

# RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR POLISI SEKTOR RAMBANG KAPAK TENGAH BERBASIS WEB

Della Angraini<sup>1</sup>, Muchlis<sup>2</sup>, Rishi Suprianto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Komputerisasi Akuntansi institusi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Prabumulih  
e-mail: <sup>1</sup>dellaparani123@gmail.com. <sup>2</sup>najwamuchlis@gmail.com. <sup>3</sup>rishisuprianto@gmail.com

Pelayanan adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Di bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT), SPKT menjadi unit pelayanan yang pertama kali berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan bantuan kepolisian. Fungsi utamanya meliputi penerimaan laporan atau pengaduan dari masyarakat, pengelolaan informasi awal dari peristiwa yang dilaporkan, serta penanganan dan penyelesaian awal sebelum kasus diserahkan ke unit lain yang berwenang. salah satu fungsinya adalah menerima pengaduan dari masyarakat yang menjadi korban tindak kriminal. Di kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah, pengaduan yang diajukan ke unit SPKT masih diproses secara manual atau Sistemnya belum menggunakan komputer, sehingga Kesalahan dalam pencatatan laporan pengaduan di unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas penanganan kasus laporan yang dihasilkan kurang akurat, pencarian data laporan memakan waktu lama, dan informasi mengenai persyaratan pengajuan STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) kurang diketahui oleh masyarakat. Oleh karena itu, penulis Merancang sistem informasi untuk Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) yang memudahkan petugas dalam pembuatan dan pengarsipan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) memerlukan pendekatan yang sistematis dan efisien.

**Kata Kunci** — Pelayanan, Pengaduan masyarakat, STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi)

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi komputerisasi berjalan sangat pesat, ditandai dengan meningkatnya penggunaan komputer yang kini mendominasi berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan ini menjadi salah satu motivasi bagi banyak instansi, termasuk instansi

kepolisian, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Instansi kepolisian, sebagai lembaga yang bertanggung jawab langsung atas keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum di masyarakat, memanfaatkan teknologi komputerisasi untuk berbagai tujuan. Dengan adopsi teknologi ini, kepolisian dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, dan memperluas akses terhadap informasi penting. Teknologi memungkinkan pengelolaan laporan pengaduan secara digital, sehingga masyarakat dapat melaporkan insiden dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, integrasi sistem komputerisasi membantu dalam koordinasi antar unit kepolisian dan memungkinkan pengolahan data yang lebih efisien. Dengan teknologi yang terus berkembang, instansi kepolisian juga dapat menggunakan alat-alat canggih seperti kamera pengawas (CCTV), perangkat pelacakan, dan sistem analisis data untuk meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan responsivitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepolisian kepada masyarakat, serta memperkuat peran mereka dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

Salah satu SPKT yang ada di wilayah Polisi Resor Prabumulih (POLRES) Kota Prabumulih, Sumatera Selatan adalah SPKT Polisi Sektor Rambang Kapak Tengah (POLSEK). Di Polsek Rambang Kapak Tengah, Jika masyarakat mengajukan pengaduan atau permohonan kepada unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu), petugas kini telah menggunakan sistem yang terkomputerisasi untuk memproses dan mengelola pengaduan tersebut. Sistem terkomputerisasi ini membawa berbagai keuntungan dan peningkatan efisiensi dalam layanan kepolisian. Dengan aplikasi microsoft word, sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pembuatan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh kepolisian sebagai bukti bahwa seseorang telah melaporkan suatu peristiwa atau kejadian kepada pihak kepolisian. Surat ini mencantumkan rincian laporan yang telah diterima,

termasuk identitas pelapor, tanggal dan waktu laporan, serta deskripsi singkat mengenai kejadian yang dilaporkan. STTLP digunakan sebagai referensi resmi dalam proses penyelidikan lebih lanjut oleh pihak kepolisian. Dengan membangun aplikasi tersebut dapat memudahkan anggota kepolisian bagian SPKT atau admin dalam mengelola data laporan pengaduan kepolisian.

