

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah mempunyai peranan yang begitu penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Pada bagian menimbang Huruf d Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009) menetapkan sebagai berikut: “Meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.

Berdasarkan hal tersebut di atas, pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seyogyanya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan publik menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu, secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan sebuah pelayanan, bahkan

secara ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani.

Institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik, diantaranya dalam hal mengeluarkan surat izin dan atau surat keterangan bagi masyarakat misalnya surat keterangan kehilangan. Surat keterangan kehilangan sangat penting karena sebagai pendukung untuk mengurus penggantian dokumen yang hilang. Surat keterangan kehilangan merupakan surat yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia. Hal ini diatur dalam Pasal 15 Ayat (1).

Huruf k Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Republik Indonesia (UU No. 2 Tahun 2002) menyatakan bahwa:

“Dalam rangka menyelenggarakan tugas Kepolisian Republik Indonesia secara umum berwenang mengeluarkan surat izin dan/atau surat keterangan yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat”.

Berdasarkan Pasal 14 Ayat (1) Huruf k UU No. 2 Tahun 2002, salah satu tugas kepolisian dalam pemberian layanan kepada masyarakat adalah memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian.

Pelayanan Polri pada era reformasi bagi institusi Polri melibatkan dua

unsur yaitu polisi pada satu sisi dan masyarakat pada sisi lainnya. Kedua unsur tersebut tidak dapat dilepaskan akan tetapi dapat dibedakan. Kedua unsur di atas selalu dekat dan melekat melalui pesan atau jasa yang disampaikan oleh polisi. Pelayanan polisi yang profesional dapat dilakukan melalui kontak pelayanan secara langsung agar proses dan mutu dapat diukur efektivitasnya dan efisiensinya, sehingga memuaskan kedua pihak.

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan instansi kepolisian juga sangat ditentukan oleh para pelaksana pelayanan di lapangan dan loket- loket pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Bahkan juga perlu dibuka pintu pelayanan yang jelas dan terukur bagi masyarakat, karena dengan jelas tercantum syarat dan biaya.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual aparatur organisasi secara keseluruhan perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP).

Untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh kepolisian dalam melaksanakan tugas mengeluarkan surat keterangan kehilangan, perlu adanya Standar Operasional Prosedur Sentral Pelayanan Kepolisian Terpadu (SOP SPKT), SOP SPKT merupakan Serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dalam memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polres Metro Jaya Jakarta Barat.(Makassar, 2017)

Pada pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) di Polres Metro Jaya Jakarta Barat sangat memakan waktu lama. Pelapor

melapor ke kantor pelayanan pembuatan surat laporan kehilangan. Pelapor dan petugas bisa menghabiskan waktu sampai 30 menit dalam menyelesaikan satu laporan, tergantung pada jenis laporannya. Kasus kehilangan dibagi menjadi 2 kategori yaitu Dokumen Kecil (KTP, ATM, SIM, STNK) dan Dokumen Besar (Ijazah, BPKB, Sertifikat Tanah). Pelapor juga mengalami antrian sangat panjang untuk bisa mendapatkan surat keterangan tanda laporan kehilangan karena banyaknya masyarakat yang melapor dari pagi jam 08.00 sampai sore jam 16.00. Bahkan ada masyarakat yang tidak sempat melakukan laporan karena waktu yang habis. Dalam penyimpanan data pun masih bersifat document dan belum tersistematis.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dibuatlah Sistem Informasi Pembuatan surat keterangan Laporan Kehilangan Barang yang dapat membantu mempercepat masyarakat pelapor dalam proses pembuatan surat tanda kehilangan. Selain itu sistem yang akan dibuat akan mempermudah admin anggota tempat melapor. Pengguna dapat melapor dimana saja dan kapan saja setelah pengisian data, barulah pelapor datang ke polres untuk mengambil surat tanpa harus menunggu lama. Oleh karena itu, pada tugas akhir ini, akan dibuat suatu Aplikasi yang berjudul Pengembangan Aplikasi Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) berbasis Aplikasi Mobile.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, baik dari sistem yang sudah ada, maka peneliti merumuskan masalah :

1. Bagaimana cara mengatasi Sistem Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) yang kurang efektif, membuat antrian yang panjang sehingga memakan waktu sangat lama?
2. Bagaimana cara mengatasi penyimpanan data yang masih menggunakan dokumen textual agar tidak mudah terselip dan hilang ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perancangan ini untuk membuat aplikasi Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) berbasis Aplikasi Mobile
2. User
 - a. Dari sisi user adalah masyarakat
 - b. Dari sisi petugas adalah polisi yang menerima laporan dari pelapor (berupa data laporan yang akan dijelaskan pada bab berikutnya).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan Aplikasi Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) berbasis Aplikasi *Mobile* yaitu:

1. Mengembangkan aplikasi mobile Pembuatan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) Di Polres Metro Jaya Jakarta Barat untuk mempersingkat waktu antrian pelapor agar lebih efisien
2. Menyediakan fitur penyimpanan dan pencarian data laporan menggunakan *Database* agar data lebih aman .

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah memberikan suatu informasi kepada pengguna tentang sistem Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) berbasis Aplikasi Mobile dan perangkat yang terhubung, serta sistem Aplikasi ini yang dapat memudahkan pelapor (masyarakat).

1.6. Ruang Lingkup

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas, maka terdapat batasan masalah dalam penelitian Pembuatan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) berbasis Aplikasi Mobile yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilaksanakan pada bagian pembuatan SKTLK di kantor kepolisian.
2. Pada pengimplementasian aplikasi dibuat hanya dalam bentuk *prototype*.
3. Penelitian hanya dilakukan kepada polisi yang bertugas pada pembuatan SKTLK dan pihak pelapor kehilangan.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir metodologi penelitian ini diuraikan dalam 5 (lima) bab dan mengenai isi bab-bab tersebut diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup serta sistematika penulisan ini sendiri.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan teori-teori pendukung pembuatan penelitian Aplikasi Keamanan berbasis Smartphone.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang cara kerja metode yang digunakan dalam proses pembuatan seperti rencana penelitian, obyek penelitian, Teknik pengumpulan data .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapat pada tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran untuk pengembangan peneliti selanjutnya.