

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.

Berdasarkan pengamatan selama beberapa bulan terakhir, ditemukan bahwa pegawai BPS Kota Surabaya mengalami kesulitan dalam melacak status penanganan masalah yang telah dilaporkan. Pelaporan melalui WhatsApp seringkali tenggelam dalam tumpukan chat lain, sementara laporan tertulis rentan hilang atau terselip. Situasi ini diperburuk dengan tidak adanya sistem dokumentasi yang terstruktur, sehingga permasalahan serupa cenderung berulang tanpa adanya pembelajaran dari pengalaman sebelumnya.

Dampak dari ketidakefisienan ini cukup signifikan terhadap kinerja instansi. Waktu penyelesaian masalah menjadi lebih lama karena informasi tidak tersalurkan dengan tepat ke pihak yang bertanggung jawab. Tidak jarang, sebuah masalah yang seharusnya bisa diselesaikan dalam hitungan jam harus menunggu berhari-hari karena terhambat proses komunikasi dan koordinasi. Selain itu, ketiadaan sistem pelacakan yang baik membuat sulit bagi manajemen untuk mengukur efektivitas penanganan masalah dan mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan.

Kebutuhan akan sistem yang lebih baik semakin mendesak ketika jumlah pegawai dan kompleksitas operasional terus meningkat. Pimpinan instansi kesulitan mendapatkan gambaran menyeluruh tentang permasalahan yang sering terjadi, karena tidak adanya mekanisme pelaporan yang terstandarisasi. Akibatnya, pengambilan keputusan strategis untuk pencegahan masalah di masa depan menjadi kurang optimal karena tidak didukung data yang terorganisir dengan baik.

Melihat kondisi tersebut, pengembangan sistem informasi pengaduan internal berbasis website menjadi solusi yang diperlukan. Sistem ini tidak hanya akan mengotomatisasi proses pelaporan, tetapi juga memungkinkan pelacakan status penanganan secara real-time, kategorisasi masalah berdasarkan tingkat urgensi, serta penyimpanan riwayat penyelesaian yang dapat diakses kapan saja. Fokus khusus diberikan pada perancangan database yang aman dan backend yang handal untuk memastikan sistem dapat menangani beban kerja dengan baik sambil menjaga kerahasiaan informasi sensitif.

Pengembangan sistem ini juga sejalan dengan program transformasi digital yang sedang digalakkan pemerintah. Dengan memanfaatkan teknologi web modern, sistem yang dirancang diharapkan dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang intuitif bagi para pegawai, sekaligus menyediakan fitur-fitur canggih untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Melalui implementasi sistem ini, BPS Kota Surabaya dapat melangkah maju dalam upaya modernisasi proses internal dan peningkatan efisiensi kerja secara keseluruhan.

Tantangan utama dalam pengembangan sistem ini terletak pada perancangan arsitektur yang dapat mengakomodasi berbagai tingkat pengguna dengan hak akses yang berbeda-beda. Sistem harus cukup fleksibel untuk menangani berbagai jenis pengaduan, namun tetap menjaga keamanan dan privasi data. Selain itu, interface admin yang akan dikembangkan harus memudahkan pengelolaan user dan pemantauan aktivitas sistem secara menyeluruh.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan umum :

- 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. Menjalinkan 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.
2. Memperoleh perspektif dan ide baru dari mahasiswa magang untuk pengembangan sistem.
3. Menjalinkan hubungan baik dengan institusi pendidikan untuk pengembangan SDM.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Magang kerja industri dilaksanakan pada semester 5 sesuai dengan ketentuan jadwal akademik Politeknik Negeri Jember selama 4 bulan, mulai 12 Agustus hingga 13 Desember. Kegiatan magang kerja industri ini dilakukan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.152E, Gayungan, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60235, Indonesia.



Gambar 1. 1 Kantor BPS Kota Surabaya

Kegiatan magang dilakukan pada hari kerja kantor sebagai berikut:

HARI	Jam Kerja
Senin	07.30 WIB – 16.00 WIB
Selasa	07.30 WIB – 16.00 WIB
Rabu	07.30 WIB – 16.00 WIB
Kamis	07.30 WIB – 16.00 WIB
Jum'at	07.30 WIB – 16.30 WIB

Tabel 1.1 Jam Kerja

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.