Berdasarkan permasalahan yang timbul diatas maka peneliti akan mengangkat permasalahan yang berjudul **“Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Kantor Polisi Sektor Rambang Kapak Tengah Berbasis Web“**

## II. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian harus adanya suatu metode, metode sebagai salah satu langkah yang harus ditempuh dimana seorang peneliti harus bisa memecahkan suatu masalah untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu, metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti Metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena atau kejadian secara mendalam tanpa menggunakan data kuantitatif seperti angka atau statistik. Metode ini lebih fokus pada pengumpulan data berupa kata-kata, observasi, wawancara, atau analisis dokumen untuk mengungkap makna, pengalaman, dan perspektif yang mendalam dari subjek penelitian.

Penelitian adalah suatu proses penyelidikan yang dilakukan secara cermat dan mendalam oleh seseorang untuk memahami dan menemukan solusi yang tepat terhadap suatu masalah [1].

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan sistematis dan konsisten, bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran dan menambah pengetahuan dalam suatu bidang tertentu [2].

Berdasarkan teori tersebut penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk menjelaskan semua fenomena yang terjadi sekarang secara nyata, real, aktual dan terpercaya. Oleh karena itu penelitian harus dilakukan secara sistematis, faktual, akurat yang menggambarkan hubungan antara fakta karakteristik dan fenomena yang di gunakan oleh peneliti.

Data penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai data-data yang hadir atau dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, ungkapan narasi, dan gambar [3].

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami [4].

### A. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Pengamatan (Observasi)

Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan atau fenomena yang sedang berlangsung. Dengan menggunakan metode ini, peneliti atau pengamat dapat mengumpulkan data secara real-time dengan memperhatikan perilaku, interaksi, dan kondisi lingkungan di sekitar subjek yang diamati.

#### 2. Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden. Penulis melakukan sesi tanya jawab langsung dengan penanggung jawab di kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah untuk memperoleh data yang lebih spesifik dan mendalam.

#### 3. Studi Pustaka (Library Research)

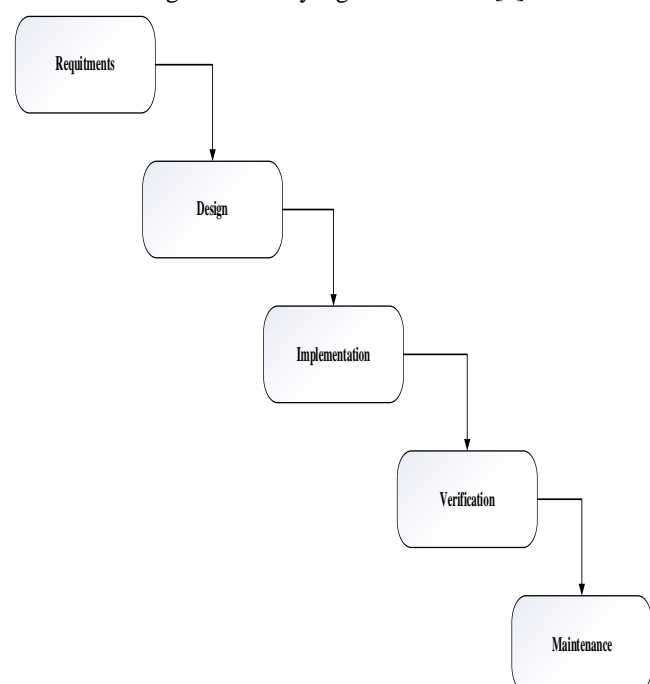
Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan merujuk pada berbagai sumber literatur yang relevan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai referensi yang dapat mendukung penelitian, dan bisa untuk dipelajari sesuai dengan masalah yang berkaitan untuk dibahas.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses atau aktivitas yang melibatkan pengumpulan dan penyimpanan dokumen-dokumen yang relevan, menggunakan bukti yang akurat dan berdasarkan pencatatan yang teliti dari berbagai sumber informasi. Proses ini mencakup penyimpanan dan pemeliharaan dokumen seperti risalah, amanat, buku, undang-undang, dan sumber informasi lainnya yang penting untuk keperluan penelitian atau referensi di masa depan.

