

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di sektor pemerintahan menjadi kebutuhan yang mendesak di era modern ini. Percepatan perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola interaksi masyarakat dengan penyelenggara layanan publik. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga transparan, mudah diakses, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara real-time. Salah satu wujud nyata dari upaya tersebut adalah pengembangan Mall Pelayanan Publik (MPP), sebuah sistem integratif yang menyatukan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat dan daerah ke dalam satu wadah layanan terpadu (Puspitasari & Wibowo, 2023). Konsep ini dirancang agar masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat untuk mengurus berbagai keperluan administratif, cukup melalui satu kanal layanan.

Namun dalam implementasinya, penyelenggaraan MPP di beberapa daerah, termasuk di Kabupaten Bangkalan, masih menghadapi sejumlah tantangan yang cukup signifikan. Salah satu permasalahan mendasar adalah rendahnya aksesibilitas masyarakat terhadap informasi layanan. Banyak masyarakat belum mengetahui jenis-jenis layanan yang tersedia di MPP, prosedur pengajuan, dokumen yang dibutuhkan, hingga lokasi layanan yang dapat diakses. Hal ini diperparah dengan minimnya media informasi digital yang bersifat interaktif, responsif, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Harjanto et al. (2022), keterbatasan akses informasi publik sering menjadi penyebab rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan pemerintahan. Maka dari itu, sistem informasi digital yang terstruktur dan interaktif menjadi prioritas penting dalam membangun pelayanan publik yang inklusif.

Demi mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan pendekatan baru berbasis teknologi informasi yang mampu menjawab tantangan-tantangan dalam penyampaian layanan publik. Salah satu solusi yang paling relevan adalah pengembangan website interaktif Mall Pelayanan Publik. Platform ini dapat menjadi jembatan utama antara masyarakat dengan penyedia layanan, di mana masyarakat bisa mendapatkan informasi lengkap dan akurat kapan saja dan di mana saja. Lebih dari sekadar media informasi, website interaktif ini juga dapat dilengkapi dengan fitur-fitur pendukung seperti kolom pengaduan masyarakat, masukan

layanan, fitur pencarian jenis layanan, hingga publikasi agenda layanan. Penelitian oleh Santoso et al. (2023) menunjukkan bahwa platform layanan publik berbasis web yang dirancang dengan prinsip keterbukaan dan kemudahan navigasi dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Sebagai bagian dari upaya mendukung transformasi digital tersebut, kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengambil fokus utama pada perancangan dan pengembangan website interaktif Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangkalan. Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Bangkalan, yang merupakan instansi pemerintah daerah dengan fungsi utama dalam pengelolaan teknologi informasi, komunikasi publik, dan penyebaran informasi digital. Diskominfo menjadi mitra yang tepat karena memiliki visi membangun pemerintahan yang efisien dan berbasis layanan teknologi, serta misi meningkatkan pelayanan publik melalui sistem digital yang terintegrasi dan ramah pengguna (Diskominfo Bangkalan, 2024).

Dalam kegiatan PKL ini, mahasiswa tidak hanya dilibatkan dalam proses desain visual dan pengkodean tampilan antarmuka, tetapi juga dalam tahapan penting lainnya seperti observasi lapangan, analisis kebutuhan sistem, dan pengujian fungsionalitas. Teknologi yang digunakan adalah framework Laravel versi 12, yang merupakan salah satu kerangka kerja PHP modern yang banyak digunakan untuk membangun aplikasi web skala besar, cepat, dan aman. Laravel dipilih karena menawarkan banyak fitur bawaan yang mempercepat proses pengembangan sistem informasi, seperti routing, autentikasi, dan manajemen database (Setiawan & Kurniawan, 2023). Selain itu, MySQL digunakan sebagai sistem manajemen basis data untuk menyimpan seluruh informasi terkait layanan, pengaduan, dan aktivitas pengguna secara terstruktur dan aman.

Melalui kegiatan ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata dalam pengembangan perangkat lunak berbasis proyek, mulai dari proses analisis hingga implementasi. Mereka tidak hanya mengasah keterampilan teknis dalam pemrograman dan desain sistem, tetapi juga belajar berkomunikasi dan bekerja sama dalam lingkungan kerja profesional yang menuntut akurasi, ketepatan waktu, serta pemahaman terhadap kebutuhan pengguna akhir. Hal ini menjadi nilai tambah yang sangat penting dalam menyiapkan lulusan

yang siap bersaing di dunia kerja, khususnya dalam bidang teknologi informasi dan pelayanan publik berbasis digital (Yuliana et al., 2023).

