**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Banjarbaru adalah sebuah instantsi yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kota Banjarbaru. Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOINFO) mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian, dan bidang statistik yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan salah satu sasaran sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan. Namun sistem yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) yang sedang berjalan saat ini masih ada yang dilakukan secara manual seperti Ticketing Kendala Laporan Pengguna (TKLP) dalam menggunakan layanan dari Dinas Komunikasi dan Informatika.

Ticketing Kendala Laporan Pengguna (TKLP) merupakan sebuah metode yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai sarana pengembangan Instansi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya kepada pengguna.

Selama ini Dinas Komunikasi dan Informatika mengumpulkan data untuk mengembangkan Instansi secara manual, maka dari itu untuk mempermudah pekerjaan para pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) perlu dirancang dan dibangun sebuah aplikasi untuk membantu pegawai fungsional dalam melakukan pengumpulan data tersebut.

Dengan dibuatnya laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul “APLIKASI E-TICKETING KENDALA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DAN MYSQL DISKOMINFO KOTA BANJARBARU”. Sehingga dengan dibuatnya aplikasi tersebut diharapkan pegawai fungsional dapat dengan mudah mengumpulkan data yang membantu mereka dalam mengembangan Instansi agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya kepada pengguna.

* 1. **Alasan Pemilihan Judul**

Alasan pemilihan judul Aplikasi E-Ticketing Kendala Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel dan Mysql Diskominfo Kota Banjarbaru yaitu karena saat ini pengumpulan data untuk pengembangan Instansi di Dinas Komunikasi dan Informatika masih dilakukan secara manual. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah pegawai fungsional dan menghemat kertas print untuk mengumpulkan data-data yang diperlukannya.

* 1. **Ruang Lingkup**

Batasan masalah dalam Aplikasi E-Ticketing Kendala Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel dan Mysql Diskominfo Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut :

1. Penginputan kendala yang dilaporkan pengguna ke operator Diskominfo Kota Banjarbaru,
2. Memudahkan dalam pembuatan laporan bulanan tiap sub bidang Informatika untuk peninjauan pimpinan agar Instansi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya,
   1. **Tujuan dan Manfaat**

Tujuan adalah :

1. Untuk menyelesaikan masalah penginputan data laporan kendala dari pengguna dari sistem manual menjadi lebih ter komputerisasi,
2. Untuk pengelolaan data laporan kendala dari pengguna untuk pengembangan tiap sub bidang Informatika agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya.

Manfaat adalah :

1. Membantu pegawai yang mengelola data laporan kendala agar menjadi lebih mudah dan cepat terutama dalam penanganan masalah saat penginputan data yang saat ini masih menggunakan sistem manual.
   1. **Sistematika Penulisan**

Sistematika yang penulisa gunakan dalam penulisan ini terdiri dari 4 Bab yang diuraikan sebagai berikut :

* + - 1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

* + - 1. BAB II : HASIL PELAKSANAAN PKL

Dalam bab ini membahas tentang dasar-dasar teori yang melandasi penyusunan, pengumpulan data dan perancangan dalam pengembangan sistem perangkat lunak, hasil-hasil penelitian sebelumnya atau penelitian terkait dan profil objek penelitian. Dan berisi sejarah Instansi dan juga struktur organisasi.

* + - 1. BAB II : ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

Pada bab ini dibahas tentang usulan sistem baru (yang meliputi gambaran usulan sistem baru, usulan hardware dan software), perancangan model sistem (bisa berupa *Data Flow Diagram* atau DFD), perancangan database sendiri terdiri dari beberapa tabel-tabel, kamus data, dan tabel relasi, perancangan antar muka sistem yang terdiri dari rancangan antar muka dan sistem keluaran serta hasil tampil dari program/aplikasi.

Dalam bab ini juga menguraikan tentang analisis sistem yang sedang berjalan, analisis kebutuhan sistem, rancangan model sistem, rancangan struktur basis data dan rancangan masukan dan keluaran sistem.

* + - 1. BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini membahas tentang Kesimpulan dari laporan serta Saran untuk dilaksanakan lebih lanjut guna pengembangan penelitian