

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang pandangan awal persoalan yang terjadi dalam penulisan laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika tugas akhir.

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik (masyarakat) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. [UND09]

Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu adalah unit polisi yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP (Tempat Kejadian Perkara) untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. [POL13]

Seiring berkembangnya teknologi saat ini, manusia dapat melakukan pertukaran informasi dengan cepat walau dipisahkan oleh jarak yang jauh. Hal ini memungkinkan untuk mempermudah pekerjaan yang ada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu. Internet merupakan jaringan komputer secara global yang dapat menghubungkan seluruh penggunanya dengan jaringan ke seluruh dunia untuk melakukan penggalian dan pertukaran informasi secara tepat dan akurat.

Dengan dukungan teknologi tersebut Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu sangat memungkinkan untuk membuat sistem informasi yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Sistem informasi juga dapat membantu manusia dalam menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang kompleks, dan menciptakan suatu produk baru. Oleh karena itu penggunaan sistem informasi sangat dibutuhkan karena kecepatan dan keakuratan informasinya.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap mengalami kendala karena proses pengarsipan dokumen yang belum terkomputerisasi dengan benar, hal tersebut menyebabkan petugas kesulitan saat mencari dokumen dan saat akan membuat laporan harian. Adapun masyarakat sering terkendala oleh jarak dan waktu untuk melakukan laporan ataupun aduan, sehingga penulis tertarik untuk membuat sebuah tugas akhir yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Cidadap Kota Bandung” dan diharapkan mampu memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, khususnya dalam mendukung proses pelayanan masyarakat di Polsek Cidadap dan kemajuan di dalam bidang sains dan teknologi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka dapat diketahui beberapa masalah yang timbul di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap Kota Bandung, yaitu :

1. Petugas kesulitan dalam pencarian dokumen dan pembuatan laporan harian karena pengarsipan dokumen belum terkomputerisasi.
2. Masyarakat kesulitan dalam melakukan pelaporan karena terkendala oleh jarak yang jauh dan tidak adanya waktu untuk datang langsung ke Polsek Cidadap Kota Bandung.
3. Bagaimana merancang sistem informasi yang dapat meningkatkan sentra pelayanan kepolisian terpadu dan memudahkan pelayanan terhadap masyarakat yang akan melakukan pelaporan atau pengaduan di Polsek Cidadap Kota Bandung.

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian Tugas Akhir ini adalah rancangan model sistem informasi yang dapat meningkatkan sentra pelayanan kepolisian terpadu agar proses-proses didalamnya dapat dilakukan dengan optimal dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Polsek Cidadap Kota Bandung.

## **1.4 Lingkup Tugas Akhir**

Dari hasil analisa, persoalan yang telah dilakukan, maka penulis membatasi persoalan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di Polsek Cidadap Kota Bandung.
2. Kasus yang dijadikan fokus penelitian adalah perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Cidadap Kota Bandung.
3. Pengerjaan tugas akhir dilakukan sampai dengan pembuatan purwarupa.

## **1.5 Metodologi Tugas Akhir**

Berikut adalah metodologi penelitian Tugas Akhir yang digunakan dalam Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap yang meliputi beberapa metode penelitian yaitu :

1. Observasi Lapangan  
Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati secara langsung proses pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap.
2. Wawancara  
Penulis melakukan komunikasi dan wawancara kepada narasumber yang secara langsung melakukan pelayanan masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap.
3. Studi Pustaka

Penulis mencari referensi teori terhadap permasalahan ataupun kasus yang ditemukan agar mendapatkan langkah – langkah penyelesaian. Dalam penelitian ini kegiatan yang dilakukan berupa peninjauan pustaka dengan membaca dan mempelajari website / situs – situs atau hasil dari penelitian terdahulu buku ataupun sumber – sumber bacaan yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap.

4. Pengamatan Terhadap Sistem Serupa

Penulis menggali informasi dari pemakai yang menggunakan sistem yang serupa pada tempat lain, bisa di manfaatkan sebagai bahan pembanding dalam perancangan sistem baru.

