



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan akan informasi dan tumbuhnya kecerdasan manusia. Orang-orang di berbagai kota besar dan kecil menemukan kemudahan dengan penggunaan Internet. Seiring berjalannya waktu, peran teknologi informasi dan komunikasi akan memberikan dampak yang sangat positif bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, internet merupakan media informasi yang menjadi kebutuhan manusia. Salah satu dari banyak hal yang dapat dilakukan dengan teknologi dan internet adalah menyiapkan *helpdesk* untuk perusahaan atau institusi.

Helpdesk adalah tempat utama untuk melaporkan masalah dan untuk memberi dan mendata informasi yang dikelola serta dikoordinasikan. Dari perspektif yang lebih luas, ini juga dilihat sebagai bagian penting dari fungsionalitas layanan yang menyandingkan sumber daya dan memecahkan masalah. Pengguna *Helpdesk* bisa dari internal atau eksternal namun pada laporan ini, penggunaan *helpdesk* difokuskan pada internal kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yaitu karyawan dan para staf lainnya guna membantu pendataan tindakan yang diambil dari keluhan dalam lingkungan kerja kantor. *Helpdesk* sangat penting untuk kelancaran dan kualitas dukungan yang diberikan kepada pengguna (*user*).

Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana merupakan salah satu perusahaan dinas pemerintah, yang bergerak dalam pengendalian jumlah penduduk dan penyebaran informasi serta penerapan prinsip Keluarga Berencana. Penggunaan teknologi



informasi di dinas ini sangat banyak dampaknya, seperti membantu penanganan permasalahan yang sebagian besar terfokus pada aset yaitu sarana dan prasarana pada hampir seluruh bidang di setiap kasi.

Dalam perjalanan penggunaan fasilitas kantor dan teknologi sering muncul permasalahan-permasalahan. Salah satu permasalahan yang terjadi di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah banyaknya laporan-laporan yang terjadi hanya dari person to person tanpa melewati prosedur pada umumnya yang menggunakan sistem pengantar baik melalui meja bantuan offline atau bahkan melalui *helpdesk* ini dan ditindak akhirnya dalam kurun waktu yang tidak pasti dan tidak dapat dipantau perkembangannya serta tidak terdata. Berdasarkan data dari hasil penelitian saya pada bidang Umum dan Kekaryawanan DPPKB bulan Mei 2023 didapatkan hasil rekapitulasi kasar berupa sejumlah data yang bersifat subjektif akibat tidak adanya pendataan dan tidak adanya alur pengaduan yang jelas terhadap aduan permasalahan tersebut.

Dari data diatas dapat menimbulkan masalah seperti banyaknya laporan keluhan yang disampaikan secara langsung ke pihak yang bersangkutan dengan suatu masalah tersebut sehingga pendataan terhadap tindakan yang dilakukan tidak sempurna bahkan sama sekali tidak ada pendataan yang bersifat kronologis dan aktual, menyebabkan masalah yang beresiko dicatat secara berulang, penggunaan dana pribadi untuk mengatasi kerusakan atau permasalahan fasilitas dan timbulnya masalah tidak tercatatnya data tindakan terhadap keluhan dengan baik, karena fokus pencatatan data pada dinas pada umumnya hanya terfokus pada keluar masuknya dana untuk menangani suatu masalah, dinas luar atau pengadaan kegiatan.

Dari permasalahan yang sudah disebutkan, dibutuhkan sebuah dokumentasi keluhan dan pelayanan dengan merancang aplikasi *helpdesk* berbasis *web* dengan *ticketing system* dan terintegrasi



dengan fitur pemantauan progress yang dapat memudahkan pelapor dalam melaporkan detail permasalahan pihak yang bersangkutan dengan permasalahan tersebut pada kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Dalam kesempatan ini penulis melakukan pengumpulan dan pengambilan data di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana selama satu bulan, oleh sebab itu penulis membuat Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web Dengan Sistem *Ticketing* Dan Integrasi Fitur Pemantauan *Progress* Untuk Meningkatkan Pendataan Tindakan Terhadap Keluhan Karyawan Untuk Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa masalah yang dapat dirumuskan adalah **“Bagaimana membuat perancangan Aplikasi *Helpdesk* Berbasis Web Dengan Sistem *Ticketing* Dan Integrasi Fitur Pemantauan *Progress* Untuk Meningkatkan Pendataan Tindakan Terhadap Keluhan Karyawan Untuk Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim?”**.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan laporan dapat terarah dengan baik dan menghindari pembahasan yang meluas dan lebih jauh dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi masalah, yaitu :

1. *Helpdesk* dibuat untuk menjadi alat bantu bagi user yang mana disini adalah pihak internal yaitu karyawan di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim.



