

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan salah satu Perangkat Daerah yang berada di bawah naungan Pemerintah Kota Bogor antara lain Dinas, Inspektorat, Kantor, Badan, Sekretariat, Kecamatan, Kelurahan, dan Puskesmas. Keberadaan Diskominfo ditujukan untuk percepatan penyampaian informasi dan mendukung pelayanan publik melalui pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, sesuai dengan misi pertama yaitu Mewujudkan Bogor Kota yang Cerdas dan Berwawasan Teknologi Informasi. Seiring dengan perkembangannya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah diimplementasikan dalam berbagai bentuk dan tujuan yang beragam maka dituntut penyediaan informasi serta pelayanan yang tepat, cepat dan akurat (Diskominfo 2015).

Saat ini Perangkat Daerah di bawah naungan Pemerintah Kota Bogor yang memerlukan bantuan Diskominfo menyampaikan pertanyaan atau permasalahan masih secara manual baik melalui: Whatsapp, surat, telepon, datang langsung ke Diskominfo maupun melalui pegawai Diskominfo. Hal ini menyebabkan tidak dapat dikalkulasi secara pasti berapa banyak pertanyaan atau permasalahan yang diajukan oleh Perangkat Daerah dan telah diselesaikan oleh Diskominfo. Permasalahan tersebut dapat berdampak buruk pada kualitas informasi yang didapatkan dan ketidakefisienan proses permasalahan yang akan diselesaikan oleh Diskominfo. Dalam mengelola data dan informasi agar lebih efektif dan efisien diperlukan suatu alat bantu untuk mewujudkan pelayanan informasi yang baik. Aplikasi *Helpdesk* adalah aplikasi yang dapat memudahkan *user* dengan pihak teknisi dalam menangani suatu problem secara cepat dan akurat. (Wibowo *et al.* 2017).

Aplikasi *Helpdesk* tersebut mempunyai makna yang sama dengan Aplikasi Web LADIN yang akan dibangun. Dengan dibangunnya Aplikasi Web LADIN semua permasalahan yang diajukan oleh Perangkat Daerah dan yang diselesaikan Diskominfo akan tercatat secara rinci sampai dengan prosesnya. Aplikasi Web LADIN ini hanya digunakan oleh Perangkat Daerah di bawah naungan Pemerintah Kota Bogor. Fitur yang terdapat pada Aplikasi Web LADIN untuk Perangkat Daerah di bawah naungan Pemerintah Kota Bogor tidak hanya dapat mengajukan pertanyaan atau permasalahan namun dapat menerima rekap laporan dari permasalahan yang diajukan kepada Diskominfo.

1.2 Tujuan

Tujuan dari Pembuatan Modul Bidang pada Aplikasi Web LADIN di Diskominfo Kota Bogor adalah :

- a) Menghasilkan situs web LADIN yang mengotomasi kegiatan permintaan layanan pada Perangkat Daerah dan dapat diselesaikan oleh Bidang di Diskominfo Kota Bogor.
- b) Menghasilkan rekap laporan sebagai *report* untuk permintaan layanan yang dapat diunduh dalam bentuk fail PDF atau Excel pada situs web LADIN di Diskominfo Kota Bogor.



1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari Pembuatan Modul Bidang pada Aplikasi Web LADIN di Diskominfo Kota Bogor ini untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses permintaan layanan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pembahasan ini sebagai berikut :

- a) Pengerjaan aplikasi ini hanya untuk modul Super Administrator, modul Perangkat Daerah, modul Bidang, modul Verifikator dan Eksekutif.
- b) Pada tugas akhir ini hanya membahas mengenai modul Bidang.
- c) Bidang hanya menerima permintaan layanan sesuai dengan kategori bidangnya.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

