

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini dampak teknologi Informasi dan komunikasi sangat terasa dalam setiap segi kegiatan manusia. Pemanfaatan teknologi dapat merubah cara dan pola pikir manusia untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi sehari-hari. Teknologi juga dapat diterapkan untuk membantu bahkan menggantikan pekerjaan yang biasanya dilakukan manusia secara manual. Teknologi juga dapat mengatasi kesalahan-kesalahan yang berpotensi terjadi jika dikerjakan secara manual. Oleh sebab itu teknologi dapat diterima dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

Salah satu penerapan teknologi yang bisa dilakukan adalah pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Markas Polisi Daerah (Mapolda) Riau. SPKT adalah *central* pelayanan kepolisian yang bertugas untuk menampung pengaduan masyarakat yang bersifat pidana (Kriminalitas), Perdata (Sengketa Hak) ataupun keluhan masyarakat. Ketika ada pengaduan Polisi yang sedang bertugas di SPKT harus mencatat dan melaporkan hal tersebut kepada atasan untuk selanjutnya diserahkan kepada divisi yang bersangkutan.

Saat ini pelayanan pada laporan masyarakat masih dilakukan secara manual, baik dalam segi catatan pengaduan, kriminalitas, laporan kehilangan dan lain sejenisnya. Anggota siaga yang bertugas 24 jam sehari dibagi menjadi 3 regu piket. Masing-masing regu telah diatur jadwalnya oleh Kepala SPKT. Karena pencatatan masih dilakukan dengan mencatat pada sebuah kertas, sering kali

terjadi kesalahan saat pencatatan, susah mencari arsip pada suatu kasus, kehilangan arsip dan berbagai masalah lain.

SPKT Polda Riau juga merupakan pusat pelayanan pengaduan masyarakat di daerah Riau sehingga juga harus mengetahui pelayanan yang dilakukan di Polres dan Polresta. Sistem yang dilakukan secara manual juga menyulitkan terjadinya komunikasi dan pertukaran data.

Oleh sebab itu, agar dapat mengurangi *human error* dan kerusakan atau kehilangan pada arsip, diperlukan sebuah sistem yang dapat mengorganisir data keluhan dan pelaporan pada SPKT Mapolda Riau.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang pada uraian sebelumnya, maka terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dengan baik yaitu:

1. Pelayanan pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Markas Polisi Daerah Riau (SPKT MAPOLDA) serta jajaran Polres dan Polsek wilayah Riau masih dicatat pada kertas.
2. Kurangnya koordinasi antara SPKT Polda dan SPKT Polres / Polresta dalam hal pengiriman Laporan Polisi wilayah Riau.
3. Data yang diarsipkan rentan rusak dan hilang.
4. Sulitnya menemukan data pengaduan pada arsip yang berbentuk manual.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian ini bisa lebih jelas dan terarah maka peneliti memberi batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Markas Polisi Daerah (Mapolda) Riau.
2. Sistem dibuat berbasis web dan meliputi pencatatan data, pertukaran data dan pengarsipan data pada SPKT Polda dan SPKT Polresta yang ada di Provinsi Riau.
3. Sistem terkomputerisasi yang dibuat sesuai dengan aturan yang diterapkan pada sistem manual.
4. SPKT polres memonitor jajaran SPKT Polsek dan SPKT Polda memonitor jajaran SPKT Polres kemudian hasil rekapitulasi akan dievaluasi oleh bagian operasional.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari pendahuluan yang telah diuraikan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu “Bagaimana membuat sebuah sistem yang dapat mengelola pengaduan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Markas Polisi Daerah Riau”.

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan sebuah sistem pengelolaan data pengaduan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Markas Polisi Daerah Riau.
2. Mempermudah pertukaran data antara Polda dan Polresta.
3. Meminimalisir terjadinya *human error* pada pengolahan data.
4. Mencegah kerusakan dan kehilangan data.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mempermudah petugas SPKT mengolah data pada pengaduan.
2. Mempermudah koordinasi antara Polda dan Polresta.