1.4 Tujuan

Tujuan penelitian dan perancangan aplikasi *Helpdesk* yang di laksanakan di kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana yaitu :

1. Membangun aplikasi berbasis web yang dapat membantu pengaduan keluhan serta pendataan terhadap pengaduan keluhan tersebut sekaligus mengetahui perkembangan pengaduan keluhan karyawan.
2. Membantu karyawan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim dalam pendataan pengaduan keluhan, pemantauan tindakan, dan perkembangan pengaduan yang telah dilaporkan oleh karyawan yang memiliki keluhan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari pelaksanaan penelitian dan perancangan aplikasi *Helpdesk* ini yaitu :

1. Memperoleh aplikasi yang dibutuhkan oleh kantor Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim yaitu Aplikasi *Helpdesk* Berbasis *Web* Dengan Sistem *Ticketing* dan Integrasi Fitur Pemantauan *Progress* Untuk Meningkatkan Pendataan Tindakan Terhadap Keluhan Karyawan.
2. Di dalam penelitian serta praktik aplikasinya ini akan terjadi proses pengembangan kemampuan sehingga pengembangan bakat dan ilmu tersebut sedikitnya dapat membantu kantor terkait dalam proses kerjanya.

1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Sesuai dengan yang telah di cantumkan dalam proposal LA, maka LA dilaksanakan pada waktu dan tempat berikut.

1.6.1 Tempat Pelaksanaan



Nama Perusahaan : Dinas Pengendalian Penduduk dan
Keluarga Berencana
Alamat Perusahaan : Tungal, Kec. Muara Enim,
Kabupaten Muara Enim, Sumatera
Selatan 31311
Unit/bagian : Umum dan Kepegawaian DPPKB

1.6.2 Waktu Pelaksanaan

Lama Penelitian : 1 (satu) Bulan
Jumlah jam per hari : 5 (lima) jam
Mulai tanggal : 1 Mei 2023
Selesai tanggal : 1 Juni 2023

1.7 Metode Pengumpulan Data

Penulisan Laporan Akhir (LA) di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana ini dilakukan dengan berbagai metode, antara lain :

a) Metode Observasi

Dalam Penulisan laporan akhir ini penulis melakukan observasi atau pengamatan dengan cara mengamati secara langsung proses yang sedang berjalan. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

b) Metode Wawancara

Metode Wawancara atau sering disebut metode tanya jawab. Pengumpulan Data dengan Wawancara (Interview) Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu



topik tertentu. Masing masing pihak dalam forum diskusi ini dapat menyampaikan maupun menanggapi pertanyaan seputar objek yang dipelajari pada saat pengumpulan data.

c) Metode Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Metode Kuesioner dilakukan dengan memberikan form berisi pertanyaan ataupun pernyataan pada pihak terkait dan pihak dalam forum diskusi ini dapat menyampaikan maupun menanggapi pertanyaan seputar objek yang dipelajari pada saat pengumpulan data.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan laporan akhir ini, maka penyusunan laporan ini akan disusun per-BAB didalam nya terdapat Sub-Bab yang akan menguraikan pembahasan secara singkat dan jelas. Adapun Sistematis Penulisan Laporan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian singkat tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tempat dan Waktu Pelaksanaan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan tentang teori – teori yang berkaitan dengan judul ini. Adapun teori yang akan dibahas yaitu : teori umum, teori khusus, dan teori program.



BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan atau suatu instansi, mulai dari profil perusahaan, struktur organisasi, sampai pembagian tugas pada perusahaan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakann dan perancangan program.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan keseluruhan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran.