

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dengan berkembangnya teknologi informasi perlu adanya implementasi dalam dunia nyata tidak hanya menggunakan teori saja (Hariyanto dkk., 2017). Kebutuhan masyarakat akan kemudahan proses pada segala bidang kerja semakin meningkat contohnya seperti teknologi informasi yang telah banyak dimanfaatkan untuk pengolahan data karena memiliki banyak kelebihan diantaranya kecepatan, keakuratan serta efisiensi. Hal tersebut mengakibatkan banyak instansi pemerintahan maupun swasta tertarik untuk menerapkan teknologi informasi dalam operasional kegiatannya dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan instansi dalam pesatnya perkembangan teknologi saat ini.

Pada umumnya manusia akan tertarik pada suatu produk atau rancangan yang dapat meringankan suatu pekerjaan, dalam upaya meningkatkan kualitas para mekanik dalam mengikuti perkembangan teknologi semakin canggih maka dalam penelitian alat yang di buat dapat membantu meningkatkan kinerja suatu instansi dalam peningkatan sumber daya manusia yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang dibuat (Hariyanto dkk., 2017). Seiring dengan perkembangan teknologi, yang saat ini sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat adalah teknologi *mobile*. Dahulu *mobile phone* hanya dapat digunakan untuk sms atau melakukan panggilan seluler saja, tetapi saat ini *mobile phone* sudah dapat digunakan untuk akses internet, *pushing e-mail*, memutar musik, dan lain sebagainya yang sering disebut *smartphone*. Teknologi *smartphone* dapat digunakan untuk mengoperasikan aplikasi berbasis *website*, aplikasi berbasis *website* hadir seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia dalam melakukan interaksi sosial. Aplikasi berbasis *website* itu sendiri dipadukan dengan teknologi-teknologi yang sedang berkembang seperti internet dan *social networking*.

Teknologi internet adalah teknologi yang dimanfaatkan agar manusia dapat melakukan komunikasi dan mendapatkan informasi tanpa bertatap muka dan berbincang langsung. Sedangkan *social networking* adalah bagian dari internet yang banyak digunakan untuk berinteraksi antar individu maupun grup. Selain itu, dengan adanya teknologi internet semua orang akan dapat berkomunikasi serta mengakses informasi yang dibutuhkan dari seluruh dunia tanpa batas. Contohnya adalah melalui sebuah halaman *website* yang berbasis *social networking*, dimana dapat memuat berbagai macam informasi-informasi penting yang menyangkut pemiliknya dan berinteraksi terhadap pemiliknya. Dengan menggunakan koneksi internet, halaman *website* dapat diakses oleh semua orang tanpa ada keterbatasan waktu dan tempat sehingga dapat mempermudah manusia untuk dapat berkomunikasi satu sama lain.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi tersebut. Sama halnya dengan perkembangan sistem informasi. Sistem informasi sangat diperlukan untuk mempermudah pekerjaan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas, tidak terkecuali dalam bidang kepolisian. Kantor Kepolisian Sektor Taman, Sidoarjo Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintahan negara yang memiliki sistem pelayanan masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan oleh Polsek Taman yaitu pembuatan Surat kehilangan yang tidak mengandung unsur pidana seperti tercecer, hilang dan kelupaan yang meliputi kehilangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Mobil/Motor, Surat Izin Mengemudi (SIM) Mobil/Motor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Buku Tabungan, Paspor, Sertifikat, Surat Tanah dan Surat lain-lain.

Proses pelayanan laporan kehilangan saat ini pada Kepolisian Sektor Taman masih dilakukan dengan cara konvensional yaitu menggunakan Microsoft Word dengan menghapus dan mengganti isi dari *file* sehingga kurang efektif dan efisien. Terlebih, saat ini proses pengajuan surat membutuhkan waktu yang cenderung lama dan tidak efisien. Proses pengajuan surat kehilangan yang sekarang masih dilakukan dengan cara pelapor datang langsung ke Polsek dengan membawa dokumen-dokumen

