

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, kebutuhan akan sistem informasi yang efektif dan efisien menjadi sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu institusi yang sangat bergantung pada ketersediaan informasi yang cepat dan akurat adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia. Sebagai institusi yang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, kepolisian dituntut untuk mampu merespons berbagai laporan masyarakat dengan cepat, akurat, dan transparan.

Bidang Hubungan Masyarakat (BIDHUMAS) Polda Sumatera Barat merupakan salah satu bidang yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi publik dan menampung aspirasi serta laporan dari masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, masih banyak kendala yang dihadapi dalam proses pelaporan masyarakat, seperti keterbatasan waktu, lokasi, dan media komunikasi yang digunakan. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem aplikasi pelaporan masyarakat yang berbasis website agar dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

Aplikasi pelaporan masyarakat berbasis website dapat menjadi solusi efektif dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penanganan laporan masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga dapat membantu pihak kepolisian

dalam mendokumentasikan setiap laporan yang masuk, mengklasifikasikan jenis laporan, serta memantau progres tindak lanjutnya secara sistematis. Dengan demikian, proses pelaporan tidak hanya menjadi lebih cepat dan efisien, tetapi juga lebih akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan secara institusional.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Misalnya, menurut Santoso (2021), penerapan sistem informasi pelaporan berbasis web di lingkungan instansi pemerintah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan dan pengaduan layanan publik secara signifikan.

Dalam konteks BIDHUMAS Polda Sumatera Barat, pengembangan aplikasi pelaporan masyarakat berbasis website tidak hanya bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, tetapi juga sebagai bentuk komitmen institusi dalam menjalankan prinsip-prinsip good governance. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, diharapkan laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara lebih cepat, terstruktur, dan transparan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pengembangan sistem informasi berupa aplikasi pelaporan masyarakat berbasis website yang dapat digunakan oleh BIDHUMAS Polda Sumbar. Aplikasi ini akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan basis data *MySQL*, serta dirancang dengan antarmuka yang user-friendly agar dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat umum.

Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat tercipta sinergi antara

masyarakat dan kepolisian dalam menciptakan lingkungan yang aman dan kondusif. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan dapat menjadi model implementasi sistem informasi pelaporan masyarakat yang dapat diterapkan di lingkungan kepolisian lainnya di Indonesia. Oleh karena itu, penulis mencoba merancang sebuah *website* untuk penulisan tugas akhir ini dengan mengambil judul **“PENGEMBANGAN APLIKASI PELAPORAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE: STUDI KASUS BIDHUMAS POLDA SUMBAR.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan beberapa masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pelaporan masyarakat berbasis web yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum?
2. Bagaimana sistem pelaporan berbasis web dapat membantu Bidhumas Polda Sumbar dalam mengelola dan memverifikasi laporan secara lebih efisien dan terdokumentasi?
3. Fitur-fitur apa saja yang dibutuhkan dalam aplikasi agar dapat memenuhi kebutuhan pelaporan dan komunikasi dua arah antara masyarakat dan Bidhumas Polda Sumbar?
4. Bagaimana tingkat kepraktisan dan efektivitas aplikasi web yang dikembangkan dalam meningkatkan transparansi dan pelayanan publik di lingkungan Bidhumas Polda Sumbar?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian dan pengembangan agar tetap terarah serta sesuai dengan tujuan utama, perlu ditetapkan ruang lingkup dan batasan yang jelas. Hal ini dilakukan agar aplikasi yang dikembangkan dapat berfungsi optimal tanpa melampaui kapasitas teknis dan operasional.

Dalam penelitian ini, penetapan batasan masalah dimaksudkan untuk memperjelas cakupan dari sistem yang dikembangkan, baik dari sisi fungsionalitas, sasaran pengguna, maupun lingkungan operasionalnya. Dengan adanya batasan ini, proses analisis, perancangan, hingga implementasi sistem dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terukur.

Batasan ini juga bertujuan untuk menyesuaikan kebutuhan sistem dengan sumber daya yang tersedia, serta menghindari pengembangan fitur di luar kebutuhan utama instansi terkait. Batasan ditetapkan berdasarkan hasil analisis kebutuhan dari BIDHUMAS POLDA Sumbar dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, platform, dan integrasi sistem.

Aplikasi ini hanya ditujukan untuk digunakan oleh dua pihak, yakni masyarakat umum sebagai pelapor dan internal BIDHUMAS POLDA Sumbar sebagai pengelola laporan. Jenis laporan yang ditangani terbatas pada laporan non-darurat, seperti opini masyarakat, pengaduan pelayanan, informasi publik, serta saran dan kritik konstruktif yang tidak bersifat mendesak. Pengembangan sistem dibatasi pada platform berbasis website dan belum mencakup pengembangan dalam bentuk aplikasi mobile native seperti Android maupun iOS. Selain itu, aplikasi ini belum terintegrasi dengan sistem internal kepolisian lainnya, seperti SPKT, Dumas Presisi,

maupun sistem di luar lingkup operasional BIDHUMAS POLDA Sumbar.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis membuat hipotesa (perkiraan sementara), yaitu:

1. Dengan pengembangan aplikasi pelaporan masyarakat berbasis website, maka proses pelaporan akan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien.
2. Aplikasi pelaporan yang dikembangkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan laporan masyarakat oleh BIDHUMAS Polda Sumatera Barat.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan supaya suatu kegiatan mempunyai arah tertentu dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengembangkan aplikasi pelaporan masyarakat berbasis website pada BIDHUMAS Polda Sumatera Barat.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pelaporan masyarakat.
3. Memberikan solusi digital yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan laporan kepada kepolisian secara cepat dan tepat sasaran.

