

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran

Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu bentuk implementasi dari ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata. Melalui pelaksanaan KP, mahasiswa diharapkan dapat mengenal secara langsung lingkungan kerja profesional, memahami permasalahan yang ada di lapangan, serta mampu memberikan kontribusi dalam bentuk solusi berbasis teknologi.

Pelaksanaan Kerja Praktik ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Pemilihan instansi ini dilatarbelakangi oleh peran pentingnya dalam pengelolaan sistem informasi dan komunikasi yang terintegrasi di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Pekanbaru. Dinas ini memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan layanan jaringan dan sistem informasi yang andal untuk mendukung kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien.

Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kominfo Pekanbaru adalah lambatnya penanganan laporan gangguan jaringan yang terjadi di berbagai OPD. Proses pelaporan gangguan masih dilakukan secara manual melalui pesan WhatsApp atau telepon ke petugas teknis, sehingga seringkali terjadi keterlambatan respon, tumpang tindih laporan, dan sulitnya melakukan rekapitulasi data gangguan. Akibat dari masalah ini, beberapa layanan publik menjadi terhambat karena keterlambatan dalam penyelesaian gangguan jaringan, yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kami mengusulkan solusi berupa perancangan chatbot auto-reply yang dapat membantu proses awal penanganan laporan gangguan jaringan. Chatbot ini dirancang untuk merespon laporan secara otomatis dan mencatat informasi dari pelapor terkait jenis gangguan, lokasi OPD, dan waktu kejadian. Dengan adanya sistem ini, proses pencatatan laporan menjadi lebih rapi, respons awal dapat dilakukan lebih cepat, dan petugas teknis dapat segera mengetahui gangguan yang terjadi melalui sistem terpusat.

1.2 Tujuan Dan Manfaat KP

Tujuan dari Pelaksanaan Kerja Praktik (KP) ini untuk:

1. Menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan kerja nyata, khususnya dalam bidang pengembangan perangkat lunak dan sistem informasi.
2. Mengembangkan sebuah sistem chatbot auto-reply yang berfungsi untuk membantu proses penanganan laporan gangguan jaringan di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Pekanbaru.
3. Memahami alur kerja dan proses bisnis pada instansi pemerintahan, serta mengidentifikasi permasalahan teknis yang terjadi di lapangan.
4. Meningkatkan kemampuan kerja tim, komunikasi profesional, serta adaptasi terhadap dinamika pekerjaan yang sesungguhnya.
5. Memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Rekayasa Perangkat Lunak di Politeknik Negeri Bengkalis.

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari pelaksanaan kegiatan kerja praktik ini antara lain:

1. Memberikan pengalaman langsung dalam mengembangkan solusi berbasis teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan instansi.
2. Meningkatkan kemampuan teknis dalam merancang dan mengimplementasikan sistem berbasis web, khususnya penggunaan chatbot dalam konteks pelayanan publik.
3. Menambah wawasan tentang penerapan teknologi digital di sektor pemerintahan, serta tantangan-tantangan yang dihadapi dalam transformasi digital.
4. Membentuk sikap profesionalisme, tanggung jawab, serta etika kerja yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek

Luaran dari proyek kerja praktik ini berupa sebuah aplikasi chatbot auto-reply berbasis web yang dirancang untuk membantu proses penanganan laporan gangguan jaringan di lingkungan OPD Kota Pekanbaru. Chatbot ini mampu

merespons laporan secara otomatis, mencatat informasi pelapor, serta mendistribusikan laporan kepada petugas teknis secara lebih efisien. Selain aplikasi, luaran lainnya mencakup dokumentasi teknis sistem, panduan penggunaan (user manual), serta source code dan file proyek lengkap yang diserahkan kepada pihak Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru melalui tautan Google Drive. Seluruh luaran ini juga dilengkapi dengan laporan akhir dan bahan presentasi hasil kerja praktik, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan proyek serta untuk mendukung keberlanjutan dan implementasi sistem di lingkungan instansi terkait.