

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi saat ini selain mengalami perkembangan dengan sangat pesat, tetapi juga mengalami perubahan yang sangat cepat. Penerimaan informasi dari berbagai penjuru dunia saat ini bisa didapatkan hanya dengan beberapa detik saja. Hampir semua bidang kehidupan saat ini memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Di era globalisasi saat ini pemanfaatan teknologi informasi dirasa sangat berperan penting. Salah satunya dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pelayanan pengaduan masyarakat.

Peningkatan pelayanan pengaduan masyarakat baik pada pemerintah pusat maupun instansi lainnya perlu ditingkatkan, salah satunya dengan pemanfaatan teknologi informasi dengan membuat sebuah sistem informasi. Pemanfaatan sistem informasi dalam proses pengaduan masyarakat diharapkan dapat mempercepat proses pengaduan dan dapat dilakukan dimana dan kapan saja.

Kepolisian Daerah Jawa Barat atau Polda Jawa Barat adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Provinsi Jawa Barat. Markas Polda Jabar secara geografis terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, dengan demikian, Markas Polda Jabar mempunyai nilai strategis terhadap Kesatuan Wilayah (Satwil) di jajarannya. Markas Kepolisian Daerah Jawa Barat (Mapolda Jabar) beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 743, Bandung, Jawa Barat.

Itwasda (Inspektorat Pengawasan Umum Daerah) adalah unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf pada Polda yang berada dibawah Kapolda. Itwasda bertugas menyelenggarakan pengawasan dan pemeriksaan umum dan perbendaharaan dalam lingkungan Polda termasuk satuan-satuan non struktural yang berada dibawah pengendalian Kapolda. Salah satu tugas Itwasda adalah menindak lanjuti perihal penanganan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 Pasal 1, pengaduan masyarakat yang selanjutnya disingkat Dumas adalah pengaduan dari masyarakat, Instansi Pemerintah atau pihak lain secara lisan atau tertulis mengandung informasi, keluhan, ketidakpuasan atau adanya penyimpangan atas kinerja Polri yang memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih lanjut. Penanganan pengaduan masyarakat adalah kegiatan penanganan keluhan/ pengaduan melalui proses penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.

Proses pengaduan masyarakat langsung dapat disampaikan oleh pengadu secara langsung kemudian diteruskan kepada fungsi yang menangani pelayanan dalam hal ini Subbagian Pelayanan Pengaduan (Subbagyanduan) Bidang Profesi dan Pengamanan (Bidpropam), sedangkan pengaduan masyarakat secara tidak langsung dapat disampaikan oleh pengadu atau instansi melalui surat yang dialamatkan kepada Kapolda Jabar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Itwasda Polda Jawa Barat masalah yang sering ditemui mengenai pengaduan dan penanganan pengaduan

masyarakat adalah sedikitnya informasi yang diketahui sejauh mana proses pengaduan dan penanganan masyarakat telah di tindak lanjut, dikarenakan hanya ada beberapa orang yang mengerti dan mengurus masalah penanganan pengaduan masyarakat ini. Sehingga ketika pimpinan ingin mengetahui sudah sejauh mana proses penanganan yang dilakukan, pimpinan tidak dapat langsung mengetahui informasinya, dikarenakan orang yang mengerjakan sedang berhalangan hadir maupun tidak ada di tempat.

Permasalahan lain yang sering ditemui adalah terkadang *file* laporan penanganan pengaduan masyarakat ini hilang atau pun rusak. Sehingga ketika pimpinan ingin melihat *file* laporan pengaduan petugas harus mencari *file* tersebut yang terkadang dapat memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan permasalahan yang ada saat ini, maka penulis mengusulkan perlu adanya sebuah penelitian dengan judul “**Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat**”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah yang terjadi di Itwasda Polda Jawa Barat adalah sebagai berikut.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, antara lain:

- a. Belum adanya suatu sistem yang dapat menangani pengaduan masyarakat di lingkungan Itwasda Polda Jawa Barat, dikarenakan proses pengaduan

masih dilakukan secara manual dengan cara pengaduan langsung dan pengaduan tidak langsung.

