel.					Berkas Syarat AIW	10 menit	Ditandatanganinya AIW																						
5	Pembuatan Salinan AIW (W2a), dan mengarsipkannya					Berkas Syarat AIW	20 menit	Terbuatnya Salinan AIW arsip																						
6	Menyerahkan Salinan AIW pada yang berhak (Wakif, Nadzir, PPAIW, Lurah, Pengadilan Agama), lalu mengarsipkannya					Berkas Syarat AIW	5 menit	Terserahkannya AIW dan salinannya																						

#### Lampiran 10. Layanan Publik

<b>KANDI</b> Kementerian Agama Pemprov Palembang Kota Palembang - Kementerian Kota Palembang Kementerian Agama		Rabu, 19 November 2025	005/002266/ DINKES/2025	SOSIALISASI PENGEMBANGAN KELURAHAN SIAGA TUBERKOLOSIS KOTA PALEMBANG (YS)	H.Aprizal Hasyim - Sekretaris Daerah - Sekretariat Daerah Kota Palembang	<b>TERKIRIM</b>	<b>TIDAK ADA</b>
eranda  AAAN ARSIP	5	Rabu, 19 November 2025	005/002268/ Dinkes/ 2025	Undangan. *S.D	H. Aprizal Hasyim - Sekretaris Daerah - Pemerintah Kota Palembang Sekretariat Daerah	<b>TERKIRIM</b>	<b>TIDAK ADA</b>
Naskah Masuk  Registrasi Naskah Masuk  Daftar Naskah Masuk  Tembusan  Log Naskah Masuk  Disposisi  Koordinasi  Arahan  Log Disposisi	6	Rabu, 19 November 2025	005/002264/ DINKES/2025	Sosialisasi Rencana aksi Daerah (RAD) Penanggulangan Tuberkulosis tahun 2025-2027 (ys)	H.Aprizal Hasyim - Sekretaris Daerah - Sekretariat Daerah Kota Palembang	<b>TERKIRIM</b>	<b>TIDAK ADA</b>
		Rabu, 19		Undangan pencegahan dan	H. Afrizal Hasyim		

			Undangan pencegahan dan pengendalian AIDS-TBC malaria hari Jumat/ 28 November 2025 (BL)	H. Afrizal Hasyim - Sekda Kota Palembang Pemerintah Kota Palembang	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px 5px;">TERKIRIM</span>	<span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px 5px;">TIDAK ADA</span>
7	Rabu, 19 November 2025	005/002268/ Dinkes/2025	Undangan Workshop Penyusunan Policy Brief (BL)	Imam Gunarto - Ketua Umum - Dewan Pengurus Pusat Ikatan Nasional Analisis Kebijakan	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px 5px;">TERKIRIM</span>	<span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px 5px;">TIDAK ADA</span>
8	Kamis, 20 November 2025	60/DPP-INAKI/ XI/2025	Rekomendasi Observasi awal an. Pinkan Wulandari (BL)	Dr. Arwani, M.Pd - Ketua Prodi MPI - UIN Raden Fatah	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px 5px;">TERKIRIM</span>	<span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px 5px;">TIDAK ADA</span>
9	Rabu, 19 November 2025	8/226/03/ SIMPI/II/2025	Mohon izin	MUHAMMAD	<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px 5px;">TERKIRIM</span>	<span style="background-color: blue; color: white; padding: 2px 5px;">TIDAK ADA</span>

