

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era digital saat ini menuntut kita akan kebutuhan informasi dan penggunaan aplikasi komputer mendorong terbentuknya aplikasi yang mampu menampung kegiatan dan permasalahan yang ada di suatu organisasi. Bidang TIK merupakan Bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika dimana tugasnya adalah melayani dan mensupport pekerjaan di lingkup Pemerintahan Kabupaten Pati. Adapun tugas pokok dari bidang TIK adalah penyediaan sarana dan prasarana jaringan internet dan intranet bagi Perangkat Daerah, penyediaan dan pengelolaan data center dan disaster recovery center bagi seluruh perangkat daerah, pengembangan layanan portal Kabupaten, pemberian nama domain, subdomain, hosting dan lain – lain. Desk TIK merupakan sistem helpdesk yang memberikan bantuan penanganan keluhan yang terjadi di Lingkup Pemerintah Kabupaten Pati.

Layanan – layanan yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati tentunya sering mendapatkan keluhan. Keluhan – keluhan tersebut sering disampaikan secara manual dengan membuat surat atau menelfon pegawai yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati. Jika keluhan yang disampaikan lebih dari satu kali pasti membuat pegawai yang menangani kuwalahan. Maka dibuatlah aplikasi Desk TIK untuk menampung keluhan atau permohonan yang di kirimkan user, dimana user ini hanya untuk Aparatur Sipil Negara. Ada 8.376 PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 2.869 PPPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja) yang bisa menggunakan aplikasi Desk TIK tersebut. Akan tetapi, pada setiap Organisasi Perangkat Daerah cukup menggunakan 1 (satu) user yang di setujui oleh Pimpinan Organisasi Perangkat Daerah tersebut dalam mengajukan tiket.

Mengubah kebiasaan ASN yang mengirimkan keluhan atau permohonan secara manual dan tidak tersistem membuat pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika tidak mempunyai track record hasil pekerjaannya. Ada beberapa Organisasi Perangkat Daerah yang mengajukan permohonan serupa setiap hari nya. Seperti internet yang kurang maksimal, penguatan internet untuk acara tertentu, colocation server organisasi perangkat daerah diluar Dinas Komunikasi

dan Informatika lingkup Pemerintah Kabupaten Pati, kabel fiber optik yang rusak dll. Layaknya sebuah organisasi yang mengedepankan pelayanan, urutan pelayanan pun sangat penting. Apalagi keluhan lebih dari satu setiap harinya tentunya pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika membutuhkan sistem yang mampu mengurutkan kejadian sesuai waktu pelaporan. Ketika aplikasi Desk TIK sudah di bangun pun, membutuhkan banyak waktu untuk mengubah kebiasaan lama. Ini yang membuat penulis mengembangkan aplikasi Desk TIK ini menjadi aplikasi yang mudah digunakan setiap ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Pati. Dengan adanya antrian permohonan atau keluhan tersebut, pegawai yang juga teknisi dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati bisa membagi personil dan membagi tugas sesuai dengan kompetensi dan jobdesk nya.

Dari uraian diatas, penulis memahami pentingnya tindaklanjut secepatnya dari setiap keluhan dan permohonan yang dikirim oleh user. Untuk mengetahui permohonan yang masuk maka perlunya notifikasi dari setiap permohonan yang masuk tersebut. Pada saat ini, aplikasi yang paling sering digunakan untuk berkomunikasi dengan respon yang paling cepat yaitu aplikasi whatsapp. Maka dari itu, penulis mengembangkan aplikasi Desk TIK dengan menambahkan nomor antrian yang disebut dengan ticketing sistem serta adanya notifikasi dari whatsapp sehingga keluhan dan permohonan dari user dapat segera ditangani.

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengelola aduan yang begitu banyak?
2. Bagaimana memberikan solusi dari tiket dengan cepat dan efisien?
3. Bagaimana mengatasi pertanyaan user yang sama dan berulang?

1.3. Batasan Masalah

Dari latar belakang yang sudah penulis uraikan dari penelitian ini, penulis akan memberikan batasan masalah supaya permasalahan tidak melebar. Batasan masalah yang dieksplorasi penulis sebagai berikut :

1. Pengguna aplikasi hanya ASN (Aparatur Sipil Negara) meliputi admin, teknisi, pimpinan yang ada di bidang TIK Dinas Komunikasi dan

Informatika Kab. Pati dan ASN dari OPD lain telah disetujui Kepala Dinas di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masing – masing.

2. Sistem ini nantinya mengolah data aduan dan permohonan yang ditujukan ke Bidang TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati.
3. Informasi sistem yang dihasilkan adalah update proses penanganan aduan dan permohonan.
4. Perancangan aplikasi menggunakan UML (*Unified Modelling Language*)
5. Aplikasi dibangun dengan berbasis web, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.

1.4. Tujuan

Tujuan dari skripsi ini adalah menghasilkan sebuah system yang mempermudah organisasi perangkat daerah di Pemerintahan Kabupaten Pati dalam melaporkan aduan maupun permohonan terkait permasalahan IT.

1.5. Manfaat

a. Bagi individu

1. Menambah wawasan, pengetahuan dan teknologi informasi
2. Mampu berinovasi dalam meningkatkan layanan pemerintahan.
3. Mampu menerapkan informasi yang dipelajari dalam perkuliahan untuk digunakan.

b. Bagi akademis

1. Mengetahui kemampuan dari mahasiswa dalam menguasai ilmu yang telah diberikan.
2. Menyadari kapasitas siswa didalam memahami dan menerapkan informasi yang diberikan

a. Bagi Instansi

Pengembangan e-ticketing system membuat aplikasi Desk TIK lebih mudah dalam penggunaan, pengelolaan dan tindak lanjutnya apalagi di tambah dengan notifikasi whatsapp. Selain itu, aplikasi desk TIK tidak hanya diperuntukkan dalam pengaduan kerusakan tapi juga menerima

permohonan layanan seperti back up data, colocation server, hosting, domain dll.

