

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepolisian Sektor (POLSEK) Sukarame merupakan bagian dari Kepolisian Negara Republik Indonesia, yang berada pada tingkat kecamatan yang bertugas menyelenggarakan tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dalam memelihara keamanan, penegak hukum, pemberian perlindungan, ketertiban masyarakat, dan pelayanan masyarakat. POLSEK Sukarame berlokasi di Jl. Hi. Pengeransuhaimi, Harapan Jaya, Kec. Sukarame, Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepolisian bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang ada di POLSEK Sukarame, mempunyai jenis pelayanan antara lain yaitu, Laporan Polisi (LP), Surat Tanda Terima Penerimaan Laporan (STTPL), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Surat Izin Keramaian.

Banyaknya keluhan masyarakat mengenai proses pengaduan atau pelaporan yang memakan waktu pada saat ini, khususnya di POLSEK Sukarame, menunjukkan adanya masalah dalam efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. Masyarakat merasa kecewa dengan lambatnya proses pengaduan yang mengakibatkan penundaan penyelesaian masalah dan menurunkan kepercayaan terhadap kepolisian. Salah satu bagian yang menjadi perhatian utama adalah SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu). SPKT merupakan ujung tombak pelayanan kepolisian yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kecepatan dan kemudahan akses pelayanan di SPKT sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan membangun hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat.

Dalam melakukan pengembangan sistem terdapat beberapa metode yang sering digunakan oleh peneliti salah satunya yang dilakukan oleh Imam Syafei, Mia Kamayani dan Estu Sinduningrum (2019) menggunakan metode pengembangan sistem Extreme Programming (XP) Hasil dari penelitian ini adalah membuat sistem pengelolaan aplikasi pengaduan masyarakat untuk SPKT yang berbentuk web aplikasi untuk menampung hasil dari pengaduan dari masyarakat yang menggunakan aplikasi mobile, dengan harapan pihak kelurahan dapat mendengarkan setiap keluhan yang masuk dari masyarakat melewati aplikasi ini dan dapat direspon dengan baik dan ditindak lanjuti hasil dari pelaporan masyarakat. (Syafei et al., 2020)

Menurut Kent beck dalam penelitian yang ditulis oleh (Nanda, 2022), Extreme Programming (XP) merupakan metode yang ringan pada tim yang kecil dan menengah yang sedang mengembangkan suatu sistem atau perangkat lunak sesuai dengan requirement yang masih belum jelas atau dapat berubah dengan begitu cepat. Pengembang sistem yang menggunakan metode Extreme Programming (XP) ini akan melakukan tahap awal yakni stories oleh customer sehingga dapat mendeskripsikan kebutuhan fungsionalitas pada sistem yang akan dibuat. Stories yang sudah didapat tadi merupakan fungsionalitas yang kecil dan membutuhkan waktu kira-kira satu sampai 2 minggu yang nantinya akan diuji dan dikodekan. Para pembuat sistem ini akan memberikan informasi estimasi waktu pada setiap user story, dan customer dapat menentukan nilai dan biaya, dan story manakah yang akan dikerjakan lebih awal. Pengembang akan melakukan iterative secara berjenjang dan pengembang juga akan menyampaikan hasil dari pengerjaan

pada customer setiap 2 minggu. Kemudian setelah itu customer dapat memilih story yang akan dikerjakan untuk minggu depannya.

Dengan kondisi yang terjadi saat ini terkait dengan masalah diatas, perlu dilakukan pengembangan sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kinerja sistem pelayanan dan pengaduan masyarakat di POLSEK Sukarame. Salah satu metode pengembangan sistem yang dapat digunakan adalah Extreme Programming (XP). Metode ini akan memberikan pendekatan yang intens dalam kolaborasi antara tim pengembang dan pelanggan untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan. Sistem informasi yang dikembangkan dengan pendekatan Extreme Programming akan membantu masyarakat dalam proses pelaporan pengaduan dengan lebih efisien. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melaporkan pengaduan secara online, mengisi formulir pelaporan secara detail, serta mengunggah bukti atau dokumen pendukung yang relevan. Selain itu, masyarakat juga dapat memantau status pengaduan mereka melalui sistem informasi ini. Dalam hal ini, sistem informasi pelayanan pengaduan yang dikembangkan dengan metode Extreme Programming juga akan memberikan manfaat bagi pihak kepolisian. Departemen terkait akan memiliki akses untuk melihat daftar pengaduan yang masuk, mengatur prioritas penanganan, dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan dengan lebih efektif. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian pengaduan dan memastikan responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sistem informasi yang memadai yang dikembangkan dengan metode Extreme Programming, diharapkan pelayanan pengaduan di SPKT POLSEK Sukarame dapat menjadi lebih optimal, efisien, dan responsif. Masyarakat akan merasa lebih

terlayani dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap kepolisian sebagai lembaga penegak hukum. Selain itu, sistem informasi ini juga akan menjadi langkah awal dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diberikan oleh kepolisian. Berdasarkan wawancara langsung pada bagian SPKT yang dilakukan pada POLSEK Sukarame, masyarakat yang akan membuat laporan polisi harus langsung datang ke bagian SPKT yang ada di POLSEK Sukarame, setelah itu masyarakat diwajibkan mengisi form pengaduan yang telah disediakan oleh pihak pelayanan SPKT, namun tidak hanya satu masyarakat saja yang melakukan pengaduan tapi ada beberapa masyarakat juga yang melakukan pelaporan. Sehingga memakan banyak waktu dan membuat masyarakat menunggu untuk melakukan pembuatan laporan polisi dan STTPL, hal tersebut tentunya menyita banyak waktu dan biaya.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis web pada POLSEK Sukarame yang memudahkan pelayanan dan pengaduan masyarakat dalam melakukan pengaduan laporan di POLSEK Sukarame menggunakan sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan melakukan proses pelaporan dengan cepat dan efisien tanpa harus datang secara langsung ke POLSEK Sukarame.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka mengambil suatu rumusan masalah yaitu :

1. Masyarakat sulit untuk membuat pengaduan karena proses pengaduan harus datang langsung ke kantor. Belum ada sistem yang mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan.
2. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* pada POLSEK Sukarame untuk mempermudah masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah:

1. Memudahkan pelayanan dan pengaduan masyarakat dalam melakukan pengaduan laporan di POLSEK Sukarame menggunakan sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web*
2. Membuat sistem informasi pelayanan dan pengaduan masyarakat berbasis *web* pada POLSEK Sukarame.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya membahas tentang pelayanan pengaduan masyarakat yang ada di daerah sukarame.
2. Pelaporan yang dapat dilakukan masyarakat yaitu kehilangan, pencurian, serta pelayanan yaitu izin keramaian dan pembuatan SKCK.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Sebagai salah satu sistem pendukung pelaporan pengaduan masyarakat yang dapat membantu meningkatkan sistem pelayanan yang ada di POLSEK Sukarame.
2. Sistem yang dibuat tidak menggantikan sistem yang sudah ada, tetapi memperkuat sistem tersebut melalui pengembangan teknologi Pelayanan.
3. Membantu pemanfaatan teknologi secara optimal di kalangan masyarakat.