

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan perkuliahan sehari-hari materi perkuliahan yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar adalah teori, baik yang didapat dari dosen maupun usaha dari mahasiswa. Maka untuk belajar menerapkan teori-teori yang telah didapat, tentunya mahasiswa membutuhkan sebuah wadah yang dapat menampung mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dari bangku kuliah atau yang lebih sering disebut dengan KP (Kerja Praktek), karena yang seperti yang kita ketahui bersama tuntutan persaingan kerja yang semakin ketat, keterbukaan bursa kerja di tingkat Internasional, kompetensi individu kerja tim yang solid, serta profesionalisme yang tinggi.

Dewasa ini pelayanan publik tidak hanya diberikan dengan metode *face to face* dimana masyarakat harus secara langsung menghadap kebagian yang bersangkutan. Misalnya untuk melakukan pelaporan jalan yang rusak, pembuatan KTP, pelaporan ketersediaan bahan pangan yang langka, dll. Selain membutuhkan waktu yang lebih lama juga menghabiskan biaya besar. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik diharuskan memberikan fasilitas yang dapat digunakan untuk menampung pelaporan dari masyarakat, dalam hal ini Pemerintah Kota Tangerang membuat aplikasi pelaporan yang bernama LAKSA (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda). Aplikasi LAKSA akan menampung pelaporan yang diberikan oleh masyarakat dan diteruskan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah.

Untuk melakukan penyelesaian laporan terhadap pelayanan publik terdapat prosedur dan peran dari masing-masing divisi pada setiap instansi pemerintah. Dengan memberikan pelayanan yang baik pemerintah dalam hal ini dapat memberikan opini bagi masyarakat bahwa pelayanan publik yang ada saat ini sudah semakin baik. Oleh karena itu proses penyelesaian laporan terhadap pelayanan publik harus dibuat secara efektif dan efisien agar dapat memberikan jasa dan produk dari pelayanan publik yang maksimal, Bukan hanya untuk masyarakat tetapi juga untuk membantu badan publik dalam mengelola pelaporan tersebut.

Dari latar belakang yang diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan peninjauan lebih lanjut tentang sistem informasi khususnya dibidang aplikasi dalam sebuah laporan Kerja Praktek dengan judul “*Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air Kota Tangerang*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses penyelesaian aspirasi yang diberikan oleh masyarakat pada Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air?
2. Apa saja masalah yang terjadi dalam proses bisnis penyelesaian aspirasi pada Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air?

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Memahami proses bisnis pada aplikasi laksana.
2. Mengetahui proses penyelesaian aspirasi di dalam Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air.
3. Mengetahui masalah yang sering terjadi pada proses bisnis Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air.

1.4 Batasan Masalah

Pada Laporan Kerja Praktek ini penulis memberikan batasan hanya membahas proses bisnis yang ada pada Aplikasi LAKSA dan Proses penyelesaian aspirasi pada Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari laporan kerja praktek ini sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa

Penulis berharap Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) ini bisa dimanfaatkan di dunia pemerintahan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan Aspirasi kepada pemerintah Kota Tangerang

2. Bagi pembaca

Dapat dijadikan bahan acuan dan referensi mengenai prosedur pencatatan laporan pada instansi lain dan hasil penelitian yang dilakukan

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan yang disusun dalam laporan ini :

Tabel 1 Sistematika Penulisan

Sumber : Penulis

BAB I	PENDAHULUAN Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan kerja praktek, sistematika penulisan laporan kerja praktek.
BAB II	LANDASAN TEORI Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan kegiatan kerja praktek.
BAB III	PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum instansi, visi, misi, dan kondisi tempat kerja.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN Pada bab ini berisi hasil analisa dan pembahasan mengenai Klasifikasi Aspirasi di Dinas Bina Marga Dan Sumber Daya Air pada Aplikasi Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA).
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran terhadap penyusunan laporan kerja praktek.