### B. Metode Pengembangan Sistem

model Waterfall adalah sebuah contoh dari proses perencanaan, di mana semua kegiatan harus direncanakan dan dijadwalkan terlebih dahulu sebelum dilaksanakan. Penggunaan model Waterfall dalam pengembangan sistem diharapkan dapat mempermudah pembuatan sistem, karena model ini memungkinkan pembangunan sistem dilakukan secara terstruktur dan bertahap. Setiap tahap dalam model Waterfall harus diselesaikan sepenuhnya sebelum tahap berikutnya dimulai, memastikan bahwa setiap bagian dari sistem dikembangkan dengan seksama dan sesuai dengan rencana yang telah di buat [5].



Gambar 1. Metode Waterfall

1. Requirements Analysis and Definition

Pada tahap ini, kebutuhan, kendala, dan tujuan sistem dikumpulkan melalui konsultasi dengan pengguna atau pemangku kepentingan. Informasi ini kemudian didokumentasikan secara rinci dan digunakan sebagai spesifikasi sistem yang akan dikembangkan.

2. System and Software Design

Desain sistem melibatkan alokasi kebutuhan ke dalam komponen perangkat keras dan perangkat lunak, serta mencakup pembuatan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. Implementation and Unit Testing

Pada tahap ini, desain perangkat lunak diimplementasikan menjadi satu set program atau unit program. Setiap unit program diuji secara individual untuk memastikan bahwa ia memenuhi spesifikasi yang

4. Integration and System Testing

Setelah unit-unit program terpisah diuji, mereka diintegrasikan dan diuji sebagai satu sistem lengkap. Pengujian integrasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh perangkat lunak berfungsi sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

5. Operation and Maintenance

Adalah fase di mana sistem yang telah dikembangkan diinstal dan digunakan dalam lingkungan praktis. Fase ini sering menjadi fase terpanjang dalam siklus hidup perangkat lunak, karena mencakup pemeliharaan, pembaruan, dan perbaikan sistem selama masa penggunaannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Pada bab ini, penulis membahas hasil dan pembahasan terkait perancangan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Aplikasi ini dirancang menggunakan Visual Studio Code sebagai platform pengembangan dan MySQL sebagai basis data, dengan XAMPP digunakan sebagai server lokal. Aplikasi ini terdiri dari 13 tampilan form, yaitu: form login, menu registrasi, dashboard, menu aduan masyarakat, menu registrasi kehilangan, menu registrasi kriminalitas, tindak lanjut kehilangan, tindak lanjut kriminalitas, dan menu user.

B. Pembahasan

Dalam pembahasan pembuatan aplikasi ini penulis menggunakan perangkat lunak untuk mendukung pembuatan serta pengembangan aplikasi ini. Perangkat lunak yang akan digunakan seperti Mysql merupakan salah satu jenis pemrograman web yang berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan data atau yang lebih dikenal sebagai database [6]. DataBase adalah tempat penyimpanan berbagai macam data dan informasi atau pengertian database. Sedangkan menurut S. Atte adalah kumpulan dari data yang saling berhubungan yang ada dalam suatu organisasi atau enterprise dengan berbagai kegunaan [7]. Serta Website atau Web adalah sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital, baik berupa teks,

gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet [8].

C. Halaman Website Aplikasi

Maka dari hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas dihasilkan sebuah aplikasi yang dapat membantu kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah dalam melakukan pelayanan pengaduan masyarakat. Berikut ini merupakan tampilan dari aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat pada kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah.