5. Analisis

Penulis melakukan analisis Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap dengan cara mengadopsi beberapa langkah yang ada pada metodologi SSADM (*Structured Systems Analysis and Design Method*) dengan tujuan untuk menentukan kebutuhan dari sistem informasi yang akan dirancang.

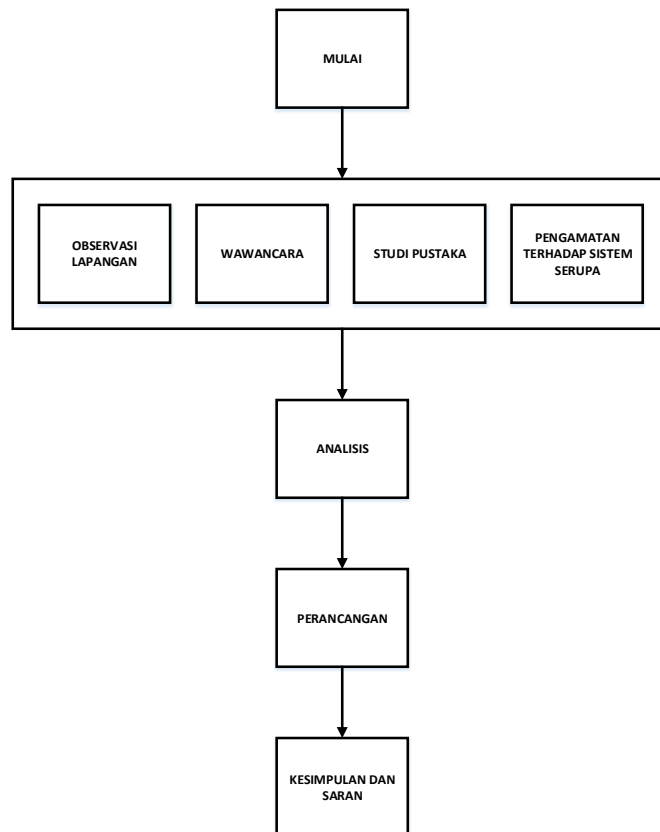
6. Perancangan

Penulis melakukan perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang sebelumnya telah dilakukan. Dalam perancangan ini penulis mengadopsi beberapa langkah yang ada pada metodologi SSADM (*Structured Systems Analysis and Design Method*).

7. Kesimpulan & Saran

Kesimpulan merupakan pendapat terakhir yang mengandung informasi yang penulis sampaikan berdasarkan tahapan/uraian alur penulisan laporan tugas akhir perancangan sistem informasi dan saran pengembangan sistem selanjutnya.

Dibawah ini adalah penggambaran metodologi penelitian dari Tugas Akhir yang berjudul Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polsek Cidadap.



Gambar 1. 1 Metodologi Tugas Akhir

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir dibagi atas 5 bab, masing – masing bab dibagi atas sub bab dengan maksud agar laporan tugas akhir dapat lebih terperinci dan akan mempermudah didalam pemahaman masing – masing bab. Adapun sistematika penulisan pada masing – masing bab dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang pandangan awal persoalan yang terjadi dalam penulisan laporan tugas akhir, berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika tugas akhir.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang dasar – dasar teori yang digunakan dalam penelitian seperti sistem informasi, perancangan sistem informasi, pelayanan masyarakat, sentra pelayanan kepolisian terpadu, dan SSADM (*Structured Systems Analysis and Design Method*) yang dijadikan referensi dalam pengerjaan tugas akhir.

### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai rancangan penelitian dan tahap analisis. Didalamnya terdapat penjelasan mengenai rancangan penelitian, analisis relevansi solusi, analisis

penggunaan konsep terhadap studi kasus tugas akhir, peta analisis berupa skema analisis dan tempat, objek penelitian.

#### **BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan mengenai analisis *current system*, identifikasi kebutuhan sistem target, kesimpulan analisis, sistem yang diusulkan, perancangan sistem serta komponen – komponen pemodelan sistem yang digunakan meliputi rancangan basis data, rancangan proses, rancangan dialog, dan tampilan purwarupa.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan peancangan sistem, serta saran – saran untuk pengembangan selanjutnya, agar dapat dilakukan perbaikan – perbaikan dimasa yang akan datang.