#### Lampiran 10. Bentuk tabel aplikasi srikandi

 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>KANTOR KEMENTERIAN AGAMA</b> <b>KOTAPALEMBANG</b> JL. Jend Ahmad Yani 14 Ulu Kec.. Seberang Ulu Dua Kota Palembang</p>																																																																											
				Nomor SOP      05.09 Tanggal pembuatan      20 Agustus 2019 Tanggal revisi Tanggal Efektif Disahkan oleh																																																																							
				<b>Nama SOP</b> <b>SOP PENGUKURAN ARAH KIBLAT</b> <b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. Memahami Tentang Teknis dan Cara Pengukuran Arah Kiblat <b>Peralatan / Perlengkapan :</b> Formulir, Meja dan Kursi, ATK, Ruang, Lemari, Arsip, Filling Kabinet <b>Pencatatan dan Pendataan :</b> Dicatat dan di Dokumentasikan Almari Arsip																																																																							
Dasar hukum 1. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Nertikal Kementerian Agama 2. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Keterkaitan : 1. SOP Penjilidan 2. SOP Menatausahaakan Surat Masuk Peringatan : Bila SOP ini Tidak di Jadikan Acuan Maka Pengukuran Arah Kiblat Tidak Dapat Terlaksana Dengan Baik Prosedur																																																																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 5%;">No</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">Aktifitas</th> <th colspan="3" style="width: 30%;">Pelaksanaan</th> <th colspan="3" style="width: 20%;">Mutu Baku</th> <th rowspan="2" style="width: 10%;">Ket</th> </tr> <tr> <th style="width: 10%;">Pemohon</th> <th style="width: 10%;">pelaksana</th> <th style="width: 10%;">Kepala KUA</th> <th style="width: 10%;">Persyaratan/Perlengkapan</th> <th style="width: 5%;">Waktu</th> <th style="width: 5%;">Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mendaftarkan Masjid dan Mushola Atau tempat yang Akan diukur</td> <td style="text-align: center;">(oval)</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">Data masjid berikut alamat masjid yang akan di data</td> <td style="text-align: center;">3 Menit</td> <td style="text-align: center;">Diketahui data masjid yang akan di ukur</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menyiapakan Peralatan ukur arah kiblat</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(rectangle)</td> <td style="text-align: center;">(rectangle)</td> <td style="text-align: center;">Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb</td> <td style="text-align: center;">10 Menit</td> <td style="text-align: center;">Peralatan lengkap</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Melaksanakan Pengukuran Arah Kiblat</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">(diamond)</td> <td style="text-align: center;">Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb</td> <td style="text-align: center;">30 Menit</td> <td style="text-align: center;">Pengukuran dilaksanakan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Mendaftarkan hasil pengukuran arah kiblat</td> <td></td> <td style="text-align: center;">(rectangle)</td> <td style="text-align: center;">(rectangle)</td> <td style="text-align: center;">Draf blangko, ATK</td> <td style="text-align: center;">5 Menit</td> <td style="text-align: center;">Hasil pengukuran</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menandatangani berita acara</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">(diamond)</td> <td style="text-align: center;">Draf blangk, ATK</td> <td style="text-align: center;">2 Menit</td> <td style="text-align: center;">Hasil pengukuran yang telah ditandatangani para pihak</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Membuat Laporan akhir dan hasil pengukuran di serahkan ke pemohon</td> <td style="text-align: center;">(oval)</td> <td style="text-align: center;">(rectangle)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">Draf blangk, ATK</td> <td style="text-align: center;">15 Menit</td> <td style="text-align: center;">Laporan Hasil pengukuran</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktifitas	Pelaksanaan			Mutu Baku			Ket	Pemohon	pelaksana	Kepala KUA	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	1	Mendaftarkan Masjid dan Mushola Atau tempat yang Akan diukur	(oval)			Data masjid berikut alamat masjid yang akan di data	3 Menit	Diketahui data masjid yang akan di ukur		2	Menyiapakan Peralatan ukur arah kiblat		(rectangle)	(rectangle)	Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb	10 Menit	Peralatan lengkap		3	Melaksanakan Pengukuran Arah Kiblat			(diamond)	Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb	30 Menit	Pengukuran dilaksanakan		4	Mendaftarkan hasil pengukuran arah kiblat		(rectangle)	(rectangle)	Draf blangko, ATK	5 Menit	Hasil pengukuran		5	Menandatangani berita acara			(diamond)	Draf blangk, ATK	2 Menit	Hasil pengukuran yang telah ditandatangani para pihak		6	Membuat Laporan akhir dan hasil pengukuran di serahkan ke pemohon	(oval)	(rectangle)		Draf blangk, ATK	15 Menit	Laporan Hasil pengukuran							
			No	Aktifitas	Pelaksanaan			Mutu Baku			Ket																																																																
	Pemohon	pelaksana			Kepala KUA	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output																																																																			
	1	Mendaftarkan Masjid dan Mushola Atau tempat yang Akan diukur	(oval)			Data masjid berikut alamat masjid yang akan di data	3 Menit	Diketahui data masjid yang akan di ukur																																																																			
	2	Menyiapakan Peralatan ukur arah kiblat		(rectangle)	(rectangle)	Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb	10 Menit	Peralatan lengkap																																																																			
	3	Melaksanakan Pengukuran Arah Kiblat			(diamond)	Peralatan arah kiblat, kompas, alat ukur dsb	30 Menit	Pengukuran dilaksanakan																																																																			
	4	Mendaftarkan hasil pengukuran arah kiblat		(rectangle)	(rectangle)	Draf blangko, ATK	5 Menit	Hasil pengukuran																																																																			
5	Menandatangani berita acara			(diamond)	Draf blangk, ATK	2 Menit	Hasil pengukuran yang telah ditandatangani para pihak																																																																				
6	Membuat Laporan akhir dan hasil pengukuran di serahkan ke pemohon	(oval)	(rectangle)		Draf blangk, ATK	15 Menit	Laporan Hasil pengukuran																																																																				

### Lampiran 11. Layanan Publik