

BAB I

PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam dokumen skripsi ini yang berjudul Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Menggunakan Metode *ICONIX Process* di Polrestabes Semarang.

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik, khususnya dalam sektor hukum, memainkan peran penting dalam menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Namun, hingga saat ini, pengelolaan pengaduan masyarakat di Polrestabes Semarang masih mengalami berbagai kendala, seperti keterbatasan aksesibilitas, kurangnya akuntabilitas dalam proses penanganan laporan, serta minimnya transparansi dalam tindak lanjut pengaduan. Akibatnya, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian sebagai institusi pelayanan publik mengalami penurunan.

Dalam sistem pengaduan yang ada, masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai status laporan mereka. Hal ini disebabkan oleh kurangnya integrasi teknologi informasi dalam proses pengelolaan pengaduan. Prosedur yang masih bersifat manual atau terfragmentasi membuat penyelesaian laporan tidak optimal dan dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian.

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan sistem berbasis *web* menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepolisian dibandingkan dengan sistem pengaduan konvensional yang selama ini diterapkan. Sistem ini memungkinkan aksesibilitas yang lebih luas, di mana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dari berbagai lokasi selama mereka terhubung dengan internet. Selain itu, fitur otomatisasi dalam sistem berbasis *web* dapat mempercepat proses pengaduan dan pengelolaan laporan masyarakat (Prasetya et al., 2013).

Polrestabes Semarang saat ini telah memiliki aplikasi LIBAS (Polisi Hebat Semarang) yang menyediakan berbagai fitur layanan publik, termasuk pelaporan kejadian darurat melalui tombol SOS dan fitur pelaporan dugaan tindak pidana seperti narkoba melalui fitur TERABAS. Namun, aplikasi LIBAS ini masih terbatas pada penanganan oleh satu divisi

tertentu, sehingga belum dapat mengakomodasi keberagaman jenis pengaduan yang memerlukan penanganan lintas divisi di lingkungan Polrestabes Semarang.

Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat membutuhkan metodologi yang terstruktur dan sistematis untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Metodologi seperti *Waterfall*, *Agile*, dan *ICONIX Process* sering digunakan dalam pengembangan sistem. *Waterfall* mengikuti pendekatan linier, di mana setiap fase diselesaikan secara berurutan. Namun, metode ini kurang fleksibel dalam menangani perubahan kebutuhan di tengah pengembangan. Sebaliknya, *Agile* menawarkan fleksibilitas melalui iterasi cepat dan kolaborasi tim yang intensif, namun bisa menjadi kompleks dan memerlukan lebih banyak manajemen serta dokumentasi, terutama dalam proyek berskala kecil hingga menengah (Murugaiyan, 2012)

Penelitian ini difokuskan pada upaya peningkatan layanan pengaduan masyarakat di Polrestabes Semarang dengan memanfaatkan informasi yang telah terhimpun dari berbagai unit internal. Banyaknya pengaduan yang harus ditangani membuat pengelolaan secara manual dengan dokumen tercetak menjadi tidak praktis dan kurang dapat dipertanggungjawabkan. Pengembangan sistem ini diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat sasaran dengan menyediakan fitur yang dapat diadaptasi sesuai dengan jenis pengaduan dan divisi yang menanganinya. Dalam merancang dan membangun sistem pengaduan berbasis *web* ini, digunakan pendekatan *ICONIX Process*.

Metode *ICONIX Process* dipilih karena menawarkan cara kerja yang praktis tetapi menyeluruh, membantu pengembang untuk lebih berkonsentrasi pada kebutuhan *end user*. *ICONIX Process* juga menggabungkan teknik *modeling* berorientasi objek yang cocok diterapkan pada proyek dengan ruang lingkup yang spesifik. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan akan dihasilkan sistem yang tertata rapi dan mudah dioperasikan oleh semua pihak yang membutuhkan (Rosenberg & Stephens, 2007).

