

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

**PERANAN APLIKASI SIDEMANG DALAM MENINGKATKAN
ADMINISTRASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN
PLAJU ULU KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG**

CHOIRUNNISA

221250027

Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh Gelar Ahli Madya



**FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025



**PERANAN APLIKASI SIDEMANG DALAM MENINGKATKAN
ADMINISTRASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN
PLAJU ULU KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG**

**CHOIRUNNISA
221250027**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN APLIKASI SIDEMANG DALAM MENINGKATKAN
ADMINISTRASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN
PLAJU ULU KECAMATAN PLAJU KOTA PALEMBANG**

CHOIRUNNISA

221250027

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada Program Studi Administrasi Bisnis**

Palembang, 26 Agustus 2025

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan

Pembimbing



Merry Agustina, M.M., M.Kom



Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul "Peranan Aplikasi Sidemang Dalam Meningkatkan Administrasi Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang" Oleh "Choirunnisa" telah dipertahankan didepan

Komisi penguji pada hari Selasa, 26 Agustus 2025

Komisi Penguji

1. Merry Agustina, M.M., M.Kom

Ketua

2. Baibul Tujni, S.E., M.MSi

Sekretaris

3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si

Anggota

Mengetahui, 26 Agustus 2025

Program Studi Administrasi Bisnis

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas Bina Darma
Fakultas Vokasi

Yeni Widyanti, S.E., M.Ak

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Choirunnisa

Nim : 221250027

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir ini asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Ahli Madya D-3) di Universitas Bina Darma.
2. Di dalam karya tulis tugas akhir (TA) ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Bahwa tugas akhir ini memang dari hasil data yang didapat.
3. Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila terbukti terdapat pelanggaran di dalamnya maka saya siap untuk menindak lanjuti atau hukuman sebagai bentuk tanggung jawab saya.
4. Surat pertanyaan ini saya buat dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi sesuai perundang- undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari siapapun dan dibuat agar dipergunakan sebagaimana semestinya.

Palembang, 26 Agustus 2025

Membuat Pernyataan



Choirunnisa

221250027

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Cukup Allah sebagai penolongku dialah sebaik-baik pelindung.”

“Barang siapa yang menempuh suatu perjalanan dalam rangka untuk menuntut ilmu maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga.”

“Sebaik baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”

”-Iman Syafi’i.

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

– QS Al Baqarah 286.

“Orang lain tidak akan bisa paham strategi dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuangla untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Tugas akhir ini saya persembahkan untuk Orang Tua, dan ayuk saya Siti Rahma serta adik saya Putri Yasmin atas dukungannya.
- ❖ Untuk diri sendiri yang selalu mampu menguatkan dan menyakinkan bahwa pada semua yang telah diperjuangan bisa di lalui dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya pada akhirnya bahwa menyelesaikan semaksimal mungkin pada waktunya.

- ❖ Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada sahabat terdekat, teman-teman yang selalu mendukung dan membantu selama membuat tugas akhir semoga pertemanan kita tetap abadi.
- ❖ Terima kasih kepada pihak pada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini dan seluruh staf karyawan kelurahan Plaju Ulu, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.
- ❖ Terima kasih semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan dalam penyusunan tugas akhir (TA) dari awal hingga akhir.
- ❖ Tugas akhir ini saya persembahkan kepada almamater saya Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas vokasi Universitas Bina Darma.

Akhir kata saya ucapkan semoga apa yang saya kerjakan dapat bermanfaat bagi semua orang.

Tugas akhir ini adalah akhir dari perjuangan di jenjang Pendidikan.

Almamaterku Tercinta Tempat Menimba ilmu

Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, penerapan teknologi informasi di sektor pemerintahan menjadi sangat penting untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan aplikasi sidemang (sistem informasi administrasi online masyarakat Palembang). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, survei, dan observasi langsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan penggunaan aplikasi sidemang dalam administrasi kelurahan telah berhasil 40 % yang menggunakan dan memanfaatkan, di mana masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam proses administrasi yang seharusnya lebih mudah di akses, untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kecepatan pelayanan dalam pengolahan data, mempercepat proses pengajuan surat izin, serta memudahkan akses informasi data bagi masyarakat. Tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan infrastruktur teknologi perlu diatasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi ini. Selain itu, pelayanan publik, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

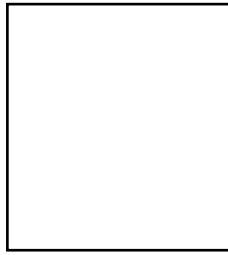
Kata kunci : Administrasi, Pelayanan Masyarakat, Aplikasi Sidemang.

ABSTRACT

In today's digital era, the application of technology in the government sector is very important to accelerate the administrative process and improve the quality of public services using the sidemang information application (online administrative information system for the Palembang community). The method used in this study is a qualitative approach with data collection techniques through interviews, surveys, and direct observation in the field. The results of the study indicate that the implementation of the information system and the use of the sidemang application in village administration has been successful, with 40% using and utilizing it, where the community has not been fully involved in the administrative process which should be easier to access, to increase efficiency and increase the speed of service in data processing, accelerate the process of submitting permits, and facilitate access to data information for the community. Challenges such as limited digital literacy of the community and technological infrastructure need to be overcome to optimize the use of this application. In addition, public services, which in turn increase public trust in the village government.