Lebih jauh lagi, kontribusi dari mahasiswa dalam kegiatan PKL ini diharapkan mampu memberi dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Bangkalan. Website yang dikembangkan dapat menjadi fondasi awal untuk membangun sistem informasi publik yang terintegrasi dan berskala besar di masa depan. Dengan adanya sistem yang informatif, interaktif, dan terstruktur, masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses layanan, dan pemerintah daerah pun dapat menjalankan fungsi pelayanan secara lebih transparan dan efisien. Oleh karena itu, kegiatan ini tidak hanya penting dari sisi akademik, tetapi juga strategis dalam konteks pembangunan daerah dan pemanfaatan teknologi untuk kesejahteraan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan website interaktif Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangkalan yang mampu meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan kepada masyarakat secara digital ?
2. Bagaimana memanfaatkan framework Laravel versi 12 dan database MySQL untuk membangun sistem informasi layanan publik yang efisien, aman dan terstruktur ?
3. Bagaimana mengimplementasikan fitur interaktif yang dapat menunjang komunikasi dua arah antara masyarakat dan pengelola layanan MPP ?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan Umum :

Mewujudkan solusi berbasis teknologi informasi melalui perancangan dan pengembangan website interaktif Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Bangkalan guna meningkatkan aksesibilitas, transparansi dan efisiensi layanan publik dengan memanfaatkan framework Laravel 12 dan sistem basis data MySQL.

Tujuan Khusus :

1. Merancang antarmuka sistem informasi berbasis web yang mudah diakses informatif, dan user-friendly sebagai sarana layanan publik bagi masyarakat Kabupaten Bangkalan
2. Mengimplementasikan framework Laravel 12 dan database MySQL dalam membangun sistem yang handal, aman, dan terstruktur sesuai dengan kebutuhan layanan di lingkungan Diskominfo.
3. Menerapkan fitur-fitur interaktif untuk menunjang komunikasi dua arah antara masyarakat dan pengelola layanan secara efektif dan responsif
4. Memberikan kontribusi langsung dalam mendukung transformasi digital di instansi pemerintah daerah, serta mengasah kemampuan teknis dan profesional mahasiswa dalam proyek pengembangan sistem informasi nyata

1.4 Manfaat / Kegunaan

1.4.1 Bagi Instansi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangkalan) :

1. Mendapatkan solusi teknologi informasi berupa website interaktif Mall Pelayanan Publik (MPP) yang dapat meningkatkan efisiensi penyampaian informasi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat secara digital.
2. Mempercepat proses digitalisasi layanan publik, khususnya dalam hal penyampaian informasi layanan, publikasi agenda pelayanan, serta komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui fitur pengaduan atau masukan.
3. Menerima kontribusi tenaga pengembang muda dari kalangan mahasiswa yang mampu mendukung program kerja instansi, khususnya dalam pengembangan sistem informasi berbasis Laravel dan MySQL.
4. Meningkatkan citra instansi sebagai lembaga pemerintah yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan proaktif dalam mendukung keterbukaan informasi publik.

1.4.2 Bagi Mahasiswa (Peserta PKL):

1. Meningkatkan keterampilan teknis dalam mengembangkan aplikasi berbasis web menggunakan framework Laravel 12 dan sistem basis data MySQL melalui pengalaman langsung di lingkungan kerja pemerintahan.

2. Mengasah kemampuan problem-solving, komunikasi dan kolaborasi tim, terutama dalam menghadapi tantangan riil pengembangan sistem informasi yang digunakan oleh masyarakat luas.
3. Mendapatkan pemahaman praktis mengenai alur kerja proyek digital di sektor publik, mulai dari observasi kebutuhan sistem, perancangan antarmuka, hingga implementasi dan pengujian sistem.
4. Menambah portofolio proyek nyata yang relevan dengan dunia kerja, serta membangun pengalaman profesional yang dapat mendukung kesiapan karier setelah lulus kuliah.

1.4.3 Bagi Perguruan Tinggi

1. Menjadi sarana penguatan hubungan akademik dengan dunia kerja, khususnya instansi pemerintahan daerah, melalui penerapan ilmu informatika secara langsung dalam proyek digitalisasi layanan publik.
2. Sebagai bentuk implementasi mahasiswa memperoleh pengalaman belajar kontekstual dan kolaboratif di luar lingkungan kampus.
3. Menjadi alat evaluasi efektivitas kurikulum dan pembelajaran, khususnya pada bidang rekayasa perangkat lunak, sistem informasi, dan teknologi web, agar tetap relevan dengan kebutuhan industri dan instansi pemerintahan.
4. Memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan penelitian terapan dan pengabdian masyarakat, karena hasil proyek (website MPP Bangkalan) dapat dijadikan referensi atau studi kasus dalam kegiatan akademik di masa mendatang.
5. Meningkatkan reputasi serta citra Perguruan Tinggi sebagai institusi yang aktif berperan dalam mendukung transformasi digital di sektor publik melalui kolaborasi antara mahasiswa, dosen pembimbing, dan mitra instansi.
6. Menjadi dasar kerja sama jangka panjang antara Program Studi Informatika dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bangkalan dalam bidang teknologi informasi, penelitian, dan inovasi layanan publik berbasis digital.