

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era teknologi yang semakin canggih, penggunaan alat komunikasi berbasis teknologi oleh masyarakat terus meningkat. Kemajuan ini mendorong pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih responsive dan mudah diakses. Sebagai bentuk adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat modern, Pemerintah Kota Malang menghadirkan layanan darurat ngalam 112. Layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menangani berbagai situasi darurat, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Layanan darurat ngalam 112 merupakan layanan pengaduan respon cepat untuk menangani berbagai macam keluhan darurat masyarakat Kota Malang. Terdapat peraturan walikota Malang nomor 45 tahun 2023 tentang layanan nomor tunggal panggilan darurat Bab IV Layanan Pasal 8 tentang jenis layanan nomor tunggal panggilan darurat Ngalam 112 Kota Malang sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1) meliputi: ambulans gawat darurat, penanganan kebakaran, penanganan kejadian kecelakaan, penanganan kejadian tindak kriminal, penanganan kejadian terorisme, penanganan pohon tumbang dengan korban dan terganggunya aktivitas masyarakat, penanganan gangguan listrik, penanganan hewan buas atau berbisa/penyelamatan manusia, penanganan kejadian bencana, penanganan kerusakan konstruksi yang menyebabkan terganggunya aktivitas masyarakat, penanganan limbah yang membahayakan kesehatan, dan penanganan orang dalam gangguan jiwa, gelandangan dan/atau penanganan kegawatdaruratan lain.

Tujuan dari dilakukan analisis ini untuk memastikan bahwa layanan ini benar-benar efektif. Dengan melakukan analisis ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan dalam layanan Ngalam 112.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil perumusan masalah dengan judul yang ada sebagai berikut :

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan magang secara umum adalah untuk menambah wawasan dan pengalaman pada saat berada pada lingkungan dunia kerja, dan melakukan implementasi teori-teori yang telah kita dapatkan pada masa perkuliahan. Selain itu, tujuan magang adalah merupakan kegiatan pelatihan kerja pada suatu profesi pada suatu instansi, lembaga atau perusahaan yang menyediakan program kerja sama magang dengan perguruan tinggi, harapannya dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kewirausahaan serta pengalaman kerja bagi mahasiswa.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus penulis dari penelitian magang yang telah dibuat ini adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengetahuan mahasiswa mengenai teknologi informasi.
2. Mengembangkan *hardskill* dan *softskill* yang nyata dalam dunia kerja.

### 1.2.3 Manfaat Magang

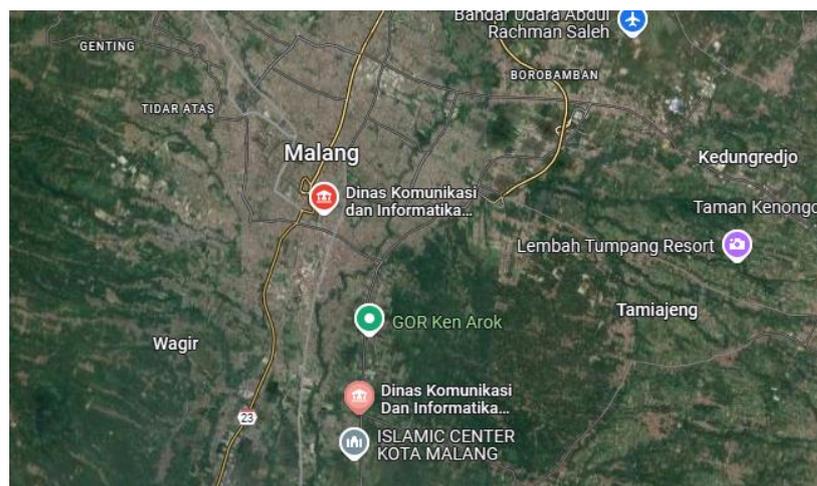
Manfaat magang adalah sebagai berikut :

1. Manfaat untuk Mahasiswa :
  - a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman di dunia kerja, khususnya untuk menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan masa kuliahnya.
  - b. Memperluas relasi yang berguna untuk karir dimasa depan.
  - c. Membantu mahasiswa untuk memahami kemampuan minat dan bakat mahasiswa .
2. Manfaat untuk Kampus :
  - a. Meningkatkan reputasi kampus menjadi lebih dikenal jika lulusannya menunjukkan kinerja yang baik.

- b. Mempererat hubungan dengan perusahaan atau instansi.
3. Manfaat untuk lokasi Magang
- a. Mahasiswa membantu menyelesaikan tugas-tugas perusahaan atau instansi.
  - b. Perusahaan atau instansi dapat mengidentifikasi calon karyawan potensial sebelum memutuskan merekrut karyawan.
  - c. Memperkuat citra perusahaan sebagai tempat kerja yang mendukung pendidikan dan pengembangan karir.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Magang ini dilaksanakan pada tanggal 12 Agustus 2024 – 13 Desember 2024, bertempat di Dinas Komunikasi dan Informatika, yang beralamatkan di Perkantoran terpadu Pemerintah Kota Malang, Gedung A Lantai 4, Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65132.



Gambar 1.1 Denah Dinas Komunikasi dan Informatika

Pada gambar 1.1 menampilkan gambar denah lokasi kantor dinas komunikasi dan informatika Kota Malang. Dinas komunikasi dan informatika kota Malang memiliki jadwal kerja yang terstruktur seperti perusahaan atau instansi lainnya. Waktu kerja mahasiswa di dinas komunikasi dan informatika berlaku dari hari senin

hingga jum'at, berikut jam kerja mahasiswa magang pada dinas komunikasi dan informatika Kota Malang pada tabel :

Tabel 1.1 Jadwal Kerja

<b>Hari</b>	<b>Jam</b>	<b>Keterangan</b>
Senin - Kamis	08.00 – 12.00	Jam Kerja
	12.00 – 13.00	Jam Istrirahat
	13.00 – 16.00	Jam Kerja
Jum'at	07.30 – 11.30	Jam Kerja
	11.30 – 12.30	Jam Istirahat
	12.30 – 15.00	Jam Kerja

#### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Metode yang dilaksanakan untuk Kegiatan Magang adalah :

1. **Observasi dan Pengenalan lokasi Magang**  
Mahasiswa melakukan observasi dan pengenalan pada lokasi magang yang berkaitan dengan stuktur organisasi, tugas utama, dan alur kerja di dinas komunikasi dan informatika Kota malang.
2. **Diskusi**  
Mahasiswa melakukan diskusi dengan pembimbing untuk mendalami proses kerja dan bertukar ide terkait tugas yang akan dikerjakan selama magang.
3. **Studi Pustaka**  
Mahasiswa melakukan studi pustaka untuk mempelajari yang berkaitan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
4. **Dokumentasi Buku Praktik Mahasiswa**  
Mahasiswa mencatat harian tentang aktivitas yang dilakukan, pada Buku Kerja Praktek Mahasiswa (BKPM) .