

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan transformasi digital yang terus berkembang pesat, sektor pemerintahan di Indonesia semakin menyadari pentingnya penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi operasional. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah penyediaan sistem pengaduan masyarakat yang efektif, terutama dalam sektor perikanan yang memiliki peran vital dalam perekonomian dan kesejahteraan masyarakat pesisir. Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Sibolga merupakan salah satu pelabuhan perikanan strategis di Indonesia yang berfungsi sebagai pusat aktivitas perikanan, mulai dari pendaratan ikan, distribusi hasil laut, hingga berbagai layanan kepada nelayan dan masyarakat sekitar. Dalam menjalankan fungsinya, PPN Sibolga menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah efektivitas dalam menampung, mengelola, dan merespons pengaduan masyarakat. Sistem pengaduan yang belum optimal dapat menyebabkan keluhan masyarakat tidak tertangani dengan baik, sehingga menghambat peningkatan



kualitas layanan di pelabuhan. Saat ini, masih banyak pengaduan yang dilakukan secara manual atau melalui media yang tidak terintegrasi, seperti buku catatan, surat tertulis, atau komunikasi verbal. Pendekatan ini memiliki sejumlah kelemahan, seperti kurangnya pencatatan yang sistematis, sulitnya melacak status pengaduan, keterlambatan dalam menangani laporan, serta minimnya transparansi dalam penyelesaian masalah. Oleh karena itu, diperlukan sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menampung serta menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat. Pengembangan sistem layanan pengaduan berbasis digital di PPN Sibolga harus memperhatikan aspek antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) agar sistem dapat digunakan secara optimal oleh berbagai pihak, termasuk nelayan, pekerja pelabuhan, dan masyarakat sekitar. Desain UI yang baik harus memastikan tampilan yang intuitif, mudah dipahami, serta menarik secara visual untuk meningkatkan keterlibatan pengguna. Sementara itu, pengalaman pengguna (UX) yang optimal akan menjamin kenyamanan dalam penggunaan sistem, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan memantau proses penyelesaiannya. Perancangan sistem ini memerlukan



pendekatan yang matang, mulai dari analisis kebutuhan pengguna, pembuatan wireframe dan prototipe, hingga pengujian untuk memastikan sistem dapat digunakan dengan nyaman dan efektif. Dengan sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis digital yang memiliki desain UI/UX yang optimal, diharapkan PPN Sibolga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempercepat penyelesaian pengaduan, serta membangun kepercayaan publik terhadap pengelolaan pelabuhan perikanan di Indonesia.

## **1.2 Tujuan Kerja Praktik**

Tujuan umum dari melaksanakan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

- 1 Sebagai persyaratan kelulusan mata kuliah kerja praktik semester 5 pada program studi Sistem Informasi di Politeknik Caltex Riau.
- 2 Mempersiapkan serta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar menyelesaikan masalah di lingkungan kerja dengan disiplin dan penuh tanggung jawab.
- 3 Mengembangkan kemampuan inovatif dan analisis dalam pemecahan masalah sekaligus membangun kerja sama.



### 1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

- 1 Mahasiswa mampu merancang dan mengimplementasikan UI/UX yang fungsionalnya untuk sistem Layanan Pengaduan Masyarakat.
- 2 Mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan teknis dan soft skill dalam proses analisis kebutuhan, desain, dan evaluasi sistem berbasis pengguna untuk mendukung digitalisasi layanan di instansi pemerintah.

## 1.3 Manfaat Kerja Praktik

### 1.3.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Manfaat dari kerja praktik ini untuk mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1 Mahasiswa mendapat pengalaman dalam dunia kerja, bersosialisasi dan berinteraksi secara langsung dengan para pekerja yang berada di instansi.
- 2 Mahasiswa memperoleh kemampuan untuk bekerja dalam tim dan dapat bersosialisasi dengan baik dengan rekan kerja.

### 1.3.2 Manfaat Bagi Perguruan Tinggi

Manfaat pelaksanaan kerja praktik bagi perguruan tinggi adalah sebagai sarana untuk dapat menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dengan instansi.



### 1.3.3 Manfaat bagi Instansi atau Perusahaan

Manfaat pelaksanaan kerja praktik bagi perusahaan adalah membantu meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengaduan masyarakat. Sebelum aplikasi yang dirancang terintegrasi, proses pengaduan masih dilakukan secara manual, yang dapat menghambat respons dan penanganan laporan. Implementasi dan hasil dari aplikasi layanan pengaduan masyarakat pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga ini menjadi solusi yang dapat mempermudah pegawai dalam mengelola dan merespons pengaduan dengan lebih cepat, sistematis, dan efektif.

## 1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kereja Praktik

Adapun proses kerja praktik ini dilakukan pada:

|             |                                                                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tanggal     | :09 September 2024 – 09 Januari 2025                                                                                               |
| Waktu Kerja | :Senin – Jumat pukul 08.00 – 16.00 WIB                                                                                             |
| Tempat      | :Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga                                                                                             |
| Alamat      | :Jl. Gatot Subroto, Pondok Batu Sarudik,<br>Pasir Bidang, Kecamatan Sarudik,<br>Kabupaten Tapanuli Tengah, Sumatera<br>Utara 22524 |
| Bagian      | : <i>Kehumasan</i>                                                                                                                 |



## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pembaca dalam memahami kandungan suatu karya ilmiah. Adapun sistematika penulisan laporan kerja praktik ini sebagai berikut:

BABI : Pendahuluan yang berisi penjelasan umum mengenai latar belakang, waktu, tempat pelaksanaan, tujuan kerja praktik, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : Profil Perusahaan, membahas Gambaran umum instansi Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga yang meliputi sejarah perkembangan, struktur organisasi, visi misi serta lokasi instansi perusahaan.

BAB III : Landasan Teori, yang berisikan tentang teori yang berhubungan dengan kerja praktik yang mendukung proyek kerja praktik ini.

BAB IV : Pembahasan yang berisi tentang pembahasan proyek kerja praktik secara keseluruhan maupun secara khusus.

BAB V : Berisikan kesimpulan dan saran.