

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai bidang, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Melalui penerapan sistem informasi berbasis web, proses administrasi dan pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih mudah, sehingga mempercepat proses penyampaian informasi serta meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah pengembangan sistem pengaduan masyarakat secara daring. Sistem ini berfungsi sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, serta saran terhadap kebijakan atau pelayanan publik. Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga yang memanfaatkan teknologi informasi tersebut melalui penerapan Sistem Informasi Lapormas Wapres, yaitu sistem berbasis web yang dirancang untuk menampung dan menindaklanjuti laporan dari masyarakat secara terstruktur dan transparan. Dengan adanya sistem ini, proses



pelaporan menjadi lebih cepat, mudah, dan dapat dipantau secara langsung oleh pihak terkait.

Selama melaksanakan kegiatan Kerja Praktik di Biro Tata Usaha dan Sumber Daya Manusia Sekretariat Wakil Presiden, penulis berkesempatan untuk mempelajari dan menganalisis alur kerja sistem Lapor Mas Wapres, mulai dari proses pendaftaran laporan, mesin antrian, dan penerimaan laporan. Analisis ini dilakukan untuk memahami efektivitas sistem dalam mendukung proses pelaporan masyarakat serta memberikan masukan atau rekomendasi agar sistem dapat berjalan lebih optimal. Berdasarkan kegiatan tersebut, penulis menyusun laporan dengan judul:

“Pengenalan dan Analisis Sistem Informasi Lapor Mas Wapres pada Sekretariat Wakil Presiden.”

1.2 Waktu dan tempat pelaksanaan

Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan penulis dilaksanakan pada:

Tanggal : 1 September 2025 – 2 Januari 2026

Waktu Kerja : Senin – Kamis pukul 07:30 WIB – 16:00 WIB
Jumat pukul 07:30 WIB – 16:30 WIB

Tempat : Sekretariat Wakil Presiden

Alamat : Jalan Kebon Sirih No.14 – Jakarta Pusat

1.3 Tujuan Kerja Praktik

Ada dua tujuan dari kerja praktik, yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

- 1) Memenuhi syarat untuk kelulusan Kerja Praktik semester 7 (ganjil) Prodi Teknik Informatika di Politeknik Caltex Riau.
- 2) Mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.
- 3) Menambah ilmu pengetahuan dengan melakukan Analisa pada sistem informasi.
- 4) Memperoleh pengalaman nyata mengenai dunia kerja di lingkungan instansi pemerintahan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Mempelajari penggunaan dan fungsi dari fitur-fitur yang terdapat pada Sistem Informasi Laport Mas Wapres.
- 2) Memberikan saran dan rekomendasi untuk pengembangan serta peningkatan kinerja sistem agar lebih optimal.

1.4 Manfaat Kerja Praktik

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- 1) Memperoleh kesempatan berharga untuk menerapkan ilmu Teknologi Informasi secara langsung dalam lingkungan kerja pemerintahan.
- 2) Mengembangkan keterampilan teknis, non teknis, analitis, serta kemampuan komunikasi profesional di dunia kerja.

- 3) Mendapatkan pengalaman kerja nyata yang dapat menjadi bekal dalam memasuki dunia industri atau profesional di bidang Teknologi Informasi.
- 4) Menambah relasi dan jaringan profesional dengan pegawai serta pihak-pihak yang terlibat di lingkungan instansi Sekretariat Wakil Presiden.

1.4.2 Bagi Politeknik Caltex Riau

- 1) Politeknik Caltex Riau memperoleh kontribusi positif dalam menjaga kualitas pendidikan dengan memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa di bidang Teknologi Informasi.
- 2) Meningkatkan hubungan dan kerja sama antara Politeknik Caltex Riau dengan instansi pemerintahan, khususnya Sekretariat Wakil Presiden, dalam mendukung penerapan ilmu di dunia kerja.
- 3) Menjadi sarana evaluasi terhadap relevansi kurikulum program studi dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi di lingkungan kerja nyata.

1.4.3 Bagi Sekretariat Wakil Presiden

- 1) Sekretariat Wakil Presiden mendapatkan tambahan sumber daya dari mahasiswa yang dapat membantu dalam kegiatan pengelolaan dan analisis sistem informasi berbasis web.

- 2) Meningkatkan kolaborasi dengan institusi pendidikan tinggi dalam mendukung pengembangan dan optimalisasi sistem informasi pemerintahan.
- 3) Mendapatkan masukan atau saran dari perspektif akademik mengenai peningkatan kinerja sistem Lapor Mas Wapres.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan laporan kerja praktik adalah sebagai berikut:

- 1) Pembahasan sistem difokuskan pada tahapan utama, yaitu proses registrasi pelapor, konfirmasi data pelapor, loket antrian, pembuatan laporan, serta proses pengubahan atau pelengkapan data dukung laporan.
- 2) Analisis yang dilakukan hanya mencakup alur kerja (*workflow*) dan fungsi-fungsi utama yang digunakan oleh user dalam proses pengelolaan laporan masyarakat.
- 3) Laporan ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem, seperti kode program, struktur database, arsitektur aplikasi, maupun konfigurasi server, karena sistem telah tersedia dan tidak termasuk dalam penugasan Kerja Praktik.
- 4) Penilaian dan rekomendasi perbaikan sistem yang diberikan hanya difokuskan pada penggunaan sistem dari

sisi user, bukan pada aspek teknis pemrograman atau pengembangan lanjutan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sub bab ini terdapat sistematika penulisan laporan kerja praktik secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal yang berhubungan dengan latar belakang, waktu, tempat pelaksanaan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II PROFIL INSTANSI

Bab ini berisikan gambaran umum mengenai Sekretariat Wakil Presiden Republik Indonesia, yang meliputi profil, sejarah singkat instansi, dan visi misi instansi.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendukung dalam penyusunan dan pembahasan laporan kerja praktik.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi informasi mengenai kegiatan yang dilakukan selama masa kerja praktik di Sekretariat Wakil Presiden.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan kerja praktik.