





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan komputer sangat penting dalam era globalisasi dan teknologi saat ini. Komputer membantu menyelesaikan masalah dengan efisien dan efektif serta mendukung pengambilan keputusan (Indra Prastiyo Utomo, 2021). Pemerintah memiliki tugas memberikan dan mengatur pelayanan umum. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan kemajuan TIK, penyampaian informasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien (Setyo, Rizki, Ahmad dan Nur, 2003). Instruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika dan No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E-Government* mendukung upaya pemerintah menuju *Good Governance*.

E-Gov atau *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk layanan pemerintah kepada publik. Penerapan *e-Gov* bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dengan lebih efisien sesuai prinsip *New Public Management* (NPM). Implementasi *e-Gov* sering dilakukan dengan membuat situs web untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia serta dinas atau lembaga yang memberikan layanan publik.

Pelayanan publik adalah fungsi utama pemerintah, mencakup layanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan, dan pembangunan nasional. Namun, proses pelayanan publik di Indonesia sering menghadapi berbagai masalah. Masyarakat memiliki hak untuk melaporkan masalah dan menyampaikan aspirasi mereka sebagai bentuk partisipasi. Pengaduan ini membantu pemerintah memperbaiki dan meningkatkan layanan publik. Sayangnya, proses pengaduan sering terhambat oleh faktor seperti waktu yang lama dan kesalahan sistem di laman *web*.



Untuk meningkatkan pelayanan publik, banyak inovasi dilakukan, salah satunya melalui sistem informasi berbasis *web* yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, seperti pembuatan surat. Dengan teknologi *web* yang dapat diakses melalui perangkat *mobile*, pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Kepolisian juga menghadapi tantangan dalam pelayanan publik, seperti terbatasnya jam operasional dan aksesibilitas di daerah pedalaman, serta prosedur yang masih manual. Hal ini berdampak negatif pada citra kepolisian dan pemerintahan. Sebagai bagian dari sistem peradilan, kepolisian memainkan peran penting dalam penegakan hukum dan pelayanan masyarakat.

Polsek Jejawi adalah bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) yang bertugas di tingkat Kecamatan. Tugas mereka adalah menjaga keamanan, menegakkan hukum, melindungi masyarakat, dan memberikan pelayanan. Polsek Jejawi terletak di Kecamatan Jejawi, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.

Di Polsek Jejawi masih belum memanfaatkan perkembangan teknologi dengan baik, saat ini dalam melakukan pelayanan masyarakat dan pengaduan tindak kriminal masih menggunakan pembukuan yang dilakukan oleh staf Polsek Jejawi yang mempunyai wewenang dalam pelayanan masyarakat dan pengaduan tindak kriminal, setelah dilakukan pembukuan kemudian baru diinputkan kedalam komputer. Adapun layanan masyarakat yang ada pada Polsek Jejawi yaitu Pembuatan Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Laporan (STTPL), Surat Keterangan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), dan Surat Izin Keramaian. Akan tetapi, meskipun sudah menggunakan komputer sebagai akses untuk mengelolah dan mengerjakan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dan pegaduan tindak kriminal masih sebatas mengetik dan untuk laporannya masih menggunakan *Microsoft Word*.



Pengolahan data yang tidak berbasis sistem menimbulkan kesulitan bagi Kantor Polsek Jejawi yang membutuhkan informasi dengan cepat. Penyimpanan data dalam file-file memiliki risiko tinggi mengalami kerusakan akibat kesalahan atau serangan virus. Data yang disimpan di beberapa direktori berbeda membuat pencarian data menjadi sulit. Akibatnya, staf harus mencari data lagi jika dibutuhkan oleh Kantor Polsek Jejawi

Berdasarkan uraian di atas maka, penulis tertarik untuk membangun suatu Aplikasi dan tertarik untuk menyusun Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Pelayanan Masyarakat dan Tindak Kriminal Berbasis Website Pada Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi”** dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP, CSS, XAMPP, *Bootstarp, Mysql, Visual Studio Code*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi pelayanan masyarakat dan pengaduan tindak kriminal berbasis website untuk Kepolisian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang memudahkan anggota Polsek Jejawi menerima informasi pengaduan tindak kriminal dari masyarakat di lapangan?

