

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah dinas yang dinaungi oleh pemerintah kota Surabaya. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan. Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki 3 divisi di dalamnya, yaitu Informasi, Komunikasi Publik serta Statistik (IKPS), E-Government (E-Gov), dan Teknologi Informasi (TI). Uraian Dinas Komunikasi dan Informatika meliputi 3 hal yaitu Komunikasi dan Informatika, Statistik, dan Persandian.

Informasi, Komunikasi Publik serta Statistik (IKPS) merupakan divisi yang memiliki tugas untuk melaksanakan urusan pemerintahan meliputi informasi, komunikasi publik serta statistik. Salah satu bentuk kinerja dari IKPS adalah website Siaga 112.

Siaga 112 adalah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar masyarakat dapat menyampaikan keluhan yang diderita berbasis website. Website Siaga 112 dibuat guna mengetahui laporan penelpon, identitas penelpon, identitas *call taker*, kinerja *call taker*, dan lain-lain. Namun, untuk saat ini Sub Koordinator Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya perlu meminta laporan kinerja yang dibuat oleh masing-masing *call taker* agar dapat diketahui kinerjanya selama rentang waktu tertentu. Hal ini menyebabkan laporan kinerja tidak transparan dan tidak *real-time* dalam pembuatannya.

Dengan begitu, diperlukan pembuatan sebuah fitur untuk dapat memonitoring kinerja dari para *call taker* yang didalamnya sudah terdapat fitur untuk pengeksporan data kinerja menjadi sebuah file *excel* maupun PDF. Fitur ekspor data kinerja diperlukan agar dapat menjadi bukti nyata dari laporan *monitoring* kinerja para *call taker* untuk dapat disampaikan kepada Sub Koordinator Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Selain itu, *monitoring* kinerja *call taker* juga membutuhkan sebuah variabel berupa rentang tanggal yang dapat diimplementasikan dengan menambahkan fitur filter agar dapat melihat kinerja *call taker* pada rentang tanggal tertentu. Oleh karena itu,

pembuatan fitur tersebut memerlukan beberapa teknologi pendukung yang dapat mempermudah dalam pembuatannya seperti *framework* dan *library*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang ada di atas, berikut merupakan perumusan masalah yang akan dikaji dari pengembangan fitur kinerja *call taker* praktik kerja lapangan berbasis website, yaitu :

1. Apa saja teknologi yang diperlukan dalam pengembangan fitur kinerja *call taker* pada Website Siaga 112 ?
2. Bagaimana merancang sebuah fitur Pengelolaan Data yang meliputi fitur ekspor dan filter berbasis website sehingga dapat mengatasi berbagai masalah yang ada serta memudahkan dalam mengelola dan melacak data pada Website Siaga 112 ?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam membuat sistem ini adalah sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem penerimaan PKL dibuat sesuai dengan kebutuhan utama dari alur penerimaan PKL di instansi.
2. Pengembangan fitur pada website Siaga 112 meliputi total, persentase, filter, tabel, dan ekspor.
3. Pengembangan fitur pada website Siaga 112 meliputi penambahan menu pemantauan kinerja *call taker* yang memiliki fitur seperti ekspor PDF, *excel*, dan filterisasi data kinerja.

1.4. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan memiliki tujuan sebagai berikut :

1.4.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah agar dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan pada saat perkuliahan dan turut berpartisipasi pengembangan fitur pada *website* Siaga 112.

1.4.2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari Praktik Kerja Lapangan ini adalah fitur pada *website* Siaga 112 dapat membantu mempermudah mengetahui kinerja *call taker* serta mengelola data pada excel.

1.5. Manfaat atau Kegunaan

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini adalah sebagai berikut :

1.5.1. Bagi Penulis

Mahasiswa mendapatkan bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang ada pada dunia kerja, mahasiswa juga mendapatkan pengalaman, keterampilan dan pengetahuan untuk melaksanakan program kerja pada perusahaan melalui Praktik Kerja Lapangan, serta mahasiswa dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi dan pekerjaan yang diberikan melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini.

1.5.2. Bagi Perusahaan

Perusahaan/Instansi dapat meningkatkan efisiensi karyawan dalam bekerja serta menghemat dan mempermudah admin mengetahui kinerja para karyawan melalui persentase dan total login, serta dapat melihat detail kinerja dari masing-masing karyawan.

1.5.3. Bagi Universitas

Universitas dapat menjalin kerjasama dengan dunia kerja dan perusahaan/instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan PKL dapat mempromosikan keberadaan akademik di tengah-tengah dunia kerja. Kegiatan PKL ini juga diharapkan berguna bagi perkembangan akademik yang ada di universitas sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa selanjutnya.

1.6. Metodologi Penelitian

Penulis menggunakan empat tahapan pengembangan metode air terjun (*waterfall*) dalam proses pengembangan sistem, yaitu :

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini penulis menganalisa kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh sistem dengan ketentuan yang diberikan, penulis mendengarkan permasalahan yang terjadi dan menggambarkan fitur apa saja yang diinginkan oleh user, kemudian melakukan brainstorming mengenai kebutuhan apa saja yang dibutuhkan dalam pengembangan fitur pada *website* Siaga 112.

2. Desain Sistem

Pada tahap ini penulis membuat perancangan desain *user interface* dan *user experience* yang nantinya rancangan tersebut akan diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman setelah melakukan analisa yang diperlukan.

3. Pengembangan Sistem

Pada tahap ini penulis mulai mengimplementasikan hasil rancangan sebelumnya yang telah dibuat ke dalam bentuk bahasa pemrograman. Proses ini menerjemahkan bahasa manusia menjadi bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti oleh komputer yang sesuai dengan hasil rancangan dapat dieksekusi dan menghasilkan sistem yang diharapkan oleh user. Dalam pembuatan sistem ini, penulis menggunakan tools Visual Studio Code dengan bahasa pemrograman HTML, CSS, PHP, Bootstrap dan Javascript serta CodeIgniter 3 sebagai kerangka kerja.

4. Pengujian Sistem

Setelah mengimplementasikan hasil rancangan ke dalam bentuk bahasa pemrograman selesai, langkah selanjutnya yaitu pengujian sistem (*testing*). Sistem yang telah dibuat akan diuji oleh penulis dengan menunjukkan hasilnya kepada user. Pada tahapan ini diperlukan untuk menemukan kesalahan yang ada, menemukan selisih paham yang terjadi antara pengembang dengan user, serta adanya penambahan atau pengurangan fitur. Apabila terdapat kesalahan pada sistem, maka akan kembali melakukan tahap tahap sebelumnya, namun jika sistem tidak ditemukan kesalahan, penambahan, ataupun pengurangan sistem, maka sistem sudah dapat digunakan pada *website* Siaga 112 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.