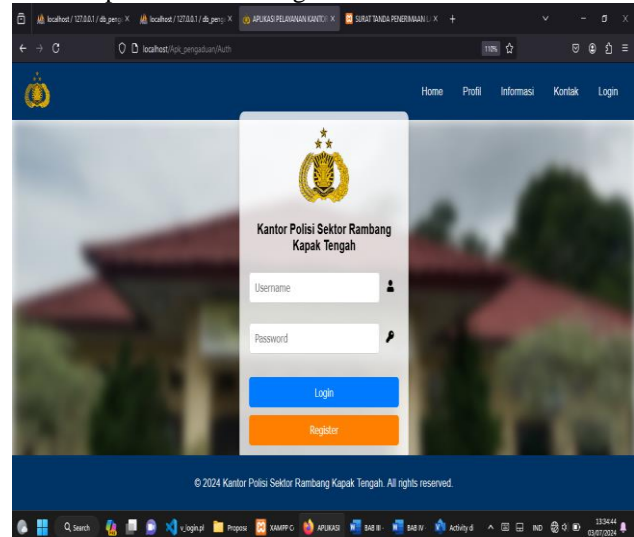
1. Tampilan Halaman Awal



Gambar 2. Tampilan Halaman Awal

Pada gambar diatas adalah tampilan halaman awal dalam sistem aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat yang di mana pada tampilan ini terdapat info mengenai kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah.

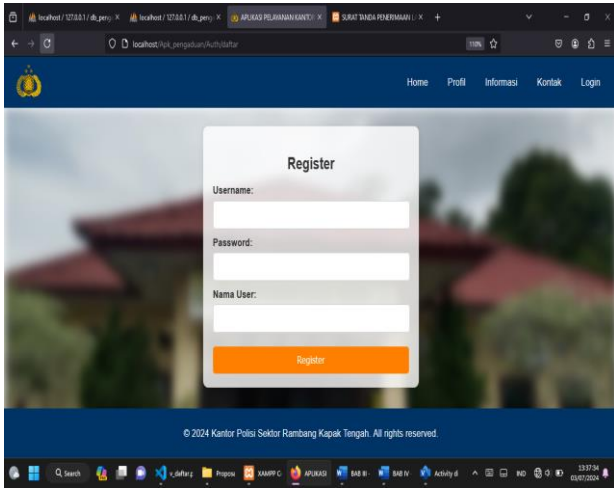
2. Tampilan Halaman Login



Gambar 3. Tampilan Halaman Login

Pada gambar diatas adalah halaman tampilan login di dalam sistem aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat pada kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah, yang di mana di dalam tampilan login ini terdapat username dan password yang harus di isi terlebih dahulu oleh admin, user dan juga kepala untuk masuk ke halaman home.

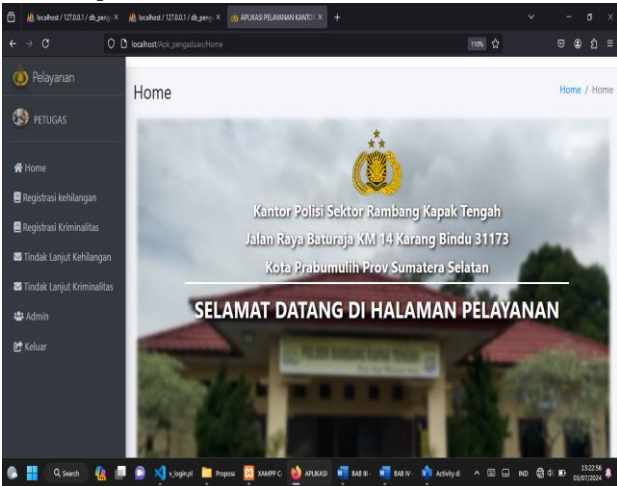
3. Tampilan Halaman Register



Gambar 4. Tampilan Halaman Register

Pada gambar ini menampilkan Halaman register dimana merupakan tampilan awal user untuk mendapat no.id akun agar bisa login ke halaman aduan registrasi kehilangan maupun registrasi kriminalitas yang ada di dalam aplikasi.

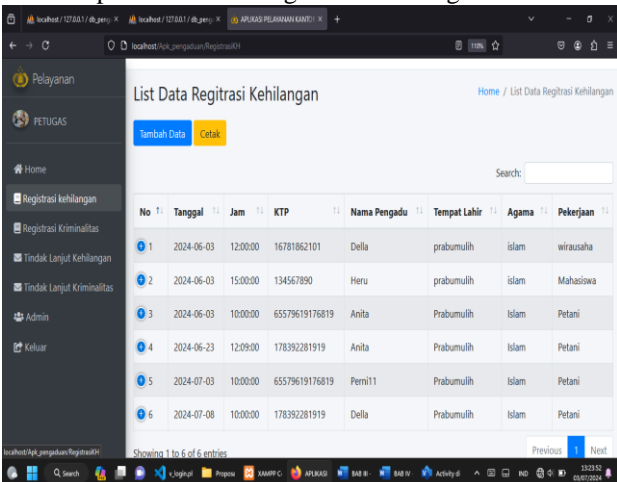
4. Tampilan Halaman Home



Gambar 5. Tampilan Halaman Home

Pada gambar ini ditampilkan seluruh sistem yang dapat diakses oleh admin setelah berhasil login, halaman ini menampilkan beberapa menu yang dapat dioperasikan oleh admin.

