

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi informasi semakin cepat. Salah satu perkembangan teknologi yang berkembang di masyarakat saat ini adalah teknologi *internet* (Alpin, 2019 : 22). Perkembangan teknologi *internet* membuat informasi yang disebarluaskan menjadi lebih cepat dan efektif sehingga dapat menyalurkan aspirasi dan keluhan masyarakat (Nasrullah, dkk, 2022 ; 143). Teknologi informasi juga digunakan untuk mendukung proses bisnis yang ada pada organisasi atau perusahaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam memperoleh informasi yang tepat, cepat dan akurat, pemerintahan mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik (*E-Government*) (Zunidar dan Wiyono ; 2023). Pelayanan publik dalam pemerintahan digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat terhadap keperluan administrasi yang berhubungan dengan aturan pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang

meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Pelayanan publik harus mampu mewujudkan *good governance* dan *clean governance* (Ibrahim dan Matia ; 2017). Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan sehingga dengan adanya sistem informasi dapat membantu meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Komarudin, 2023 ; 1110). Pelayanan publik banyak diberlakukan di berbagai dinas pemerintah salah satunya pada kepolisian karena bidang pelayanan ini adalah salah satu tugas pokok kepolisian, yaitu sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak kepolisian adalah pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat (Sembada ; 2021). Dengan adanya pelayanan pengaduan ini dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan melakukan pengaduan yang berhubungan dengan pihak polisi.

Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi merupakan instansi polisi yang bertugas dibidang pidana narkoba dan untuk proses pelayanan dan pengaduan masyarakat masih di kelola secara manual yang dicatat ke dalam buku agenda, sehingga timbul beberapa kendala yaitu : pengolahan data untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat yang terkadang terjadi kesalahan dalam pencatatan data, belum adanya aplikasi *web* yang resmi dapat memberikan pelayanan dan

pengaduan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal karena hasil laporan pengaduan didapat dari hasil temuan dan juga terkadang masyarakat enggan memberikan laporan pengaduan dikarenakan harus datang ke tempat secara langsung. Dan penyebaran informasi terbaru untuk pelayanan masih menggunakan selebaran sehingga penyampaian informasi menjadi terbatas dan penyebaran informasi terbatas untuk masyarakat yang membaca pelayanan dari selebaran. Oleh karena itu pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi membutuhkan sistem informasi yang dapat membantu pengolahan data pelayanan dan pengaduan masyarakat sehingga dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan judul “**Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi**”.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana menganalisis dan merancang sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi ?”.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari meluasnya masalah dalam penelitian ini, maka penulis membatasi pembahasan materi pada penelitian ini, yaitu:

1. Pembahasan mencakup pelayanan pegaduan yang terdiri dari informasi mengenai data penduduk, data layanan, data permohonan layanan, data berkas permohonan layanan, data pengaduan, dan pembuatan laporan-laporan yang dibutuhkan pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi.
2. Pemodelan sistem yang dirancang menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) yang terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, *class diagram* dan sistem yang sedang berjalan menggunakan *flowchart document*.
3. Metode pengembangan sistem dengan menggunakan model *prototype* HTML.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu :

1. Menganalisis sistem yang sedang berjalan pelayanan pengaduan masyarakat pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi.
2. Merancang sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web* pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini memberikan manfaat, yaitu :

1. Mengetahui kendala yang terjadi untuk sistem yang sedang berjalan pelayanan pengaduan masyarakat pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi
2. Bagi Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi, *prototype* dapat dijadikan sebagai acuan untuk membangun rancangan sistem berbasis *web* pada Direktorat Reserse Narkoba Polda Jambi dan dapat berguna untuk penyebaran informasi terbaru, mempercepat proses pelayanan dan pengaduan masyarakat, dan memudahkan untuk pengarsipan data dalam pembuatan laporan bulanan.
3. Bagi masyarakat, *prototype* sistem yang dibangun ini dapat meningkatkan pelayanan dan pengaduan yang diharapkan mempermudah proses pelayanan dan pengaduan sehingga dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan tepat serta meningkatkan layanan yang diberikan
4. Bagi peneliti selanjutnya, *prototype* dapat dijadikan sebagai referensi untuk perancangan sistem informasi pelayanan dan pengaduan

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Bab landasan teori dan tinjauan pustaka menjelaskan dasar teori yang bersumber dari *text book*, jurnal antara lain konsep sistem informasi, konsep analisis sistem, konsep perancangan sistem, jasa, pelayanan publik, pengaduan, aplikasi berbasis *web*, alat bantu pemodelan sistem, *database* dan *prototype*. Sedangkan pada tinjauan pustaka menjelaskan *research gap* dari penelitian sebelumnya.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian menjelaskan alur penelitian, bahan yang digunakan dalam penelitian, alat penelitian, jadwal penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan hasil pembahasan mengenai tesis yang terdapat rancangan yang dapat digunakan untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi.

## **BAB V : PENUTUP**

Bagian penutup menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.