

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, yang menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Dwimawanti, 2004). Pelayanan pada saat ini sudah berkembang dengan diterapkan dalam sebuah teknologi informasi ataupun sistem informasi. Semua kegiatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah didukung dengan penerapan sebuah sistem informasi.

Hal ini didasari dengan perkembangan jaman yang sudah banyak menerapkan sebuah sistem informasi dalam kegiatan sehari-hari. Seperti dalam pelayanan hukum yang dilakukan oleh kepolisian kepada masyarakat guna dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan tersebut maka perlu menerapkan sebuah sistem informasi, dimana dengan penggunaan sistem tersebut dapat mengurangi beban kerja serta meningkatkan kinerja dan kualitas pihak kepolisian. Hal ini juga berlaku pada Kepolisian Sektor (Polsek), terutama salah satunya dalam penelitian ini ialah Kepolisian Sektor (Polsek) Pangkalan Lampam.

Kepolisian Sektor (Polsek) Pangkalan Lampam, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitar masih kurang efektif, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mendapatkan pelayanan yang sesuai,

seperti dalam melayani pembuatan SKCK, dimana masyarakat masih harus antri menunggu dalam pembuatan SKCK, berkas yang dibawah masyarakat kurang lengkap dan harus mengulang lagi menyiapkan berkas dan datang lagi ke Kepolisian Sektor (Polsek), ditambah lagi keliruhan dalam pengambilan dan pengecekan data berkas yang menumpuk menyebabkan keliruhan serta sering terjadi pemberkasan tersebut hilang, hal ini jelas merugikan pihak masyarakat yang sudah lama menunggu, serta membuat kualitas dan kinerja pihak Kepolisian Sektor (Polsek) memburuk di mata masyarakat.

Guna meningkatkan mutu dan kinerja masyarakat maka perlu dibangun sebuah sistem informasi yang bukan hanya dapat memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat, akan tetapi juga dapat membantu pihak Kepolisian Sektor (Polsek) dalam meringankan beban kerja. Sistem tersebut dapat melayani pembuatan SKCK, pengaduan masyarakat serta pelayanan lainnya yang dibutuhkan masyarakat terutama masyarakat sekitar Pangkalan Lampam. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *prototype* yang dimana metode ini dapat menjabarkan segala kebutuhan pelanggan atau *clien* dalam menentukan kebutuhan secara lebih detail.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti bermaksud untuk membangun sebuah sistem informasi sentra pelayanan Kepolisian Sektor (Polsek). Dari latar belakang tersebut, maka peneliti berniat membangun sebuah sistem yang berjudul Rancang Bangun Sistem informasi sentra pelayanan pada polsek pangkalan lampam.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah, “Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi sentra pelayanan pada Kepolisian Sektor (Polsek)?”.

## **1.3. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti memberikan batasan masalah agar penelitian tidak menyimpang dari penelitian yang akan dikerjakan, berikut batasan penelitian:

1. Meliputi Informasi mengenai pelayanan yang ada pada Kepolisian Sektor (Polsek) Pangakalan Lampam.
2. Data diambil dari Kepolisian Sektor (Polsek) Pangakalan Lampam.
3. Sistem yang dibangun akan memuat data informasi dan berita mengenai Kepolisian Sektor (Polsek) Pangakalan Lampam

## **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dan manfaat yang ada pada penelitian, yaitu:

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sistem informasi pelayanan pada Kepolisian Sektor (Polsek).
2. Membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan yang ada pada Kepolisian Sektor (Polsek) Pangkalan Lampam.

3. Membantu pihak masyarakat dalam melakukan pengaduan serta mendapatkan informasi bantuan dari Kepolisian Sektor (Polsek) Pangkalan Lampam.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan dengan dibangunnya sistem informasi pelayanan untuk masyarakat.
2. Masyarakat akan dengan mudah mendapat layanan dan informasi dari pihak Kepolisian Sektor (Polsek) Pangkalan Lampam.
3. Pihak masyarakat dapat melakukan pengaduan kepada kepolisian sektor Pangkalan Lampam dengan sistem yang akan dibangun.

#### **1.5. Sistematika penulisan**

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, Metodologi penelitian, serta Sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari pengertian teori

yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitian terdahulu.

### **BAB III ANALIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data, Metode penelitian, Lokasi, Waktu, Teknik Analisis serta Pemodelan sistem dalam membangun sistem dan perancangan sistem yang berguna sebagai acuan dalam pembangunan sebuah sistem

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang implementasi sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen, *tools*, atau bahasa pemrograman yang dipakai.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.