1.6 Manfaat Penelitian

Sebagai referensi dan kontribusi ilmiah dalam pengembangan sistem informasi, khususnya dalam bidang aplikasi pelaporan masyarakat berbasis web yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan atau lembaga publik lainnya:

1. Manfaat bagi akademik

- a. Memberikan referensi tambahan dalam bidang pengembangan sistem informasi berbasis web, khususnya dalam konteks pelayanan publik dan pelaporan masyarakat.
- b. Mendorong penelitian lanjutan terkait penerapan teknologi digital dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas lembaga negara.
- c. Menjadi bahan ajar atau studi kasus dalam mata kuliah sistem informasi, e-government, dan rekayasa perangkat lunak.

2. Manfaat bagi penulis

- a. Menambah wawasan dan pengalaman praktis dalam merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan aplikasi berbasis web menggunakan *PHP* dan *MySQL*.
- b. Melatih kemampuan analisis kebutuhan sistem dan penerapan metodologi pengembangan perangkat lunak dalam proyek nyata.
- c. Meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan menyusun solusi berbasis teknologi terhadap masalah nyata di masyarakat.

3. Manfaat bagi instansi

- a. Memberikan sarana pelaporan yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat luas.
- b. Meningkatkan efisiensi dalam pendataan, klasifikasi, dan tindak lanjut laporan masyarakat secara digital.
- c. Membangun citra positif institusi melalui layanan publik berbasis teknologi yang modern, responsif, dan akuntabel

1.7 Tinjauan Umum Bidhumas Polda

Bidang Hubungan Masyarakat (BIDHUMAS) merupakan salah satu bidang yang berada di bawah struktur Kepolisian Daerah (Polda) yang bertugas sebagai penyambung komunikasi antara kepolisian dan masyarakat. Di lingkungan Polda Sumatera Barat, BIDHUMAS memiliki peran strategis dalam membangun citra positif institusi Polri, menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, serta menampung aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Tugas ini meliputi pemberitaan, dokumentasi kegiatan, hingga pengelolaan informasi secara digital dan konvensional yang mencerminkan transparansi kinerja kepolisian.

1.7.1 Sejarah Bidhumas Polda

BIDHUMAS sebagai bagian dari struktur organisasi Polri mulai dikenal secara lebih aktif sejak era reformasi, di mana transparansi dan akuntabilitas menjadi tuntutan utama dalam pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, fungsi kehumasan di tubuh Polri, termasuk di Polda Sumbar, mengalami transformasi signifikan dengan mengadopsi berbagai media digital untuk menyampaikan informasi dan menerima laporan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa BIDHUMAS menjadi garda terdepan dalam menciptakan komunikasi dua arah yang sehat antara institusi kepolisian dengan masyarakat.

1.7.2 Struktur Organisasi Bidhumas Polda

Struktur organisasi merupakan gambaran formal organisasi yang

menunjukkan adanya pemisahan fungsi, uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian hasil usaha perusahaan serta pengendaliannya secara efektif. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang ada pada Bidhumas Polda Sumbar dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Struktur Organisasi Bidhumas Polda Sumatera Barat



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi

Sumber: (Bidhumas Polda)

1.7.3 Visi dan Misi Bidhumas Polda

Visi dan Misi dari sebuah instansi sangat berpengaruh untuk meningkatkan motivasi dan semangat personel dalam bekerja dan mewujudkan tujuan Visi dan Misi dari perusahaan. Agar mencapai tujuannya, Bidhumas Polda memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Humas Polri yang profesional, modern, dan terpercaya dalam mendukung tugas-tugas Kepolisian serta membangun komunikasi yang efektif antara Polri dan masyarakat”.

2. Misi

- a. Membangun komunikasi yang transparan dan informatif antara kepolisian

dan masyarakat melalui berbagai media yang akurat, terpercaya, dan tepat sasaran.

- b. Meningkatkan peran kehumasan sebagai fungsi strategis dalam membentuk opini publik yang positif terhadap institusi Polri.
- c. Mengelola dan menyebarluaskan informasi publik secara profesional, beretika, dan sesuai dengan prinsip-prinsip keterbukaan informasi.
- d. Meningkatkan kemampuan personel humas dalam bidang teknologi informasi, komunikasi massa, dan media sosial guna mendukung tugas kepolisian di era digital.
- e. Memberikan pelayanan informasi dan klarifikasi yang cepat dan akurat dalam merespons isu-isu yang berkembang di masyarakat.