

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komputerisasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini ditandai dengan meningkatnya pemanfaatan perangkat digital dan sistem informasi dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk di bidang pelayanan publik. Perkembangan ini mendorong banyak instansi, termasuk institusi kepolisian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui penerapan teknologi. Dengan dukungan sistem digital, pelayanan kepolisian diharapkan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien (Lufpi, 2023)

Sebagai lembaga yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, institusi kepolisian dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Pemanfaatan sistem informasi memungkinkan proses administrasi menjadi lebih terstruktur dan meminimalisasi kesalahan pencatatan. Selain itu, akses terhadap informasi dapat diperluas sehingga masyarakat dapat terlayani tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Teknologi ini juga mendorong efisiensi dalam pengelolaan pengaduan serta meningkatkan akurasi data dan dokumentasi (Sholicha & Sukmana, 2025).

Menurut pihak polsek, belum semua wilayah kepolisian telah menerapkan sistem informasi secara optimal. Salah satu contohnya adalah kawasan hukum Polsek Luhak, Sumatera Barat, yang hingga saat ini masih menerapkan proses pengaduan yang belum terkomputerisasi. Masyarakat yang ingin mengajukan pengaduan harus datang langsung ke kantor polisi, mengisi formulir tertulis, dan menunggu untuk dilayani oleh petugas. Kondisi ini menyulitkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau harus meninggalkan pekerjaan penting untuk datang ke kantor polisi (Sari et al., 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kanit Reskrim Polsek Luhak, diperoleh informasi mengenai tantangan yang juga dirasakan dari sisi internal kepolisian. Petugas Reskrim tidak hanya bertugas menangani penyelidikan kasus, tetapi juga diwajibkan menyusun dan mengumpulkan data kinerja bulanan sebagai

bentuk pengaduan pertanggungjawaban kepada pimpinan.. Proses penyusunan pengaduan ini masih dilakukan dengan cara yang belum terkomputerisasi, sehingga memakan waktu cukup lama dan berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan. Ketika jumlah pengaduan meningkat sementara jumlah personel terbatas, pekerjaan administrasi seperti penyusunan data kinerja ini menjadi semakin berat dan kurang efisien.

Selain itu, setelah proses pemeriksaan dilakukan, masyarakat tidak dapat secara langsung memantau perkembangan penanganan pengaduan yang telah mereka ajukan. Salah satu kendala yang dirasakan adalah kewajiban masyarakat untuk datang berulang kali ke kantor polisi hanya untuk mengambil Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP). Hal ini menyebabkan masyarakat tidak memiliki akses yang cepat dan praktis terhadap perkembangan kasus mereka. Hal ini menyulitkan mereka yang tinggal jauh dari kantor polisi dan juga menimbulkan kesan kurangnya transparansi dalam pelayanan kepolisian. Kondisi ini berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelidikan yang dilakukan oleh pihak berwenang.

Sementara itu, kanit reskrim polsek luhak juga mengatakan penggunaan sistem pengaduan yang belum terkomputerisasi juga membawa sejumlah tantangan dalam operasional harian. Petugas di SPKT Polsek Luhak sering kali kewalahan saat harus melayani banyak warga yang datang bersamaan, terlebih jika kasus sedang meningkat atau jumlah personel terbatas. Situasi ini bisa memperlambat alur pelayanan dan membuka peluang terjadinya kesalahan dalam pencatatan maupun pengelolaan pengaduan. Akibatnya, kinerja petugas menjadi kurang maksimal, dan masyarakat pun dapat merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan.

Oleh karena itu, diperlukan adanya inovasi teknologi berupa sistem informasi pengaduan dan pemantauan perkembangan kasus berbasis web yang dapat diakses oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja. Sistem ini dirancang untuk tidak hanya memfasilitasi penyampaian pengaduan, tetapi juga memungkinkan masyarakat memantau status perkembangan penyelidikan secara *real-time* serta menerima notifikasi melalui sistem terkait setiap perubahan status pengaduan, jadwal tindak lanjut, dan informasi penting lainnya. Selain itu,

masyarakat juga dapat mengakses dan mengunduh Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) secara daring. Dengan adanya sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi datang berulang kali ke kantor polisi hanya untuk memperoleh informasi perkembangan pengaduan. Dengan penerapan teknologi ini, pelayanan publik di lingkungan Polsek Luhak diharapkan menjadi lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web pada kawasan hukum Polsek Luhak, Sumatera Barat. Sistem akan dikembangkan menggunakan framework Laravel secara fullstack untuk mendukung kinerja yang optimal dan terintegrasi. Dalam proses pengembangannya, digunakan metode *prototyping* agar sistem dapat disesuaikan secara iteratif berdasarkan masukan dari pengguna (Dinamika et al., 2021). Pendekatan ini diharapkan menghasilkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung peningkatan kualitas layanan kepolisian secara keseluruhan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Bagaimana pengembangan sistem informasi berbasis web menggunakan metode *prototyping* ini dapat memfasilitasi masyarakat dalam melakukan pengaduan serta mengakses Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) tanpa harus datang langsung ke kantor polisi.

1.3 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas, batasan masalah yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem ini berfokus pada pengelolaan pengaduan untuk kasus tindak pidana, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor polisi.
- 2) Sistem dilengkapi dengan fitur penentuan lokasi peristiwa (*positioning location*) untuk mengetahui jarak ke kantor polisi.

- 3) Sistem menyediakan fitur visualisasi perkembangan pengaduan, termasuk status penanganan pengaduan dan akses digital terhadap SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan), sehingga masyarakat tidak perlu datang berulang kali untuk memantau perkembangan kasus.
- 4) Sistem memiliki fitur untuk menambahkan jadwal panggilan terhadap pelapor
- 5) Sistem memiliki fitur notifikasi sebagai media informasi kepada pelapor terkait perkembangan pengaduan, perubahan status penanganan, jadwal panggilan, serta informasi penting lainnya secara *real-time*.
- 6) Sistem memiliki fitur *dashboard* admin untuk memudahkan petugas dalam memantau, mengelola, dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk
- 7) Sistem berbasis web responsif yang dapat diakses melalui perangkat *desktop* dan *mobile* untuk kemudahan penggunaan di kawasan hukum polsek luhak

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari perancangan proyek akhir ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website yang dapat diakses secara daring oleh masyarakat maupun petugas Polsek Luhak. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pengaduan, memudahkan masyarakat dalam memantau perkembangan pengaduan secara *real-time* termasuk akses terhadap SP2HP.

1.4.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Bagi masyarakat di kawasan hukum Polsek Luhak, sistem ini dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor polisi, meminimalisasi hambatan waktu dan jarak, serta memfasilitasi masyarakat untuk memantau perkembangan pengaduan dan mengunduh Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) secara daring. Selain itu, sistem ini juga memudahkan

masyarakat dalam mengetahui status dan klasifikasi pengaduan mereka, apakah termasuk kasus pidana atau perdata, sehingga informasi yang diperoleh lebih jelas dan transparan.

- 2) Bagi Polsek Luhak, sistem ini membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas melalui fitur pemantauan pengaduan secara *digital*