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang ada, rancangan dan membangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *web* di Polrestabes Semarang menggunakan metodologi *ICONIX Process* diharapkan dapat menjadi solusi yang tepat. Metodologi ini tidak hanya membantu memastikan setiap tahapan pengembangan sistem berjalan dengan baik, tetapi juga mengurangi ineffisiensi pengelolaan pengaduan secara manual dan

membantu dalam peningkatan transparansi layanan yang menjadi langkah Polrestabes Semarang untuk mengadaptasi teknologi informasi dalam transformasi pelayanan publiknya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, didapatkan rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu bagaimana membuat rancang bangun aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *web* di Polrestabes Semarang yang sebelumnya dijalankan manual menjadi digital menggunakan metode *ICONIX Process*.

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* yang dilengkapi fitur-fitur sesuai kebutuhan pengguna untuk membantu dengan menggunakan metode *ICONIX Process*.

1.4 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dengan adanya pengembangan sistem pengaduan berbasis *web* ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu masyarakat dan petugas Polrestabes Semarang dalam proses penyampaian dan pengelolaan pengaduan secara efisien melalui sistem digital.
2. Mempermudah Polrestabes dalam pengelolaan data pengaduan dan koordinasi penanganan kasus melalui *platform* terintegrasi.
3. Memberikan pengalaman yang berguna dalam karir penulis di masa depan, khususnya dalam bidang sistem pengaduan.
4. Memberikan kontribusi bagi pengembangan teknologi pelayanan publik, khususnya dalam mendukung adopsi teknologi di sektor keamanan dan ketertiban masyarakat.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam pembuatan aplikasi ini berfokus pada aplikasi pengaduan, supaya lebih terarah, dibuatlah beberapa parameter untuk membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi Pengaduan Masyarakat ini dirancang dan dibangun berdasarkan kebutuhan dari Polrestabes Semarang melalui sesi wawancara dengan Penanggung Jawab (PJ) PCC Polrestabes Semarang.

2. Sistem ini memiliki 5 aktor yaitu Masyarakat, Pengawas, Kapolrestabes, Divisi, dan Admin. Setiap aktor memiliki akses dan tanggung jawab spesifik sesuai dengan kebutuhan sistem.
3. Pengaduan yang dapat dilaporkan melalui sistem ini hanya berlaku di wilayah hukum Polrestabes Semarang.
4. Penelitian ini berfokus pada perancangan dan Pembangunan aplikasi pengaduan Masyarakat berbasis *web* yang mencakup fitur-fitur utama yaitu pengelolaan pengaduan, verifikasi pengaduan, disposisi pengaduan, melaksanakan tindak lanjut pengaduan, dan menginput hasil tindak lanjut.
5. Pengembangan sistem dilakukan menggunakan PHP versi 8.2 dan sistem manajemen basis data *MySQL* untuk menyimpan data pengaduan, pengguna, kategori, divisi, tindak lanjut, hasil tindak lanjut.
6. Sistem ini menggunakan protokol berbasis *web* untuk memungkinkan pengelolaan data secara *real-time* oleh aktor-aktor yang terlibat.
7. Sistem berbasis *web* yang dapat diakses melalui *browser*, belum mencakup pengembangan aplikasi *mobile*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disesuaikan dengan sistematika pembahasan untuk memberikan suatu gambaran yang urut dan jelas mengenai pembahasan penyusunan laporan dari Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Menggunakan Metode *ICONIX Process* di Polrestabes Semarang sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan yang digunakan pada dokumen Skripsi. Bab ini memberikan gambaran awal tentang pentingnya penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian sebelumnya yang berkaitan sebagai referensi penulis dan berisi teori-teori yang mendukung untuk pembuatan aplikasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, mulai dari pengumpulan kebutuhan sistem (*requirement*), analisis kebutuhan, desain sistem, hingga implementasi perangkat lunak. Tahapan ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap sistem yang ada di perusahaan dan disusun secara sistematis untuk menyelesaikan masalah yang diidentifikasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan hasil penelitian yang dilakukan, termasuk Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Menggunakan Metode *ICONIX Process* di Polrestabes Semarang. Bab ini juga membahas detail hasil dari tahap *requirement*, analisis, desain, hingga implementasi, serta evaluasi sistem yang dihasilkan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga menyampaikan saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut dari penelitian ini atau implementasi sistem yang telah dibangun.