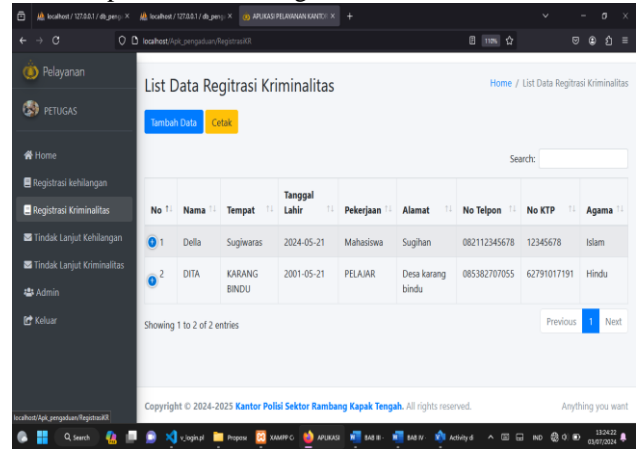
5. Tampilan Halaman Registrasi Kehilangan



Gambar 6. Tampilan Halaman Registrasi Kehilangan

Pada gambar ini menampilkan halaman registrasi kehilangan yang nantinya admin dapat melakukan proses menghapus data dan dapat mencetak laporan registrasi kehilangan.

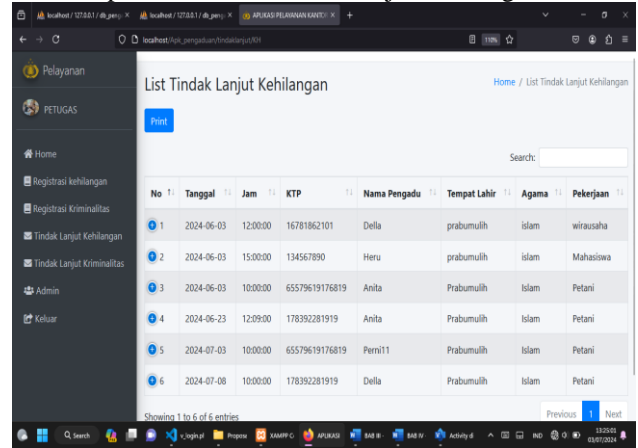
6. Tampilan Halaman Registrasi Kriminalitas



Gambar 7. Tampilan Halaman Registrasi Kriminalitas

Pada gambar ini menampilkan halaman registrasi kehilangan yang nantinya admin dapat melakukan proses menghapus data dan dapat mencetak laporan registrasi kriminalitas.

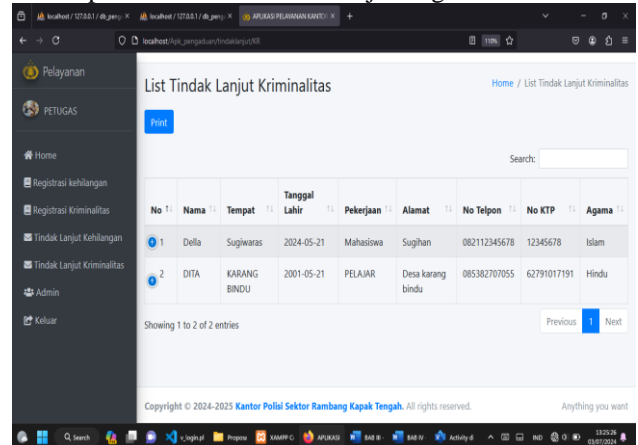
7. Tampilan Halaman Tindak Lanjut Kehilangan



