

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus berkembang pesat saat ini, teknologi informasi yang telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat adalah kepolisian. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban, kepolisian memegang peran vital dalam menciptakan rasa aman di masyarakat.

Namun, meskipun memiliki peran yang sangat strategis, kepolisian juga dihadapkan dengan berbagai tantangan, salah satunya adalah dalam hal pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengaduan dari masyarakat seringkali terkait dengan masalah kriminalitas, tindak kejahatan, maupun persoalan sosial lainnya yang memerlukan perhatian dan penanganan dari pihak kepolisian. Sebagian besar pengaduan masih dilakukan secara langsung melalui kunjungan ke kantor polisi atau melalui saluran telepon yang ternyata tidak cukup efektif untuk menangani volume pengaduan yang tinggi.

Di Polsek Kayu Aro, khususnya asisten pengaduan yang ada saat ini masih mengandalkan cara-cara konvensional seperti pengaduan langsung kepada petugas atau melalui telepon. Proses pengaduan yang memerlukan masyarakat untuk datang langsung ke Polsek seringkali menambah beban kerja petugas dan memperlambat penanganan, yang ada akhirnya memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Penggunaan metode ini membawa beberapa permasalahan yang menghambat efektivitas pengelolaan pengaduan.

Melihat permasalahan tersebut, sangat penting bagi Polsek Kayu Aro untuk mengadopsi teknologi guna memperbaiki sistem pengaduan yang ada.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah pengembangan sistem pengaduan berbasis website. Sistem berbasis web dapat menawarkan beberapa keuntungan dengan menggunakan sistem pengaduan berbasis web, Polsek Kayu Aro dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani pengaduan masyarakat, memperbaiki transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam memantau status pengaduan secara realtime.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang merancang sistem informasi pengaduan berbasis web di Polsek Kayu Aro untuk mempermudah pengaduan masyarakat dan mempercepat proses-proses pengelolaan pengaduan masyarakat?
2. Fitur-fitur apa saja yang perlu ada dalam aplikasi sistem informasi pengaduan berbasis web untuk mempermudah pengaduan masyarakat dan mempercepat proses pengelolaan pengaduan masyarakat di Polsek Kayu Aro??

1.3 Batasan Masalah

1.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada implementasi sistem informasi pengaduan di Polsek Kayu Aro, sehingga hasilnya secara langsung diterapkan pada wilayah atau institusi kepolisian lain.

1.3.2 Bahasa Pemrograman Yang Digunakan

Pada penelitian ini pengaduan berbasis web dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan framework CodeIgniter. PHP dipilih karena banyak digunakan untuk aplikasi web yang mengelola data secara dinamis. CodeIgniter dipilih karena menyediakan alat dan struktur yang memudahkan pengembangan aplikasi PHP dengan arsitektur Model-View-Controller (MVC) yang memisahkan tampilan, logika aplikasi dan pengelolaan data.

1.3.3 Metode Pengembangan Waterfall

Metode pengembangan sistem pada penelitian ini adalah model Waterfall, yang dipilih karena memberikan pendekatan yang terstruktur dan sistematis. Setiap tahap pengembangan dilakukan secara berurutan yang memungkinkan fokus mendalam pada tiap tahapan, mengurangi kesalahan dan memastikan semua fitur berfungsi dengan baik.

1.3.4 Sistem Berbasis Web

Sistem berbasis web dikembangkan untuk memudahkan masyarakat mengajukan pengaduan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke polsek. Pengguna dapat mengakses sistem melalui perangkat yang terhubung ke internet. Sistem ini juga mempermudah pengelolaan data pengaduan dan memudahkan petugas untuk menanggapi pengaduan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mengajukan pengaduan melalui aplikasi berbasis web.
2. Mendokumentasi pengaduan secara digital untuk memudahkan analisis dan perbaikan layanan di Polsek Kayu Aro.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Objek Peneliti (Polsek Kayu Aro)

1. Mempermudah pengelolaan pengaduan masyarakat dengan sistem yang lebih terstruktur dan efisien.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.
3. Memberikan alat bantu untuk pengambilan keputusan berdasarkan data pengaduan yang terorganisir dengan baik.
4. Membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap Polsek Kayu Aro dengan memberikan control lebih terhadap pengaduan mereka.

