

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman serba modern ini, teknologi informasi berkembang pesat mempengaruhi macam-macam aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam hal bernegara khususnya bidang pelayanan publik. Dalam hal ini negara menyediakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan meningkatkan kesejahteraan warga negara [1]. Hubungan antara pelayanan publik dengan teknologi informasi ada diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada Pasal 23 ayat (1) dan (3) UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pihak penyelenggara pelayanan publik perlu menyesuaikan penyelenggaraan pelayanannya kepada masyarakat dengan mengelola sistem informasi elektronik dan non elektronik [2].

Kepolisian Resor Kota (POLRESTA) Jayapura Kota merupakan salah satu instansi negara yang memiliki Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) kepada masyarakat. POLRESTA Jayapura Kota SPKT mengusung visi “Terwujudnya pelayanan yang professional, modern, cepat, tepat, dan tuntas” dengan salah satu misinya yaitu meningkatkan kemampuan personil untuk melayani masyarakat yang berbasis kompetensi dan teknologi informasi. Sejak visi dan misi dibuat masih ada pelayanan yang dilakukan secara manual sampai sekarang seperti SKTLK.

Tata cara untuk membuat surat keterangan tanda lapor kehilangan pada Polresta Jayapura Kota yaitu dengan cara pelapor datang ke kantor Polresta Jayapura Kota melaporkan kehilangan dengan membawa identitas diri pelapor, data tentang barang atau surat yang akan dilaporkan, dan fotokopi dokumen pendukung atau surat keterangan barang yang dilaporkan. Prosedur tersebut masih belum sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan tergolong manual di zaman serba teknologi seperti sekarang. Setidaknya kurang lebih 10 orang per-hari datang untuk membuat surat keterangan tanda lapor kehilangan ke Polresta Jayapura Kota, ditambah

pemohon yang datang melapor pada Polsek-Polsek yang berada di bawah naungan Polresta Jayapura Kota. Pada prosesnya juga akan memakan waktu dan biaya seperti pelapor harus meluangkan waktu untuk pergi melapor ke Polresta Jayapura Kota, antrian saat melapor, dan biaya transportasi yang ditanggung oleh pelapor.

Perancangan aplikasi surat keterangan tanda lapor kehilangan digunakan untuk masyarakat yang hendak melaporkan sebuah kehilangan menjadi lebih mudah dan dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Pada aplikasi tersebut menggunakan *smartphone* berbasis *android* sebagai *device* nya. Maka dari itu aplikasi surat keterangan tanda lapor kehilangan nantinya akan memudahkan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang yang ada, ditetapkan bahwa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- Pembuatan surat keterangan tanda lapor kehilangan dilakukan secara manual menyita waktu serta biaya yang ditanggung oleh pelapor.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang aplikasi SKTLK untuk memudahkan masyarakat melapor kehilangan dengan menggunakan metode *Rapid Application Development*?”.

1.4 Batasan masalah

Adapun batasan masalah yang ditetapkan penelitian ini sebagai berikut:

1. Aplikasi ini media untuk membuat Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).
2. Aplikasi ini terintegrasi dengan kantor Polresta Jayapura Kota.
3. Aplikasi ini terintegrasi dengan aplikasi yang berjalan pada *smartphone* berbasis Android.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk merancang aplikasi surat keterangan tanda lapor kehilangan dengan metode *Rapid Application Development*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu Polresta Kota Jayapura sebagai penyelenggara layanan publik memiliki sistem berbasis aplikasi pada layanan SKTLK.
2. Mengurangi beban pekerjaan petugas.
3. Mengembangkan dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari dan dapat digunakan dalam penelitian ini.
4. Mempermudah masyarakat kota Jayapura yang hendak membuat surat keterangan tanda lapor kehilangan.
5. Mempercepat proses pembuatan SKTLK serta mengurangi budaya pungli.