

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran KP

Salah satu kebutuhan yang sangat besar akan teknologi informasi sekarang ini adalah kebutuhan akan sistem informasi. Berkembangnya teknologi informasi dan sistem informasi yang demikian pesat di era sekarang ini telah membuat hampir semua aspek kehidupan tidak dapat terhindar dari penggunaan perangkat komputer.

Kerja praktek (KP) merupakan mata kuliah yang wajib diambil oleh mahasiswa prodi Rekayasa Perangkat Lunak, Jurusan Teknik Informatika, Politeknik Negeri Bengkalis pada semester 8. Kerja praktek adalah bentuk dari implementasi penguasaan keahlian yang didapatkan dalam bangku kuliah untuk diterapkan dalam dunia kerja untuk mencapai keahlian tertentu. Dalam kerja praktek ini, mahasiswa akan mendapatkan kesempatan untuk melihat dan mempelajari apa saja yang ada didalam dunia kerja dan kondisi-kondisi yang ada. Mahasiswa yang melakukan Kerja praktek juga bisa memberikan ide dan gagasan misalnya sebuah projek magang terhadap tempat dilaksanakannya kerja praktek, mulai dari tahap awal yaitu perencanaan, pembangunan, hingga ke tahap akhir dari pengerjaan projek.

Program studi Rekayasa Perangkat Lunak merupakan salah satu dari program studi yang ada di Politeknik Negeri Bengkalis. Program studi Rekayasa Perangkat Lunak bergerak di bidang studi yang luas mencakup beberapa aktivitas di luar pengembangan perangkat lunak biasa. Bidang ini mencakup berbagai aplikasi untuk pengembangan dan desain hingga pendekatan sistematis, sehingga membutuhkan pengalaman kerja di bidang teknologi maupun desain. Setiap mahasiswa yang mengambil program studi Rekayasa Perangkat Lunak ini melaksanakan kerja praktek guna meningkatkan pengetahuan dibidang teknologi, pemrograman dan desain sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memiliki pengalaman kerja. Kerja praktek yang dilaksanakan di kantor Dinas

Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Dumai merupakan salah satu tempat pelaksanaan kerja praktek sesuai dengan bidang studi Rekayasa Perangkat Lunak.

Helpdesk merupakan layanan dari dinas kominfotiksan tempat pengaduan bagi pengguna layanan. Banyaknya pengaduan yang tidak tersampaikan oleh pengguna karna kurangnya waktu pengguna dan developer, dengan adanya aplikasi helpdesk ini memudahkan kinerja developer mengatasi masalah dari pengguna sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyeluruh. Hal ini mengakibatkan dinas kominfotiksan semakin dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna.

Berhubungan dengan hal diatas, maka penulis melaksanakan kerja praktek disebuah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang berada di Kota Dumai. Waktu kerja praktek yang dilaksanakan berlangsung selama 4 bulan di Kantor ini. Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Dumai merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Software Development* yang memberikan jasa pengembangan aplikasi mulai dari aplikasi *Desktop, web dan mobile*.

Selama 4 bulan melakukan kerja praktik di Diskominfotiksan Kota Dumai penulis menemukan permasalahan yang dihadapi oleh Pekerja di Diskominfotiksan tersebut, salah satunya pengaduan atau keluhan pada setiap pengguna layanan Diskominfotiksan yang ingin melakukan keluhan mereka harus menjumpai langsung pekerja di Diskominfotiksan tersebut, yang mana hal ini tentu saja akan memperlambat waktu. karena mereka juga harus menunggu pekerja untuk bisa ditemui langsung.

Dalam pelaksanaan kerja praktek di Kantor Diskominfo Kota Dumai penulis mendapatkan tugas untuk melanjutkan sebuah website “pengaduan sistem layanan elektronika pemerintahan Kota Dumai” menggunakan *PHP*. karena sesuai dengan jurusan, di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian memiliki sendiri penempatan di bidang layanan aplikasi *E-Government*. Oleh karena itu penulis memilih untuk melakukan kerja praktek di tempat tersebut. Dengan demikian, melalui laporan kerja praktek (LKP) ini penulis hendak membahas tentang “APLIKASI HELPDESK PENANGANAN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ELEKTRONIKA PEMERINTAHAN KOTA DUMAI BERBASIS WEBSITE”. Alasan penulis dalam memilih topik ini adalah dikarenakan rancangan sistem ini dapat membantu karyawan Diskominfo Kota Dumai dalam menanggapi atau menerima pengaduan setiap pengguna layanan.

Solusi dari permasalahan yang bisa dilakukan oleh kami yakni melakukan penanganan pengaduan sistem layanan elektronika pemerintahan kota Dumai. Untuk membantu pengaduan setiap pengguna layanan, yang dapat membantu para pekerja dalam menerima keluhan layanan dan juga mempermudah dalam pembuatan laporan dan cara menanganinya

1.2 Tujuan dan Manfaat KP

Tujuan dilakukannya dari kegiatan kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dunia pekerjaan yang sesungguhnya dan menyesuaikan diri dengan dunia kerja yang sebenarnya.
2. Menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dan mempelajari ilmu baru yang belum pernah dipelajari dan di dapatkan di perkuliahan
3. Memudahkan para instansi untuk melakukan pengaduan ke Diskominfo agar cepat di tindak lanjuti keluhan dari pengguna.

Adapun Manfaat yang didapatkan dari kegiatan kerja praktek adalah :

1. Mendapatkan ilmu baru dan pengalaman dalam bidang pengelolaan berbasis elektronik.
2. Meningkatkan kerja sama antara pihak instansi dengan lembaga Pendidikan khususnya Program studi D4 Rekayasa Perangkat Lunak.
3. Mempermudah petugas Diskominfo dalam menanggapi dan menerima keluhan dari pengguna layanan
4. Menghemat waktu petugas Diskominfo tanpa harus bertemu langsung
5. Mempercepat pekerjaan

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Berdasarkan kegiatan yang sudah dilakukan selama proses kerja Praktek berlangsung selama kurang lebih 4 bulan, terhitung sejak tanggal 1 April 2023 hingga 26 Juli 2024. Adapun jam kerja praktek di perusahaan tersebut sesuai jam kerja, aktif selama 5 hari dalam satu minggu yaitu mulai hari senin pukul 07.30 – 16.30 WIB.

Berdasarkan kegiatan yang sudah dilakukan selama proses kerja praktek berlangsung selama 4 bulan yang dimulai dari 1 April 2024 sampai dengan 26 Juli 2024 maka target luaran yang diharapkan setelah melaksanakan program kerja Praktek ialah proyek aplikasi helpdesk penanganan pengaduan sistem layanan elektronika pemerintahan Kota Dumai berbasis website. Website ini menampilkan halaman Tulis Pengaduan dan menyediakan berbagai menu layanan aplikasi untuk mendukung dari fungsi sistem ini seperti fungsi bukti pengaduan, memudahkan pengguna layanan elektronika pemerintahan Kota Dumai dalam melakukan pengaduannya.