Gambar 8. Tampilan Halaman Tindak Lanjut Kehilangan

Pada gambar ini menampilkan halaman tindak lanjut kehilangan, berikut adalah beberapa elemen yang mungkin ada di dalam halaman tersebut untuk memungkinkan admin memproses data laporan aduan kehilangan

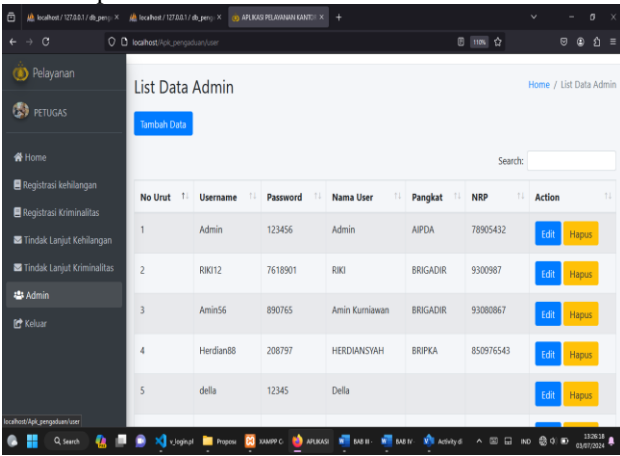
8. Tampilan Halaman Tindak Lanjut Registrasi Kriminalitas



Gambar 9. Tampilan Halaman Tindak Lanjut Registrasi Kriminalitas

Pada gambar ini menampilkan halaman tindak lanjut kriminalitas dimana admin bisa memproses data laporan aduan kriminalitas.

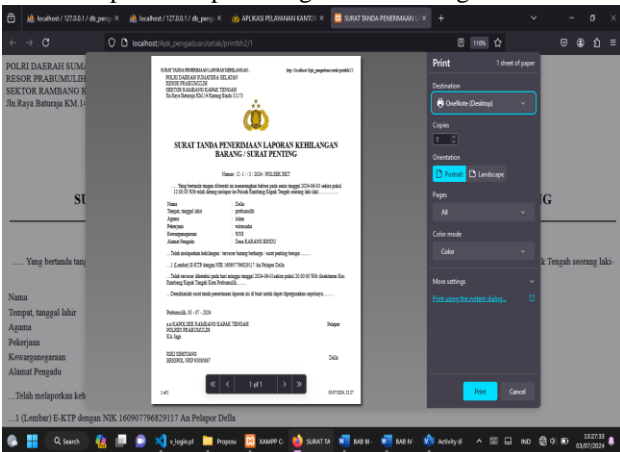
9. Tampilan Halaman User



Gambar 10. Tampilan Halaman User

Pada gambar ini menampilkan halaman user yang nantinya bisa dapat Untuk mengelola data dalam aplikasi pengaduan, penting untuk memiliki proses yang efisien dan aman untuk menambah, mengedit, dan menghapus data.

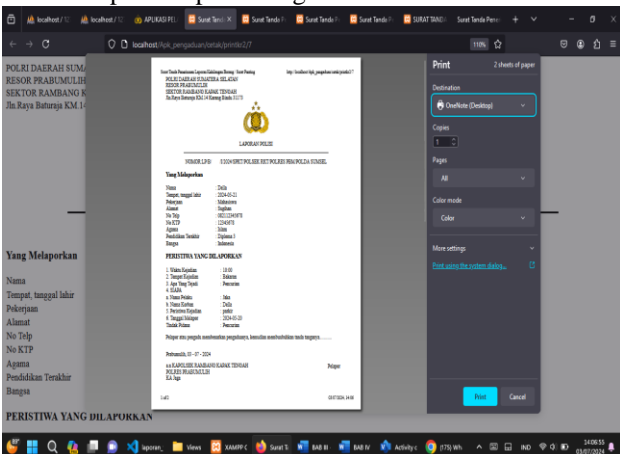
10. Tampilan laporan registrasi kehilangan



Gambar 11. Tampilan Halaman Laporan Kehilangan

Pada gambar ini adalah tampilan laporan registrasi kehilangan yang telah di cetak oleh admin sehingga bisa di gunakan sebagaimana mestinya.

