

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Internet adalah jaringan komunikasi yang tanpa batas waktu dan ruang, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Perkembangan teknologi dan sumber informasi dari seluruh media ternyata media internet untuk saat ini sangat digemari oleh masyarakat. Informasi yang didapat selain cepat, akurat juga dapat digunakan dan diperoleh dimana saja. Ini membuktikan bahwa masyarakat semakin tidak mau disibukan dengan keterbatasan waktu dan kesempatan untuk melihat informasi. Internet dan web (halaman informasi ) adalah salah satu contoh teknologi yang banyak memberikan fasilitas dan kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Internet dapat membantu mendapatkan informasi dan dapat memberikan informasi dengan cepat dan murah. Hal ini membawa pengaruh yang signifikan terhadap kebiasaan seseorang maupun organisasi, karena dengan teknologi internet yang efektifitas dan efisiensi waktu, tenaga dan dana dapat ditekan semaksimal mungkin.

Dalam kesiapan menghadapi era keterbukaan informasi publik, Polsek Punggur Lampung Tengah sebagai salah satu badan publik dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya secara optimal dan professional sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan pengaduan kepada masyarakat. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan kritis terhadap jasa layanan pengaduan masyarakat, maka Polsek Punggur Lampung Tengah yang merupakan penjuror dan pencitra bagi organisasi kepolisian adalah melayani pengaduan masyarakat, selain itu, dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi hal yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu aspek yang semakin banyak dimanfaatkan oleh masyarakat adalah layanan publik berbasis website, termasuk pengaduan terkait tindak kehilangan surat-surat atau barang - barang penting milik masyarakat dan terkait tindak bencana di lingkungan masyarakat yang biasanya masuk dalam kategori model C dan D.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada pihak polisi dan masyarakat, ada permasalahan yang muncul dalam pengaduan masyarakat di polsek punggur yaitu pertama dari pihak polisi adalah pemberian model tindakan kasus ringan

seperti C dan D yang sangat sedikit sekali dikarenakan proses tanggapan pada kasus tersebut cukup cepat 5 sampai 10 menit, dan dari masyarakat yang mengadu sering kali tidak menyertakan foto bukti pengaduan model D (tindak kasus bencana dilingkungan masyarakat) dan hanya sedikit yang memberikan foto bukti pengaduannya yang menyebabkan proses pengaduan masyarakat dan tanggapan yang dilakukan petugas tersebut kurang efisien dikarenakan tidak ada bukti-bukti yang valid mengenai pengaduan yang diadukan oleh masyarakat sesuai model yaitu D dan mengakibatkan petugas polsek punggur tidak segera menanggapi langsung pengaduan tanpa ada foto bukti yang valid. Selain itu, selanjutnya pada petugas polsek yang mengharuskan mengelola proses laporan rekap pengaduan masyarakat model C dan D menjadi satu yang masih bersifat konvensional dengan mengolah data dengan ms word dan excel.

Sesuai dengan ayat suci Al-Qur'an yang tercantum pada surat An-Nisa ayat 58, yang berbunyi sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat”. (Q.S An-Nisa ayat 58).

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang layanan pengaduan masyarakat di Polsek Punggur. Dengan adanya layanan pengaduan masyarakat, diharapkan dapat semakin mempermudah petugas dan masyarakat dalam mengadukan tindak kehilangan surat-surat atau barang - barang penting milik masyarakat dan terkait tindak bencana di lingkungan masyarakat yang biasanya masuk dalam kategori model C dan D. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan pengaduan dan tanggapan pengaduan ke masyarakat oleh Polsek. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang tepat terkait dengan layanan pengaduan masyarakat di Polsek, seperti desain website yang mudah digunakan, prosedur pengaduan yang mudah dipahami, serta pengelolaan data diri dari masyarakat yang melakukan pengaduan dapat terintegrasi dengan aman. Dengan demikian, diharapkan layanan pengaduan masyarakat di Polsek dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam menjaga keamanan dan ketertiban

di wilayah Kecamatan Punggur, dan Website Layanan pengaduan masyarakat yang diharapkan juga adalah adalah bisa merekapitulasi pengaduan dengan lebih efisien yang dapat membantu kinerja petugas polsek punggur untuk mengolah data data pengaduan model C dan D.

Dengan adanya pertimbangan kendala yang dialami, permasalahan yang timbul, dan solusi diatas maka penulis memutuskan memilih judul “**Rancang Bangun Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Punggur Berbasis Web**” dimana nanti setelah ada situs web ini, Polsek Punggur dapat lebih mudah efektif dan efisien dalam melakukan pengaduan, menanggapi masalah pengaduan model C dan D dengan cepat dan ringkas melalui internet.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut: “Bagaimana merancang bangun layanan pengaduan masyarakat pada Polsek Punggur berbasis Web?”

## C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. *Website* dirancang menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, *database MySQL*, aplikasi pengolah *database* menggunakan *PhpMyAdmin*, aplikasi teks editor program menggunakan *Visual Studio Code*, dan *Microsoft Edge* digunakan untuk melihat hasil tampilan *Website* yang telah dibangun.
2. *Website* ini hanya akan membahas tentang pengaduan masyarakat terkait kasus kehilangan surat-surat penting milik masyarakat dan kasus bencana dilingkungan masyarakat.
3. *Website* layanan pengaduan masyarakat ini akan digunakan pada wilayah Polsek yang terdapat di Kecamatan Punggur saja, tidak mencakup wilayah luar Kecamatan selain Punggur.
4. Dalam rancang bangun layanan pengaduan masyarakat menggunakan metode *SDLC (System Development Lift Cycle)*, *Website* dibangun menggunakan pendekatan pemrograman terstruktur, teknik pengujian menggunakan *black box testing*, dan *beta testing*.

