

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Crawling* mengambil data dari suatu website, sosial media atau situs lainnya (Sugiharto, K.R., dan Lhaksana, K.M., 2018). Penggunaan *website* berdasarkan pendapat (Muharam, M., dan Persada, A.G., 2020), susunan dari halaman web beserta file- file nya saling berhubungan dan terkait. Komponen dari web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. Homepage terdapat di posisi teratas dengan halaman- halaman terkait. Perkembangan informasi informasi telah mencakup berbagai aspek kehidupan, terutama dengan didukung oleh infrastruktur berupa internet. Perkembangan informasi informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk peningkatan pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat melalui kemudahan pengaksesan informasi dan pengelolaan kegiatan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Sebagai tindak lanjut, pemerintah dituntut dapat beradaptasi dan menerapkannya pada pelayanan publik, pemanfaatan informasi berupa sistem informasi dapat memberikan efisiensi dalam hal mempermudah pekerjaan manusia menjadi lebih cepat dan akurat (Nurkholis, A., Susanto, E.R., & Wijaya, S., 2021).

Suatu Polresta memiliki tugas pokok menjalankan wewenang yang dilimpahkan dalam menangani sebagian urusan masyarakat, serta penyelenggaraan tugas umum pemerintah (Ramadhan, M.F., 2018). Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Polresta Tanjung Karang, Kota Bandar Lampung adalah melayani pembuatan surat izin lingkungan, surat pengajuan

listrik, surat izin usaha, pengaduan masyarakat terhadap fasilitas sarana ataupun prasarana di Polresta dikhawatirkan membuat data yang tercatat lebih mudah rusak dan hilang. Saat ini proses pembuatan surat di Kantor Polresta Tanjung Karang Bandar Lampung menggunakan aplikasi Microsoft satu persatu dan data yang diolah masih menggunakan buku besar dan aplikasi umum seperti Microsoft Word dan Microsoft Excel yang menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan input, redudansi data dan sulitnya pencarian data (Darmawan, S., 2019).

Penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji pengembangan sistem informasi pelayanan publik. Pertama, pengembangan *website* dilakukan sebagai media komunikasi untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Belimbing, Polresta Bontang Barat dalam mendukung smart city (Gunanto, A., dan Sudarmilah, E., 2020). Selanjutnya, pengembangan sistem informasi pelayanan publik di Kelurahan Bakunase, Kota Kupang untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selanjutnya, pengembangan sistem informasi pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar (Wahid, A.A., 2020). Selanjutnya, pembuatan rancang bangun sistem informasi publik di Desa Durian, Polresta Padang Cermin, Kabupaten Pesawaran untuk peningkatan efisiensi pelayanan (Melinda, M., Borman, R.I., & Susanto, E.R., 2018). Pada penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, hasil yang diperoleh bahwasanya sistem pelayanan publik dapat membantu mengolah data surat secara online sehingga penyimpanan data lebih terorganisir dengan baik menggunakan database (Hermiati, R., Asnawati, A., & Kanedi, I., 2021). Selain itu, dengan adanya sistem tersebut masyarakat bisa melakukan pengajuan surat secara online tanpa perlu datang dan mengantri dikantor pelayanan. Pengembangan yang dapat dilakukan dari

penelitian sebelumnya adalah penambahan fitur interaksi antara masyarakat dan stakeholder terkait (dalam penelitian ini adalah kantor Polresta) berupa pengaduan masyarakat. Penelitian ini bertujuan membangun sistem informasi pelayanan publik dengan studi kasus Kantor Polresta Tanjung Karang berbasis web. Sistem dikembangkan menggunakan metode extreme programming yang bersifat adaptif dan komunikatif (Nurkholis, A., Susanto, E.R., & Wijaya, S., 2021), sehingga mampu mengakomodasi fungsi yang dibutuhkan dalam pelayanan publik. Cakupan fungsi tersebut mencakup pelayanan pembuatan surat menyurat berbasis online, pembuatan laporan agar lebih terorganisir dengan baik, serta dilengkapi dengan fitur pengaduan masyarakat. Sistem ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pengajuan surat, serta dapat memaksimalkan kinerja pelayanan Kantor Polresta Tanjung Karang.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis memutuskan untuk meneliti mengenai perancangan dan pembangunan sistem grafik pengaduan di Polsek Teluk Betung Timur dengan judul **“Pemanfaatan Web Crawling Untuk Sistem Informasi Dan Layanan Pengaduan Pada Polsek Teluk Betung Timur”**.

## **1.2 Rumus Masalah**

Berdasarkan permasalahan polsek teluk betung timur yaitu sulitnya informasi dan pengaduan masyarakat, sehingga permasalahan penelitian ini adalah bagaimana membangun web *crawling* untuk sistem informasi dan layanan pengaduan pada polsek teluk betung timur?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada pembuatan manajemen peningkatan layanan masyarakat sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada polsek teluk betung timur.
2. Sistem dibuat berbasis web, detail pengaduan, dan menampilkan grafik pengaduan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah website yang menampilkan grafik pengaduan dan web *crawling* untuk sistem informasi dan layanan pengaduan pada polsek teluk betung timur.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan peningkatan layanan masyarakat.