11. Tampilan Laporan Registrasi Kriminalitas



Gambar 12. Tampilan Laporan Registrasi Kriminalitas

Pada gambar ini adalah tampilan laporan registrasi

kriminalitas yang telah di cetak oleh admin sehingga bisa di gunakan sebagaimana mestinya

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan berakhirnya penyusunan Tugas Akhir ini maka penulis berharap agar aplikasi ini bisa berguna di kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan dan bagi pembaca pada umumnya. Dari pembahasan ini maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

1. Pada pengembangan sistem aplikasi ini dengan menggunakan metode pengembangan sistem waterfall. Dalam pengembangan sistem aplikasi ini menggunakan alat bantu perancangan yaitu UML (Unified Modelling Language) antara lain usecase, class diagram, dan activity diagram.
2. Pada perancangan form ini yang telah penulis buat dengan menggunakan aplikasi visio 2013 yang terdiri dari form home, form registrasi kehilangan, form registrasi kriminalitas, form tindak lanjut kehilangan, form tindak lanjut kriminalitas, dan form admin.
3. Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (Hypertext Propocesor) dan database menggunakan Mysql serta laporan akhir menggunakan pdf.
4. Dalam pembuatan halaman-halaman untuk input data transaksi, penulis menggunakan template AdminLTE untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Polisi Sektor Rambang Kapak Tengah.
5. Setelah aplikasi ini dibuat, petugas akan lebih banyak berperan dalam penginputan data pelayanan pengaduan masyarakat, sehingga proses pembuatan laporan akan menjadi lebih mudah dan efisien.

B. Saran

Adapun saran agar sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah ini bisa berjela dengan baik maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam pengoptimalan sistem yang berjalan pada kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah di mana sebaiknya menggunakan sistem yang sudah terkomputerisasi agar dapat mengatasi masalah yang ada dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat di kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah.
2. Untuk penelitian selanjutnya, agar laporan pengaduan aplikasi bisa bekerja secara lebih maksimal, disarankan melakukan beberapa langkah perbaikan dan pembaruan, terutama dalam hal bahasa pemrograman dan teknologi yang digunakan. Perlu nya pelatihan terhadap admin yang akan mengolah aplikasi yang di gunakan pada sistem pelayanan pengaduan.
3. Aplikasi ini saat ini hanya dapat berjalan pada satu

platform, yaitu web. Namun, kelemahan ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan lebih lanjut agar aplikasi dapat digunakan di berbagai platform.

4. Perlu diadakanya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat tersebut.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, serta semangat kepada saya.
2. Dosen pembimbing saya yang selalu sabar memberikan arahan kepada saya yaitu Bapak Muchlis, S.Kom, M.Si dan Bapak Dr. Rishi Suprianto, S.H.,M.H sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan DIII di universitas prabumulih.
3. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Prabumulih
4. Ibu Kapolsek dan Seluruh anggota kantor polisi sektor Rambang Kapak Tengah yang telah banyak membantu saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Harmoko, ismail kiwalaga, Asnah, Siti Rahmi, Veras Selviana Adoe, Dyanasari, "Buku Ajar Metodologi Penelitian," 2022.
- [2] L. judijanto Lokita pramesti dewi, Agus siswanto, Winda lestari, Ratnawita, "Metodologi Penelitian Perilaku Organisasi," 2024.
- [3] Z. Abdusammad, "Metode Penelitian Kualitatif," 2021.
- [4] M. Ramadhan, "Metode Penelitian," 2021.
- [5] D. Rahmatul, "Penentuan Dan Share Promo Produk Kepada Pelanggan Dari Website Ke Media Sosial Berbasis Dekstrop."
- [6] S. fernandez Dwi mustika kusumawardani, Darmansah, Sarah astiti, M. yoka fathoni, Dandi sunardi, "Web Dasar Menggunakan HTML, CSS, JS, PHP dan Studi Kasus," 2023.
- [7] Jatmiko Indriyanto, "Aplikasi Dabase di android studio menggunaka databse di internet," 2022.
- [8] Ibnu sa'ad, "Otodidak Web Programing Membuat Website Edutainment," 2022.