

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat untuk pemeliharaan keamanan dan ketertiban merupakan suatu perwujudan dari fungsi kepolisian sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas untuk menjaga keamanan ini sudah tertuang pada Pasal 13 Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Hal yang sangat penting untuk mewujudkan upaya pemeliharaan keamanan dan ketertiban salah satunya yaitu kerjasama yang baik antara pihak keamanan dan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan kepolisian salah satunya adalah pengaduan. Hal ini tertuang pada Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 salah satu poinnya yaitu tentang menerima laporan dan atau pengaduan.

Pengaduan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan mengadu. Pada umumnya pengaduan dilakukan dengan cara pelapor menyampaikan informasi keluhan atau ketidakpuasan dengan datang langsung ke Kantor Polisi terdekat. Cara ini masih tergolong cara konvensional untuk melakukan pengaduan, namun masih digunakan hingga saat ini.

Pada era digital ini muncul beberapa aplikasi yang digunakan untuk melapor, salah satu contohnya adalah aplikasi LAPOR!, dengan aplikasi ini pelapor dapat melakukan pengaduan melalui *smartphone* tanpa harus datang langsung ke Kantor Polisi. Aplikasi LAPOR! ini telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Dalam aplikasi LAPOR! ini, memiliki banyak kategori pelayanan, salah satu kategori terbarunya adalah laporan tentang Virus Corona. Hal ini merupakan kemajuan yang sangat bagus dan berdampak baik terutama bagi masyarakat, karena memudahkan dan mempercepat proses pengaduan. Perihal mengenai kekurangan aplikasi LAPOR! ini, yaitu tidak adanya layanan pengaduan yang membutuhkan tindakan cepat.

Walapun keadaan gawat tidak selalu terjadi setiap saat, namun jika penanganannya tidak ditangani dengan segera maka bisa berakibat buruk. Salah satu contoh berita

terbaru yang dimuat oleh PanturaPost pada 5 November 2021 mengenai kebakaran yang terjadi di Desa Sumbaga Kabupaten Tegal. Kebakaran di desa tersebut dimulai pada pagi pukul 03.30 dan baru berhasil dipadamkan pada pukul 05.00 pagi hari. Dalam kasus itu jika pelapor melaporkan keadaan gawat tersebut dilakukan lebih awal kemungkinan untuk pemadaman tidak perlu memakan waktu lebih dari 1 jam karena pemadam datang lebih awal. Namun di Kabupaten Tegal sendiri masih belum ada sistem yang digunakan warga untuk pengaduan yang membutuhkan tindakan cepat tersebut.

Di Kabupaten Tegal sendiri memang sebenarnya sudah ada aplikasi yang digunakan untuk pengaduan, nama aplikasi tersebut adalah Lapor Bupati Tegal V.2.0 . Layanan pengaduan aplikasi tersebut memiliki ruang lingkup pengaduan tentang mal administrasi oleh pejabat publik, contohnya seperti korupsi, penyalahgunaan, intervensi dan lain sebagainya. Namun saat ini aplikasi tersebut mengalami permasalahan pada pendaftaran pengguna juga dalam aplikasi tersebut memiliki kekurangan yang sama seperti pada aplikasi LAPORI, yaitu tidak adanya layanan pengaduan yang membutuhkan tindakan cepat.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian untuk menggunakan kekurangan dari sistem sebelumnya untuk menjadi sistem baru. Penulis mengambil judul penelitian "Perancangan dan Implementasi Sistem Pelayanan E-Lapor Berbasis Website di Kabupaten Tegal". Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pihak pihak terkait. Setelah pengimplementasian ini, penulis berekspektasi bahwa dengan aplikasi ini dapat memudahkan proses pengaduan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan cepat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Berapa persentase kemudahan dalam menggunakan e-lapor yang baru dalam membantu masyarakat dalam kegiatan pelaporan cepat ke lembaga kepolisian?.

2. Berapa persentase kemudahan dalam menggunakan e-lapor yang baru dalam membantu lembaga kepolisian untuk menindak lanjuti laporan yang membutuhkan tindak cepat dari masyarakat?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mempermudah kegiatan pelaporan yang membutuhkan tindakan cepat.
2. Membangun lebih kerja sama aktif antara masyarakat dan kepolisian demi memecahkan suatu permasalahan.

1.4 Batasan Masalah

Hal – hal yang menjadi batasan dalam penelitian yang akan dilaksanakan penulis adalah sebagai berikut.

1. Perancangan dan pembuatan aplikasi E-Lapor ini berbasis *website*.
2. Pengelola atau admin dari aplikasi ini adalah hanya pihak instansi kepolisian resor Kabupaten Tegal.
3. Pelapor yang boleh menggunakan aplikasi adalah masyarakat yang berada di Kabupaten Tegal.
4. Laporan pengaduan yang dikirim melalui aplikasi dan diproses untuk ditindak lanjuti adalah laporan yang hanya membutuhkan tindakan cepat.
5. Aplikasi diimplementasikan di 2 sektor kecamatan.
6. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa PHP dan basis data MySQL yang sudah terangkup dalam aplikasi WAMP sedangkan Visual Studio Code sebagai editor perancangan antarmuka *web*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Masyarakat

Dengan implementasi dari sistem untuk melapor dapat memudahkan pelapor untuk melakukan pengaduan dan membangun kerjasama yang baik dengan pihak kepolisian.

2. Bagi Kepolisian

Dengan implementasi dari sistem untuk melapor dapat mempermudah kegiatan pelaporan khususnya pelaporan yang membutuhkan tindakan cepat agar segera ditangani dan mendapatkan informasi-informasi yang dapat membantu nantinya untuk menyelesaikan laporan.

1.6 Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penulisan yang akan dibuat oleh penulis adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang hal hal yang mendasari penelitian, sub bab dalam bab ini berisi antara lain menjabarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan untuk menunjang penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi deskripsi singkat instansi yang menjadi objek penelitian, data penelitian, analisis masalah, analisis kebutuhan, analisis kelayakan, perancangan aplikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil *database interface*, pengujian program pada perangkat dan berisi hasil pengisian kuesioner oleh responden.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilaksanakan dan saran.