

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong instansi pemerintahan untuk merubah sistem kerja yang lebih digital dan terintegrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Tangerang Selatan memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan pelayanan publik yang berbasis teknologi. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan membangun dan mengelola berbagai aplikasi untuk mendukung kinerja internal dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, keberadaan tenaga IT Support menjadi elemen kunci dalam memastikan bahwa seluruh aplikasi berjalan dengan baik dan stabil.

Salah satu komponen penting dalam pengelolaan sistem dan aplikasi di lingkungan Dinas Kominfo Tangsel adalah peran dari IT Support. Fungsi IT Support tidak hanya terbatas pada perbaikan teknis, tetapi juga mencakup pemeliharaan aplikasi, monitoring sistem, *troubleshooting*, hingga pendampingan kepada pengguna (*user support*). Dengan adanya dukungan yang optimal dari tim IT *Support*, keberlangsungan operasional aplikasi yang digunakan oleh instansi maupun masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Namun, dalam praktiknya, implementasi peran IT Support masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dokumentasi teknis, hingga kebutuhan pelatihan yang berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran *IT Support* diimplementasikan dalam pengelolaan aplikasi, serta sejauh mana kontribusinya terhadap peningkatan layanan digital di Dinas Kominfo Tangsel.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

### 1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud dari pelaksanaan KP ini adalah:

1. Memahami secara langsung peran dan fungsi IT Support dalam lingkungan kerja instansi pemerintahan.
2. Mengetahui implementasi nyata peran IT Support di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Tangerang Selatan.
3. Terlibat aktif dalam kegiatan operasional dan teknis yang dilakukan oleh tim IT.
4. Mengamati proses kerja dan alur pengelolaan aplikasi dalam lingkup instansi pemerintahan.
5. Menyerap pengalaman praktis yang berkaitan dengan pemeliharaan sistem, penyelesaian masalah teknis, dan dukungan kepada pengguna aplikasi.

### 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Tujuan dari pelaksanaan kerja profesi ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pengetahuan tentang peran dan tanggung jawab IT Support dalam pengelolaan aplikasi di Dinas Kominfo Tangsel.
2. Memperoleh hasil analisis proses kerja IT Support dalam menangani pemeliharaan, pembaruan, dan troubleshooting aplikasi yang digunakan.
3. Dapat memahami proses dan tahapan pengujian aplikasi yang digunakan atau dikembangkan oleh Dinas Kominfo, baik dari sisi fungsionalitas, keamanan, maupun performa.
4. Dapat mengidentifikasi bug, error, atau ketidaksesuaian pada aplikasi melalui metode pengujian tertentu, seperti black-box testing, white-box testing, atau user acceptance testing (UAT).

## 1.3 Tempat Kerja Profesi

Kerja Profesi ini dilaksanakan di DISKOMINFO Tangsel merupakan instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, pengembangan aplikasi, persandian, serta layanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Lokasinya berada di kawasan Pusat Pemerintahan Kota Tangerang Selatan.

Alamat Instansi:

Gedung 1 Lantai 6–7

Jl. Raya Maruga No. 1, Kelurahan Serua, Kecamatan Ciputat, Kota Tangerang Selatan,  
Banten 15414



**Gambar 1. 1 Gedung Balai Kota Tangsel**

Sumber: <https://tangselpos.id/detail/30649/beberapa-titik-wifi-publik-gratis-terganggu-diskominfo-tangsel-sedang-upgrade-bandwidth>

Secara fisik, kantor Diskominfo berada di gedung pemerintah yang modern dan tertata rapi, dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang rapat, ruang kerja pegawai, ruang server, serta akses jaringan internet yang memadai. Suasana lingkungan cenderung tenang dan formal, namun tetap mendukung kolaborasi antarpegawai dan antarseksi.

Dari sisi hubungan antarpegawai, lingkungan Diskominfo Tangsel menunjukkan koordinasi yang baik antara staf struktural, teknis, dan fungsional. Para pegawai, termasuk tim IT Support dan pengembang aplikasi, menunjukkan semangat kerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas teknis maupun administratif.

