

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN  
PERSANDIAN KOTA DUMAI**

**APLIKASI HELPDESK PENANGANAN PENGADUAN  
SISTEM LAYANAN ELEKTRONIKA PEMERINTAHAN  
KOTA DUMAI BERBASIS WEBSITE**

**WIDYA LESTARI**

**6304201248**



**PROGRAM STUDI REKAYASA PERANGKAT LUNAK  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS  
BENGKALIS –RIAU**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN KERJA PRAKTEK  
DISKOMINFOTIKSAN KOTA DUMAI**

**APLIKASI HELPDESK PENANGANAN PENGADUAN SISTEM  
LAYANAN ELEKTRONIKA PEMERINTAHAN KOTA DUMAI  
BERBASIS WEBSITE**

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Kerja Praktek

**WIDYA LESTARI**  
6304201248

**DUMAI, 26 Juli 2024**

Pembimbing Lapangan  
Diskominfotiksan Kota Dumai



**Aditia Sanjaya, S.Tr.Kom**

Dosen Pembimbing Program Studi  
Rekayasa Perangkat Lunak



**Lidya Wati, M.Kom**  
NIP.198908222014042001

Disetujui  
Ketua Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak  
Politeknik Negeri Bengkalis



**Fajri Profeso Putra, M.Cs**  
NIP. 198805072015041003

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyusun laporan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam laporan ini penulis membahas mengenai Kerja Praktek yang dilaksanakan di DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA.

Dumai. Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi.

Tujuan penulis laporan Kerja Praktek ini adalah sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa Prodi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Negeri Bengkalis yang sudah melaksanakan Kerja Praktek.

Laporan ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak selama melaksanakan Kerja Praktek. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Bapak Johny Custer, S.T,M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Bapak Kasmawi, M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika.
3. Bapak Fajri Profesio Putra, M.Cs selaku Ketua Program Studi D-IV Rekayasa Perangkat Lunak.
4. Ibuk Lidya Wati, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek, yang mendidik serta membimbing dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek.
5. Bapak Muhammad Asep Subandri,M.Kom selaku Koordinator Kerja Praktek.
6. Bapak Kepala Dinas Kominfotiksan Kota Dumai Drs. H. Khairil Adli, M.Si
7. Bapak Aditia Sanjaya,S.Tr.Kom selaku Koordinator Pelaksanaan Kerja

Praktek

8. Seluruh Staff Dinas Kominfotiksan Dumai.

Penulis merasa sangat bersyukur selama melaksanakan Kerja Praktek di Dinas komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfotiksan). Karena dengan adanya pelaksanaan Kerja Praktek ini, penulis mendapatkan begitu banyak ilmu pengetahuan terkait bidang Aplikasi, selain itu juga mendapatkan begitu banyak pengalaman berharga yang kelak dapat dijadikan pegangan yang akan sangat berguna dan membantu untuk masa yang akan datang. Terutama didalam dunia kerja dengan lingkup yang lebih luas.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang mendasar pada laporan ini. Oleh karena itu penulis mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun. Kritik konstruktif dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan laporan selanjutnya. Akhir kata penulis mengharapkan untuk itu kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan laporan Kerja Praktek (KP) ini sangat penulis harapkan.

Dumai, 26 Juli 2024



Widya Lestari  
6304201248

## DAFTAR ISI

<b>LAPORAN KERJA PRAKTEK</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Pemikiran KP .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat KP .....	3
1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>5</b>
2.1 Sejarah Singkat Diskominfo Kota Dumai .....	5
2.2 Visi dan Misi Diskominfo Kota Dumai .....	6
2.2.1 Visi Diskominfo Kota Dumai .....	6
2.2.2 Misi Diskominfo Kota Dumai.....	6
2.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Dumai.....	6
2.4 Ruang Lingkup Diskominfo Kota Dumai.....	9
<b>BAB III BIDANG PEKERJAAN SELAMA KERJA PRAKTEK</b> .....	<b>14</b>
3.1 Spesifikasi Tugas yang di Laksanakan.....	14
3.1.1 Mengikuti Rapat .....	14
3.1.2 Mempelajari Framework Laravel .....	14
3.1.3 Bimtek .....	15
3.1.4 Mengikuti Acara Rapat Penilaian Smart City .....	16
3.1.5 Pengerjaan aplikasi sakiP .....	17
3.1.6 Pengecekan bug aplikasi pendekar.....	17
3.1.7 Aplikasi silat .....	18

3.1.8	Pembuatan manual book .....	18
3.1.9	Merancang UI Aplikasi dengan Figma.....	19
3.1.10	Pengkodean Aplikasi.....	20
3.2	Target yang di Harapkan .....	21
3.3	Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang digunakan .....	21
3.3.1.	Perangkat Lunak (Software).....	21
3.3.2	Perangkat Keras ( Hardware ).....	23
3.4	Data-data yang diperlukan.....	24
3.5	Dokumen-dokumen yang dihasilkan .....	24
3.6	Kendala yang dihadapi pada saat kegiatan Kerja Praktek .....	24
<b>BAB IV APLIKASI HELPDESK PENANGANAN PENGADUAN SISTEM LAYANAN ELEKTRONIKA PEMERINTAHAN KOTA DUMAI BERBASIS WEBSITE.....</b>		<b>25</b>
4.1	Metodologi .....	25
4.1.1	Prosedur Pembuatan Sistem/Alat/Solusi .....	25
4.1.2	Metodologi Pengumpulan Data.....	32
4.1.3	Proses Perancangan .....	32
4.1.4	Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan.....	34
4.2	Perancangan dan Implementasi .....	34
4.2.1	Analisis Data .....	34
4.2.2	Rancangan Sistem .....	35
4.2.3	Implementasi Sistem .....	38
4.2.4	Dampak Implementasi Aplikasi .....	42
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>43</b>
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>44</b>
<b>KEGIATAN HARIAN KERJA PRAKTEK (KP) .....</b>		<b>45</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>116</b>