1.5.2 Bagi Peneliti

1. Menambah pengalaman langsung dalam merancang dan mengimplementasikan sistem informasi teknologi untuk menyelesaikan masalah nyata yang ada di masyarakat.

2. Memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan teknis dalam merancang sistem pengaduan berbasis web yang ramah pengguna.
3. Memperoleh wawasan lebih dalam mengenai tantangan yang dihadapi oleh institusi kepolisian dalam menerapkan teknologi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN, Pada bab ini memberikan gambaran umum tentang topik penelitian. Bab ini dimulai dengan latar belakang masalah yang mengungkapkan permasalahan yang dihadapi oleh Polsek Kayu Aro dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Selanjutnya, rumusan masalah disusun untuk mengidentifikasi pertanyaan penelitian utama yang ingin dijawab melalui penelitian ini. Batasan masalah menjelaskan ruang lingkup penelitian, termasuk fokus pada pengelolaan pengaduan berbasis web di Polsek Kayu Aro. Tujuan penelitian diuraikan untuk menggambarkan hasil yang diharapkan dari penelitian ini, yakni pengembangan sistem yang efisien dan transparan. Manfaat penelitian dijelaskan untuk menunjukkan kontribusi yang dapat diberikan oleh penelitian ini baik bagi Polsek Kayu Aro maupun Peneliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Pada bab ini membahas teori-teori yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Bab ini dimulai dengan Studi Litelatur yang meninjau penelitian-penelitian terkait sistem pengaduan berbasis web di lembaga kepolisian dan instansi publik lainnya. Dasar Teori menguraikan teori-teori tentang sistem informasi, pengaduan masyarakat dan teknologi berbasis web yang menjadi landasan untuk penelitian ini. Selain itu, penelitian terkait memberikan wawasan dari studi sebelumnya yang mendukung pengembangan sistem pengaduan berbasis web di Polsek Kayu Aro.

BAB III METODE PENELITIAN, Pada bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, dimulai dengan objek penelitian yang berfokus pada pengelolaan pengaduan masyarakat di Polsek Kayu Aro. Alur Penelitian menjelaskan langkah-langkah yang diambil dari pengumpulan data hingga implementasi dan pengujian sistem. Metode pengumpulan data seperti wawancara dan observasi digunakan untuk memahami masalah yang dihadapi oleh Polsek. Bab ini juga mencakup analisis kebutuhan, perancangan sistem dan implementasi yang

menjelaskan pengembangan sistem pengaduan berbasis web secara rinci serta perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini mendalami penjelasan dari hasil pengembangan dan implementasi sistem yang dikembangkan. Bab ini diawali dengan identifikasi masalah yang dihadapi oleh Polsek Kayu Aro terkait pengelolaan pengaduan masyarakat. Selanjutnya analisis kebutuhan menjelaskan fitur-fitur yang diperlakukan dalam sistem yang dikembangkan, baik fungsional maupun non-fungsional. Perancangan sistem disajikan melalui diagram UML, struktur database dan desain antarmuka pengguna. Implementasi sistem yang mencakup pengkodean dan penerapan sistem di Polsek Kayu Aro dijelaskan secara detail. Bab ini juga menjelaskan hasil dari pengujian sistem melalui Black Box Testing dan Skala Likert, yang mengukur efektivitas sistem dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan.

BAB V PENUTUP, Pada bab ini memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang menunjukkan bagaimana sistem informasi pengaduan berbasis web berhasil mengatasi masalah yang ada di Polsek Kayu Aro. Selain itu, saran juga diberikan untuk penerapan sistem serupa di instansi lain untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui teknologi informasi.