## D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang bangun layanan pengaduan masyarakat pada Polsek Punggur berbasis web.

## E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan diantara lain, sebagai berikut :

1. Pihak Polsek Punggur  
Aplikasi ini bermanfaat bagi pihak polsek punggur, terutama bagi pihak petugas Polsek antara lain, Meningkatkan kemajuan dan kualitas layanan pengaduan model C dan D bagi masyarakat yang ada di Polsek Punggur, dan Meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pengaduan model C dan D masyarakat. Selain itu manfaat bagi masyarakat Kecamatan Punggur dengan adanya aplikasi ini adalah masyarakat dapat dengan mudah dan cepat melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor polisi secara langsung.

## 2. Program Studi Ilmu Komputer

Penelitian ini dapat menambah jumlah koleksi pada program studi, sehingga memperkaya jumlah referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis yang relevan.

## 3. Penulis

Meningkatkan ilmu pengetahuan dibidang pemrograman khususnya pemrograman web, yang menggunakan bahasa pemrograman PHP.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Analisis Kualitatif**

Analisis Kualitatif yaitu data yang digunakan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Dan yang termasuk kedalam kualitatif yaitu meliputi riset, observasi, sejarah singkat, letak geografis obyek, visi dan misi, dan struktur organisasi.

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis ada dua jenis yaitu studi lapangan dan studi pustaka.

#### 1. Studi Lapangan

Kegiatan yang dilakukan pada studi lapangan adalah observasi wawancara dan pengumpulan dokumentasi.

##### a. Observasi

Observasi merupakan teknik penelitian ilmiah yang melibatkan pengamatan secara sistematis dan teliti terhadap suatu fenomena atau kejadian untuk memperoleh informasi yang relevan. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat perilaku, kejadian, atau fenomena yang diamati secara langsung dan sistematis. Observasi dilakukan untuk memperoleh data kualitatif yang mendalam tentang situasi atau konteks tertentu yang sedang diteliti.

Data yang diperoleh dari ini adalah alur sistem layanan pengaduan yang sedang berjalan pada Polsek Punggur sekarang.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data kualitatif yang melibatkan percakapan antara peneliti dan responden. wawancara adalah teknik yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang mendalam dan rinci tentang pandangan dan pengalaman subjek penelitian. Namun, ia juga menekankan bahwa wawancara dapat terpengaruh oleh faktor-faktor seperti

kepercayaan diri, keahlian, atau pengalaman peneliti, serta faktor-faktor yang terkait dengan subjek penelitian, seperti perbedaan budaya atau pandangan yang berbeda.

Pada teknik ini penulis melakukan wawancara dengan salah satu petugas polsek yaitu Bhabinkamtibmas Polsek. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara adalah proses layanan pengaduan masyarakat di Polsek Punggur yang sedang berjalan.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan merekam dokumen atau catatan tertulis, visual, atau audio yang terkait dengan fenomena atau topik yang sedang diteliti.

Pada kegiatan ini, penulis mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian yang berupa *soft file* dan *hard file*. Adapun data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi adalah catatan laporan pengaduan masyarakat, hasil laporan pengaduan masyarakat, visi dan misi Polsek Punggur, dan Struktur Organisasi.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode yang menggunakan bahan kepustakaan sebagai sumber dari data penelitian. Menurut Fakhru Ridwan (2021) "Studi Pustaka adalah suatu proses penelusuran, seleksi, dan kajian terhadap berbagai referensi pustaka, baik buku, jurnal, maupun sumber-sumber elektronik lainnya, yang berkaitan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Tujuan dari Studi Pustaka adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang topik atau masalah yang sedang diteliti, serta memperoleh informasi dan konsep-konsep yang diperlukan untuk melengkapi atau mengembangkan penelitian yang sedang dilakukan." Pada kegiatan ini penulis melakukan pencarian data berupa referensi dari media cetak dan media online. Data yang diperoleh berupa teori tentang rancang bangun layanan pengaduan masyarakat.

## **G. Sistematika Penulisan**

Berikut ini merupakan sistematika penulisan proposal skripsi :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Dalam bab ini menjelaskan tentang teori dan konsep yang ditulis secara teliti mengenai masalah yang telah diambil oleh penulis dan juga didapatkan dari beberapa referensi seperti jurnal, buku dan skripsi.

### **BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI**

Dalam bab ini membahas gambaran umum yang ada pada Polsek Punggur. Penjelasan ini meliputi sejarah singkat, lokasi tempat, struktur organisasi, manajemen organisasi yang di dalamnya terdapat visi dan misi, dan tugas wewenang organisasi, analisis yang berjalan yang dalamnya terdapat informasi, flowchart, kendala yang berjalan dan analisis dokumen.

### **BAB IV HASIL DAN BAHASAN**

Dalam bab ini membahas implementasi hasil dan pembahasan yang sesuai dengan perancangan pada bab sebelumnya beserta penjelasannya. Pada bab ini juga akan membahas tentang pengujian sistem

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh saat perancangan dan pembuatan layanan pengaduan masyarakat berbasis web berdasarkan hasil dan pembahasan yang disertai saran yang berkaitan dengan pengembangan layanan pengaduan masyarakat.

## **DAFTAR LITERATUR**

## **LAMPIRAN**