- b. Belum adanya suatu sistem yang dapat memantau sejauh mana proses penanganan pengaduan masyarakat yang dapat di akses secara cepat dan akurat.
- c. Belum adanya suatu sistem yang dapat memberikan *file* laporan pengaduan penanganan yang dapat di akses secara cepat dan akurat.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang, maka masalah yang terjadi di Itwasda Polda Jawa Barat ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana sistem penanganan pengaduan masyarakat yang berjalan di Itwasda Polda Jawa Barat.
- b. Bagaimana perancangan dan pembangunan sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.
- c. Bagaimana melakukan pengujian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.
- d. Bagaimana melakukan implementasi sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

1.3.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui permasalahan sistem penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.
- b. Untuk merancang dan membangun sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.
- c. Untuk melakukan pengujian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.
- d. Untuk mengimplementasikan sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan dengan melakukan penelitian ini, akan adanya manfaat yang dirasakan untuk semua pihak. Adapun manfaat yang diharapkan yaitu.

1.4.1. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang lebih luas terutama dalam hal menganalisis permasalahan secara langsung mengenai sistem yang berjalan di suatu perusahaan atau instansi pemerintahan, dan kemudian dilakukannya perbandingan materi yang di dapat dari perkuliahan.

b. Bagi Peneliti Lain

Pada penelitian ini, peneliti lain dapat mempelajari lebih lanjut mengenai sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat untuk lebih dikembangkan khususnya pada Itwasda Polda Jawa Barat atau instansi lain yang akan dilakukan penelitian serupa.

c. Bagi Itwasda Polda Jawa Barat

Memberi kemudahan dalam menjalankan proses penanganan pengaduan masyarakat sehingga dapat memantau sejauh mana proses penanganan pengaduan masyarakat yang dapat di akses secara cepat dan akurat, serta penyajian dalam laporan yang dapat di akses secara cepat dan akurat.

d. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi kajian antara ilmu manajemen informatika (teori) dengan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan (praktek), sehingga akan lebih mengerti, menguasai kondisi dan kemudian dapat mengembangkan ilmu pengetahuan lain yang sudah ada, untuk diterapkan pada dunia kerja dan lingkungan masyarakat yang dapat menguntungkan bagi pihak terkait.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Bagi Itwasda Polda Jawa Barat, dengan adanya analisis terhadap Itwasda Polda Jawa Barat yang sedang berjalan ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan khusus untuk mengurangi permasalahan yang ada dan membuat suatu alternatif pemecahan masalah, sehingga mempermudah jalannya sistem sesuai fungsinya dengan mengandalkan proses komputerisasi untuk meminimalisir segala bentuk pekerjaan menggunakan sumber daya manusia.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penulisan penelitian sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jabar adalah sebagai berikut:

1. Penulisan penelitian ini hanya membahas masalah penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jabar serta implementasi perancangan pada sistem yang akan dibangun.
2. Data masukan yang akan di olah antara lain data laporan pengaduan masyarakat.
3. Proses penanganan pengaduan hanya berdasarkan pada Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002.
4. Sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat yang akan dibangun berbasis *web* dengan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi ke dalam beberapa BAB beserta pokok pembahasannya. Sebagai gambaran umum, sistematika penulisan yang dibuat adalah sebagai berikut.

A. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan usulan penelitian, kegunaan praktis usulan penelitian, kegunaan akademis usulan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu pelaksanaan serta sistematika penulisan.

B. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi beberapa teori yang sangat erat kaitannya dengan perancangan aplikasi, dan beberapa teori umum yang berhubungan dengan sistem informasi penanganan pengaduan masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat beserta materi-materi pendukung lainnya.

C. BAB II OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai sejarah singkat perusahaan, serta menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan metode pendekatan dan pengembangan sistem, serta pengujian *software*, beserta analisis sistem yang sedang berjalan.

D. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang perancangan Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Itwasda Polda Jawa Barat.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan pada observasi sebelumnya.