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dan mengembangkan dari tujuan yang semula direncanakan, sehingga mempermudah mendapatkan data data informasi yang diperlukan. Maka penulis menerapkan batasan-batasan berikut:

1. Aplikasi ini untuk pelayanan masyarakat dan tindak kriminal di Polsek Jejawi, Ogan Komering Ilir.



2. Aplikasi ini membantu anggota Polsek Jejawi menerima, memproses, dan merespon pengaduan masyarakat.
3. Aplikasi ini hanya untuk wilayah Ogan Komering Ilir, khususnya Jejawi. Kualitas internet di sini mungkin mempengaruhi kinerja aplikasi, jadi harus dioptimalkan untuk koneksi lambat.
4. Aplikasi ini punya notifikasi untuk memberitahu status pengaduan dan fitur pelaporan serta statistik dasar untuk Polsek Jejawi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dan mafaat dari laporan akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan suatu Aplikasi Pelayanan Masyarakat dan Pengaduan Tindak Kriminal Berbasis Web Pada Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi.
2. Untuk mengurangi penggunaan kertas pada Kantor Polsek Jejawi Ogan Komering Ilir agar tidak terjadi penumpukan data.
3. Untuk memenuhi syarta dalam penyusunan Laporan guna menyelesaikan Pendidikan Dipolma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah Kepolisian Sektor Jejawi dalam melakukan pelayanan pada masyarakat dan pengaduan tindak kriminal di Kantor Kepolisian Sektor Jejawi. Serta membantu mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan tindak kriminal tanpa harus pergi ke Kantor.
2. Untuk meminimalisir penggunaan kertas.
3. Diharapkan dengan aplikasi ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang pastinya berguna untuk sekarang dan masa yang akan datang.



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Penelitian

Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan oleh peneliti di Instansi Pemerintahan Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi dengan waktu pelaksanaan dari tanggal 15 Mei 2024 sampai 15 Juli 2024.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Dalman (2013:56) "Langkah pertama yang harus ditempuh dalam pengumpulan data adalah mencari informasi dari kepustakaan mengenai hal-hal yang ada relevansinya dengan judul tulisan. Informasi yang relevan diambil sarinya dan dicatat pada kartu informasi. Di samping pencarian informasi dari kepustakaan, penyusun juga dapat memulai terjun ke lapangan. Data di lapangan dapat dikumpulkan melalui pengamatan (observasi), wawancara atau eksperimen (percobaan)".

Ada 2 jenis teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pembuatan Laporan Akhir ini yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dan diolah sendiri oleh suatu perusahaan.

a. Observasi Partisipatif

Yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Disini penulis mengamati data laporan keuangan apa saja yang dikerjakan pada satuan kerja di bagian Perencanaan Pembangunan Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

b. Wawancara



Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam kerja praktek lapangan penulis melakukan interview kepada.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber-sumber yang telah tersedia atau dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mencari mempelajari literature, buku-buku artikel, jurnal, teori yang mendukung, serta referensi lainnya. Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber, diantaranya sebagai berikut:

- a. Data resmi mengenai Kantor Kepolisian Sektor Jejawi, Resor Ogan Komering Ilir, Sumatra Selatan
- b. Data-data bagian yang terlibat dalam pelayanan masyarakat dan pengaduan tindak kriminal.
- c. Data-data dari jurnal yang diakses melalui internet,
- d. Referensi dari Laporan Akhir Alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Laporan Akhir ini, maka laporan ini dibagi menjadi Lima BAB. Secara garis besar sistem penulisannya sebagai berikut:



BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai uraian latar belakang, perumusan masalah, batas masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai teori-teori pendukung yang nantinya digunakan dalam penulisan laporan ini, seperti teori umum yang menjelaskan pengertian yang menjadi judul laporan termasuk penjelasan mengenai teori bahasa pemrograman pemrograman HTML, PHP, CSS, XAMPP, *Bootstarp*, *Mysql*, *Visual Studio Code*. serta komponen-komponen yang ada didalamnya.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan secara singkat mengenai Kantor Kepolisian Sektor Jejawi, Resor Ogan Komering Ilir, Sumatra Selatan, visi dan misi Kantor Kepolisian Sektor Jejawi, dan struktur organisasi serta prosedur sistem yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem informasi yang meliputi pentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan sistem informasi program, hasil dan proses perancangan sistem informasi program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dalam laporan Akhir ini yang berisikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan pada akhir penulisan, kami memberikan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.