

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Kendal merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang komunikasi informatika Kabupaten Kendal. Salah satu fungsi Diskominfo adalah menangani pengelolaan LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Kabupaten Kendal. LPSE tersebut melayani kegiatan lelang elektronik terhadap seluruh proyek pemerintah Kabupaten Kendal. Diskominfo melalui LPSE bertanggung jawab secara teknis terhadap keberhasilan proses lelang elektronik tersebut. Kegagalan proses lelang ini dapat mengakibatkan pembangunan Kabupaten Kendal menjadi terhambat. Hal ini menjadikan Diskominfo berperan penting dalam kemajuan pembangunan Kabupaten Kendal.

Menurut jurnal *Perangkat Lunak Helpdesk Di PT. PLN (Persero) Jawa Barat Dan Banten* yang ditulis oleh Hilariyon Uciek H.,S.T dan Lucky Hendrawan, Helpdesk merupakan sistem manajemen yang bertujuan untuk menangani kebutuhan konsumen terkait pertanyaan, pelayanan support teknis atau komplain terhadap produk atau jasa tertentu [1]. Helpdesk digunakan untuk dapat memudahkan tindakan penyelesaian yang dikoordinasikan oleh suatu tim. Pada Diskominfo Kabupaten Kendal tim ini disebut sebagai Bidang Layanan Pengguna yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kendal No 12 Tahun 2012. Bidang Layanan Pengguna bertugas melaksanakan penjelasan dan pelayanan atas berbagai hal menyangkut kegiatan lelang elektronik [2]. Bidang Layanan Pengguna merupakan bagian pertama yang harus dihubungi masyarakat ketika mengalami masalah terkait kegiatan lelang elektronik tersebut.

Sampai saat ini sistem helpdesk yang dijalankan Diskominfo Kendal masih dilakukan dengan cara konvensional dengan media kertas, yaitu setiap pengaduan

masalah dicatat pada buku. Hal tersebut menimbulkan berbagai permasalahan seperti pencarian data yang memakan waktu lama karena pencarian data harus dilakukan dengan melihat pembukuan pada kurun waktu yang bersangkutan. Pencatatan manual juga menyulitkan dalam pembuatan laporan, banyaknya data yang harus diolah membuat laporan dihasilkan dalam waktu yang lama dan memiliki resiko kesalahan informasi yang tinggi, disamping itu data yang digunakan untuk pembuatan laporan seringkali tidak lengkap mengakibatkan informasi yang dihasilkan menjadi tidak akurat. Selain itu sistem helpdesk konvensional juga memiliki permasalahan lain seperti belum adanya otorisasi terhadap informasi yang dihasilkan, ketidaktepatan informasi, dan perlunya usaha berlebih dalam pembuatan laporan.

Dari observasi pada sistem helpdesk konvensional ini, permasalahan-permasalahan yang ada dapat berakibat pada buruknya kualitas informasi yang dihasilkan serta ketidakefisiennya proses pelaporan. Untuk memperkuat hal tersebut penulis menyebarkan kuesioner tentang kualitas informasi dan efisiensi proses pelaporan. Hasilnya kualitas informasi mencapai indeks 66,12% dan efisiensi proses pelaporan mencapai indeks 71,14%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi dan efisiensi proses pelaporan berada pada katagori yang tidak baik, dimana katagori baik berada pada indeks kurang dari 50% (<50%).

Untuk meningkatkan kualitas informasi dan efisiensi proses pelaporan Diskominfo perlu mengembangkan sistem helpdesk yang lebih baik. Salah satu upaya pengembangan sistem yaitu dengan membuat sistem terkomputerisasi. Hal ini sejalan dengan perkembangan dunia IT yang berkembang sangat pesat saat ini. Sistem terkomputerisasi ini memungkinkan pekerjaan dapat berjalan dengan lebih cepat, menghasilkan informasi yang lebih akurat, serta meningkatkan efisiensi kinerja. Sistem terkomputerisasi tidak hanya mengandalkan kemampuan manusia saja tetapi juga melibatkan kemampuan teknologi sehingga dapat meningkatkan kualitas hasil. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas informasi dan

efisiensi proses pelaporan Diskominfo perlu mengembangkan suatu sistem helpdesk terkomputerisasi.

Dalam penelitian ini pengembangan sistem helpdesk terkomputerisasi dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Hal ini dimaksudkan untuk menghasilkan suatu sistem berbasis web yang dinamis dan dapat digunakan oleh multi user dengan tingkat otoritas yang berbeda. Sedangkan database yang digunakan adalah MySQL, karena MySQL merupakan data base manajemen sistem (DBMS) yang bisa digunakan dalam berbagai platform dan bebas lisensi.

Dari penjelasan diatas, untuk meningkatkan kualitas informasi serta efisiensi proses pelaporan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal maka penulis membuat judul laporan tugas akhir **“Perancangan Sistem Helpdesk Berbasis Web Untuk Meningkatkan Kualitas Informasi Dan Efisiensi Proses Pelaporan Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalahnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Kualitas informasi pada sistem helpdesk di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal yang belum baik.
2. Proses pelaporan pada sistem helpdesk di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal yang belum efisien.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan diatas, untuk mempermudah pembahasan serta agar permasalahan menjadi terarah diperlukan adanya batasan masalah sebagai berikut ;

1. Sistem yang dibangun untuk meningkatkan kualitas informasi dan efisiensi dalam proses pelaporan.

2. Sistem yang dibangun hanya untuk pelayanan pada LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) Diskominfo Kabupaten Kendal.
3. Sistem yang dibuat berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP, dengan database MySQL.
4. Sistem yang dibangun akan diterapkan pada jaringan internet.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas informasi pada sistem helpdesk di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.
2. Meningkatkan efisiensi proses pelaporan pada sistem helpdesk di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penyusunan laporan tugas akhir yaitu :

1. Bagi Akademik

Sebagai sarana untuk mengukur pengetahuan dan kemampuan mahasiswa selama menempuh pendidikan, serta sebagai bahan literatur dan referensi bagi Universitas Dian Nuswantoro.

2. Bagi Diskominfo Kabupaten Kendal

Sebagai bahan rekomendasi untuk mengembangkan sistem helpdeks berbasis web agar dapat meningkatkan kualitas informasi dan efisiensi dalam proses pembuatan laporan pada Diskominfo Kabupaten Kendal.