

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data statistik di wilayah Kota Surabaya. Dalam operasional sehari-hari, komunikasi yang efektif dan efisien antara individu dan tim merupakan salah satu faktor utama dalam memastikan kelancaran tugas-tugas yang diemban. Namun, sistem komunikasi internal yang ada sering kali menemui berbagai kendala, seperti kurangnya jalur khusus untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan, serta sulitnya melacak status penyelesaian pengaduan yang telah disampaikan.

Kondisi ini mendorong perlunya pengembangan sebuah sistem digital yang dapat mengatasi hambatan tersebut. Untuk itu, dikembangkanlah Sistem Pengaduan Internal, sebuah aplikasi berbasis website yang dirancang khusus untuk memfasilitasi pengaduan individu kepada setiap tim di lingkungan BPS Kota Surabaya. Melalui aplikasi ini, diharapkan setiap pengaduan dapat dikelola secara lebih terstruktur, cepat, dan transparan. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi komunikasi internal, tetapi juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif.

Pengembangan Sistem Pengaduan Internal ini dilakukan dalam kerangka program magang, yang sekaligus memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berkontribusi dalam penyelesaian masalah nyata di lingkungan kerja. Melalui program ini, diharapkan mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari di dunia akademik ke dalam pengembangan sistem berbasis teknologi informasi yang bermanfaat bagi instansi pemerintah.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

1.2.1 Tujuan umum dari magang yaitu:

- a) Memperoleh pemahaman tentang pengembangan website untuk mendukung sistem pengaduan di lingkungan kerja pemerintah, khususnya di BPS Kota Surabaya.

- b) Mengembangkan keterampilan dalam merancang, mengimplementasikan website berbasis framework *Laravel*.
- c) Meningkatkan kemampuan kolaborasi dan kerja tim dalam proyek pengembangan aplikasi dalam bentuk website.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a) Mempelajari prosedur dan alur kerja pegawai di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- b) Mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam pengaduan saat ini.
- c) Merancang dan mengembangkan aplikasi Sistem Pengaduan Internal yang mampu memfasilitasi pengaduan secara efisien.

### 1.2.3 Manfaat Magang

Magang memiliki sejumlah manfaat signifikan bagi mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya, seperti institusi pendidikan dan perusahaan. Berikut adalah beberapa manfaat magang:

- a) Bagi Kampus:
  - 1. Menjalin kerjasama yang berkelanjutan dengan Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
  - 2. Mendapatkan umpan balik untuk pengembangan kurikulum yang relevan dengan kebutuhan industri.
  - 3. Meningkatkan reputasi kampus melalui kinerja mahasiswa magang.
  - 4. Memperluas jaringan kerjasama dengan dunia industri.
- b) Bagi Mahasiswa:
  - 1. Memperoleh pengalaman praktis dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh pegawai.
  - 2. Mengembangkan kemampuan profesional dan soft skill di lingkungan kerja.
  - 3. Menerapkan ilmu yang diperoleh di kampus dalam situasi kerja nyata.
- c) Bagi Lokasi Magang (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya):
  - 1. Mendapatkan bantuan tenaga kerja dalam kegiatan sehari-hari.



#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode Langkah-langkah pelaksanaan pada kegiatan magang diuraikan sebagai berikut:

1. **Persiapan Awal**

Kelompok magang dibentuk dengan maksimal 4 anggota. Selanjutnya, kelompok tersebut melakukan survei lokasi magang untuk mendapatkan informasi tentang perusahaan atau instansi yang bersedia menerima mahasiswa magang.

2. **Penetapan Lokasi Magang dan Proposal**

Lokasi magang ditentukan, dan proposal dibuat untuk diajukan. Setelah proposal disetujui, peserta magang mengirimkannya ke perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

3. **Pembekalan Magang**

Sebelum keberangkatan, peserta magang mengikuti pembekalan yang meliputi etika, teknik, serta materi pengayaan sebagai persiapan menjalani magang.

4. **Pelaksanaan Magang**

Peserta membawa surat pengantar magang dari Politeknik Negeri Jember dan menjalankan kegiatan magang selama 4 bulan.

5. **Studi Literatur dan Penyusunan Laporan Magang**

Studi literatur dilakukan terkait tema laporan magang, termasuk mencari referensi dari jurnal tentang pembuatan website. Kemudian, peserta mulai menyusun laporan magang yang mencakup catatan harian kegiatan serta ringkasan hasil magang.