Keywords : *Adminstration, Public services, Sidemang Application.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Biodata Pribadi

Nama Lengkap : Choirunnisa

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 26 Januari 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. D.I. Panjaitan Lr. Abadi No. 22 RT. 19 RW. 07

Agama : Islam

Telepon : 082182364174

E-mail : choirunnisachoirunnisa06@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

- 2010 – 2015 : SD MI. TARBIYAH ISLAMMIYAH
- 2015 – 2018 : SMP SETIA DARMA PALEMBANG
- 2018 – 2021 : SMA SETIA DARMA PALEMBANG
- 2022 – 2025 : D3 UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG

C. Pengalaman Magang

- PT. Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakathu.

Atas puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan ini dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendetail mengenai “Peranan Aplikasi Sidemang Dalam Meningkatkan Administrasi Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang”. pada Kelurahan Plaju Ulu yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pembaca,

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat kurikulum di dalam proses belajar mengajar pada Fakultas Vokasi, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Bina Darma Palembang. Semoga Laporan ini Bermanfaat bagi Mahasiswa maupun instansi lain dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya tanpa dukungan dan inspirasi dari mereka, laporan ini mungkin tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, tetapi lepas dari semuanya itu mengingatkan saya juga dalam tahap belajar tentunya tidak luput dari berbagai kekurangan dan ketidak kesempurnaan, namun inilah hasil maksiamal yang dapat saya berikan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis di bantu dan pembimbing baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk dukungan moral dan doa.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Yeni Widyanti, S.E., M.Ak., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Ibu Merry Agustina, M.M., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Davy Anggreana, S.T., M.Si., Selaku Pimpinan Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang yang telah menerima dan mengizinkan kami melakukan Penelitian yang telah dipimpin.
6. Staff dan karyawan Kelurahan Plaju Ulu Kecamatan Plaju Kota Palembang atas bantuan dan bimbingan selama penelitian.

Akhir kata saya sebagai penulis semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Saya juga menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan, Semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang bersangkutan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Palembang, 26 Agustus 2025

Penulis

Choirunnisa

221250027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian	5

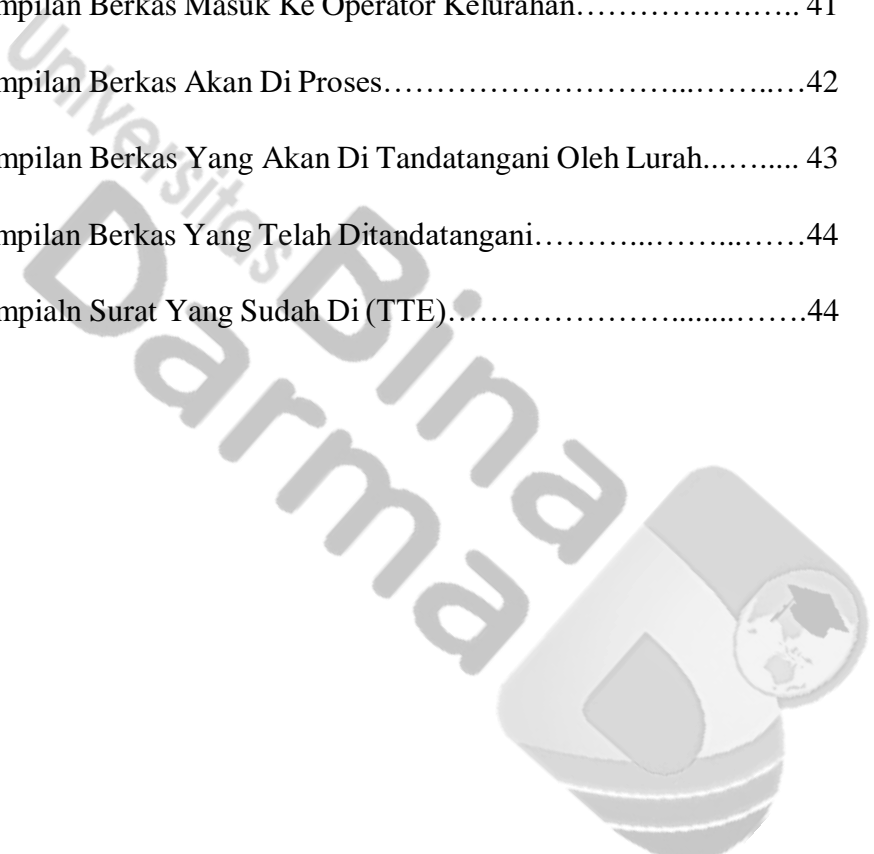
1.6. Teknik Pengumpulan Data	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Umum	8
2.1.1. Sejarah Kelurahan Plaju Ulu	8
2.1.2. Letak Geografis Kelurahan Palju Ulu.....	8
2.1.3. Visi, Misi Dan Moto Kelurahan Plaju Ulu.....	10
2.1.4. Asn Kelurahan Plaju Ulu Berakhlak	11
2.1.5. Logo Dan Makna Kelurahan Kelurahan Plaju Ulu	12
2.1.6. Struktur Organisasi , di Kelurahan Plaju Ulu.....	13
2.1.7. Tugas Dan Tanggung Jawab	14
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Administarsi	18
2.2.2. Pelayanan	19
2.2.3. Administasi Pelayanan Masyarakat.....	20
2.2.4. Sistem Informasi.....	21
2.2.5. Aplikasi Digital.....	22
2.2.6. Halaman Web.....	23
2.2.7. Kerangka Penelitian	25
BAB III.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
3.1. Hasil.....	26

3.1.1. Langkah – Langkah Penggunaan Aplikasi Sidemang	26
3.1.2. Pelayanan Dari Pihak Kelurahan Pada Saat Masyarakat Mengajukan Surat Menggunakan Aplikasi Sidemang.....	41
3.2. Pembahasan	45
3.2.1. Kelebihan Aplikasi Sidemang	45
3.2.2. Peningkatan Partisipasi Masyarakat.....	45
3.2.3. Keamanan Data.....	46
3.2.4. Manfaat Aplikasi Sidemang	46
3.2.5. Tujuan Aplikasi Sidemang	46
3.2.6. Jenis Layanan Pada Aplikasi Sidemang.....	47
3.2.7. Jenis layanan Terhadap Masyarakat Pada Aplikasi Sidemang Di Kelurahan Plaju Ulu Ada Beberapa Jenis Layanan Yaitu.....	47
3.2.8. Kelemahan Aplikasi Sidemang.....	48
BAB IV.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
4.1. Kesimpulan.....	50
4.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kelurahan Plaju Ulu.....	9
Gambar 2.2. Logo Intansi Kelurahan Plaju Ulu Kota Palembang.....	12
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Kelurahan Plaju Ulu.....	14
Gambar 2.4. Kerangka Penelitian.....	25
Gambar 3.1. Halaman Utama Aplikasi Sidemang.....	26
Gambar 3.2. Tampilan Halaman Pengisian Data (Register).....	27
Gambar 3.3. Tampilan Halaman Email Sudah Di Kirim	27
Gambar 3.4. Tampilan Halaman Konfirmasi Spam.....	28
Gambar 3.5. Tampilan Mendapatkan Email Dari Aplikasi Sidemang.....	29
Gambar 3.6. Tampilan Akun Anda Berhasil Terdaftar.....	29
Gambar 3.7. Tampilan Setelah Terdaftar Melakukan Login Kembali.....	30
Gambar 3.8. Tampilan Ini Pengisian Biodata.....	31
Gambar 3.9. Tampilan Halaman Home Sidemang.....	32
Gambar 3.10. Tampilan Di Atas Tampilan Alur Pembuatan Berkas Baru.....	32
Gambar 3.11. Tampilan Surat Yang Ingin Di Ajukan.....	33
Gambar 3.12. Di Atas Menunjukkan Tampilan Yang Akan Mengajukan Surat Yang Akan Dituju.....	34
Gambar 3.13. Halaman Ini Sudah Melakukan Pengisian Formulir.....	34
Gambar 3.14. Halaman Ini Menunjukkan Berkas Terbaru Yang di Ajukan.....	35
Gambar 3.15. Tampilan Berkas Sebelumnya	36
Gambar 3.16. Di Atas Merupakan Tampilan Untuk Warga Bila Surat Telah Dilakukan TTE Oleh Camat/Lurah.....	37

Gambar 3.17. Tampilan Operator Melakukan Validasi.....	38
Gambar 3.18. Tampilan Surat Keterangan Warga.....	39
Gambar 3.19. Tampilan Surat Sudah Di ACC.....	40
Gambar 3.20. Tampilan Berkas Masuk Ke Operator Kelurahan.....	41
Gambar 3.21. Tampilan Berkas Akan Di Proses.....	42
Gambar 3.22. Tampilan Berkas Yang Akan Di Tandatangani Oleh Lurah.....	43
Gambar 3.23. Tampilan Berkas Yang Telah Ditandatangani.....	44
Gambar 3.24. Tampilan Surat Yang Sudah Di (TTE).....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul.....	54
Lampiran 2 Lembar Konsultasi Bimbingan.....	55
Lampiran 3 Lembar Surat Pengantar Penelitian.....	57
Lampiran 4 Lembar Surat Izin Penelitian Dari Kesbagpol.....	58
Lampiran 5 Lembar Surat Izin Penelitian Dari Kelurahan	59
Lampiran 6 Lembar Turnitin Tugas Akhir.....	60
Lampiran 7 Lembar SK Pembimbing.....	61
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus.....	62
Lampiran 9 Formulir Perbaikan Penulisan Tugas Akhir.....	63
Lampiran 10 Surat Formular Kelayakan Jilid.....	64
Lampiran 11 Artikel Jurnal	65