

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi pada masa sekarang ini sudah sangat cepat dan maju, salah satunya adalah teknologi komputer. Pada saat ini hampir disegala bidang membutuhkan komputer sebagai alat bantu, karena memiliki kelebihan yaitu dari segi kecepatan dan ketelitian. Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dengan pesat dan banyaknya kebutuhan dalam teknologi informasi, dimana banyak instansi yang ingin menggunakan teknologi yang ada secara optimal sesuai kebutuhan demi mencapai hasil kerja yang baik bagi instansi tersebut.

Pada era globalisasi, aktivitas masyarakat seakan tidak mengenal batas dan ruang waktu dengan didukung deras arus informasi dan perkembangan teknologi. Dengan ini kejahatan semakin meningkat dengan modus yang bervariasi dan canggih. Situasi seperti ini merupakan tantangan tersendiri bagi Polri sebagai institusi yang dipercaya masyarakat dalam melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

Dalam tubuh Polri, Polsekta (Kepolisian Sektor Kota) memiliki peran penting dalam melindungi, mengayomi, melayani dan penegakan hukum dimasyarakat wilayah kota. Polsekta Pontianak Barat dituntut mampu melayani masyarakat. Adapun beberapa pelayanan publik yang diberikan Polsekta Pontianak Barat adalah SKCK, surat rekomendasi catatan kriminal, surat ijin jalan, surat ijin keramaian, melayani pengaduan secara langsung.

Dalam melayani pelayanan publik kepada masyarakat Polsek Pontianak Barat dinilai masih memiliki beberapa masalah. Adapun masalah yang dihadapi

adalah penyampaian pengaduan yang harus dilakukan secara langsung dan selain itu juga dalam menyampaikan informasi-informasi penting Polsek Pontianak Barat belum memiliki media yang tepat.

Oleh sebab itu, penulis bermaksud melakukan penelitian untuk merancang sistem informasi sebagai sarana memenuhi kebutuhan salah satu tugas Polri khususnya Polsek Pontianak Barat dalam melakukan pelayanan. Adapun judul yang akan diangkat penulis adalah “**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN DAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA POLSEKTA PONTIANAK BARAT**”.

1.2. Maksud dan Tujuan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menjelaskan maksud dan tujuan. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Merancang sebuah sistem informasi pelayanan dan pengaduan publik berbasis web pada Polsekta Pontianak Barat.
2. Menerapkan sistem komputerisasi pada Polsekta Pontianak Barat melalui pelayanan dan pengaduan masyarakat.
3. Untuk mengetahui apakah perancangan sistem yang dirancang dapat membantu memenuhi salah satu tugas pokok polri yaitu melindungi, mengayomi, melayani dan penegakan hukum dimasyarakat khususnya Pontianak Barat.

Sedangkan tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat kelulusan Diploma Tiga (D.III) Program Studi Manajemen Informatika di AMIK BSI Pontianak.

1.3. Metode Penelitian

Pada tahap ini, penulis menjelaskan tentang metode pengembangan perangkat lunak dan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyusun Tugas Akhir adalah:

A. Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Model *waterfall* sering juga disebut model sekuensial (*sequential linear*) atau alur hidup klasik. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau turut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung (*support*). Menurut (Rosa dan Shalahuddin, 2015:28), model *waterfall* memiliki tahapan-tahapan yaitu:

1. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Pada tahap analisis ini penulis melakukan pengamatan dan wawancara secara langsung kepada petugas pelayanan untuk mendapatkan informasi mengenai sistem yang digunakan.

2. Desain

Tahapan desain adalah tahapan dimana hasil dari analisis kebutuhan perangkat lunak diterjemahkan dalam bentuk desain. Adapun dalam pembuatan desain program penulis menggunakan aplikasi *macromedia dreamweaver 8*.

B. Teknik Pengumpulan Data

untuk memperoleh data yang diperlukan dalam laporan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. *Observasi*

Observasi adalah metode yang dilakukan untuk mengidentifikasi data dengan tepat dan cermat dengan memperhatikan secara langsung dan mengambil data dengan efektif dan sistematis sehingga dimaksudkan tidak ada data penting yang terlewatkan.

2. Wawancara

Metode wawancara artinya penulis mengadakan wawancara langsung dengan staf-staf yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang penulis perlukan seperti sejarah instansi, struktur organisasi instansi.

3. Studi pustaka

Yaitu pengumpulan data informasi dengan cara membaca buku-buku referensi yang dapat dijadikan acuan dalam pembahasan masalah yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir.

1.4. Ruang Lingkup

Untuk memusatkan perhatian permasalahan yang ada dari pokok pembahasan dalam pembuatan perancangan sistem informasi pelayanan dan pengaduan publik berbasis *web* pada polsekta pontianak barat, maka penulis hanya membahas proses pengaduan keluhan di polsekta pontianak barat.

Bahasan pada penelitian ini adalah bagaimana menciptakan sebuah sistem informasi yang berisi data pelayanan dan pengaduan yang dapat diproses dengan cepat. Perancangan yang akan dibuat dikelola dan diawasi oleh bagian operator untuk mempermudah penindakan. Dalam rancangan akan dibangun sistem yang dapat langsung diakses masyarakat secara langsung berbasis *web*.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini maka digunakan sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca menelusuri dan memahami isi Laporan Tugas Akhir sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang, maksud dan tujuan, Metode Penelitian, Ruang lingkup yang membatasi permasalahan dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan konsep dasar dari progam, bahasa pemograman, Basis data, peralatan pendukung (*tools program*).

BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN

Pada tahap ini penulis memaparkan prosedur kerja penelitian, waktu dan tempat penelitian untuk merancang dasar sistem informasi yang akan dibuat.

BAB IV RANCANGAN SISTEM USULAN

Bab ini menguraikan tentang rancangan sistem usulan yang akan dibangun bagi perusahaan terkait.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis berusaha menarik kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi kemajuan sistem yang dirancang nantinya.