pribadi yang dibutuhkan dalam bentuk *hardcopy*. Lalu, petugas di Polsek Taman harus mencatat dan membuat surat kehilangan secara manual dengan memanfaatkan Microsoft word berdasarkan seluruh dokumen yang telah dibawa dan dilengkapi oleh pelapor. Proses pelayanan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dan kurang efisien, sehingga guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan menciptakan aplikasi sistem pelayanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk dapat digunakan oleh masyarakat dan dapat memudahkan kualitas pelayanan dari Kepolisian Sektor Taman kepada masyarakat agar lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan dari apa yang telah dipaparkan, maka dibutuhkan sebuah aplikasi berbasis website yang dapat digunakan oleh masyarakat di setiap wilayah daerah setempat yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam proses pengajuan surat kehilangan agar pelapor tidak perlu datang langsung menuju ke polsek dan lebih efisien. Aplikasi ini nantinya akan dibuat berbasis website, sehingga ketika masyarakat yang melaporkan kehilangan/pelapor tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk memperoleh surat kehilangan. Pelapor cukup membuka aplikasi surat kehilangan, lalu pelapor akan mengisi data-data yang dibutuhkan di dalam aplikasi tersebut guna kelengkapan data surat kehilangan dan menunggu verifikasi. Kemudian petugas dari Polsek taman akan melakukan verifikasi terhadap data yang telah diinput oleh pelapor, jika data sudah benar maka petugas akan memverifikasi laporan kehilangan tersebut dan mengirimkan surat kehilangan ke dalam aplikasi pelapor. Surat kehilangan akan langsung muncul di aplikasi pelapor tanpa perlu datang ke polsek. Aplikasi ini juga menerapkan metode hash algoritma SHA karena fungsi tersebut berperan penting dalam menjaga keamanan saat pengguna memasukkan *password*. Algoritma nantinya akan mencocokkan *password* tersebut dengan *password* lain yang sudah dimasukkan. Jika sesuai, pengguna akan diberikan akses masuk. Selain itu, fungsi Hash SHA juga berguna untuk memverifikasi integritas *file* setelah ditransfer dari satu tempat ke tempat lain guna

memastikan *file* yang ditransfer tidak rusak, pengguna dapat membandingkan nilai hash dari kedua *file*. Tujuannya adalah untuk memastikan *file* yang diperoleh sudah sama dengan *file* yang diinginkan untuk diunduh.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut, diharapkan akan membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus surat kehilangan tanpa menuju ke polsek karena dapat langsung menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, dapat membantu kepolisian dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta membantu pengarsipan data secara digital yang akan langsung masuk menuju *database* sehingga lebih mudah dalam melakukan pengelolaan dan akses surat yang tersimpan yang selama ini masih dilakukan secara manual. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Gae dkk., (2019) dengan mengubah objek penelitian. Berdasarkan paparan dan kondisi tersebut, maka penulis bermaksud mengusulkan “Rancang Bangun Sistem Pelayanan Surat Laporan Kehilangan Berbasis Website (Studi Kasus Pada Polsek Taman)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara mendesain aplikasi sistem pelayanan surat kehilangan yang efektif agar mudah digunakan oleh masyarakat?
2. Bagaimana penerapan metode hash sebagai verifikasi keamanan dan verifikasi integritas file setelah ditransfer dari satu tempat ke tempat lain?
3. Bagaimana cara agar aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan surat laporan dengan berbasis website?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan dari penelitian ini, Diantaranya adalah :

1. Dalam rangka mendukung efisiensi dan keterjangkauan layanan administratif, penelitian ini mengambil fokus untuk mengeksplorasi cara-cara mendesain aplikasi sistem pelayanan surat kehilangan dengan tujuan utama memastikan kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

2. Keamanan dan integritas file merupakan aspek krusial dalam pertukaran informasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan metode hash sebagai langkah verifikasi yang andal terhadap keamanan dan integritas file, terutama setelah proses transfer dari satu tempat ke tempat lain.
3. Dalam konteks kemudahan dan aksesibilitas layanan administratif, penelitian ini difokuskan pada cara meningkatkan efisiensi pengajuan surat laporan kehilangan. Melalui pendekatan berbasis website, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah yang dapat diambil untuk memastikan aplikasi tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan surat laporan kehilangan.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah perlu ada pada penelitian ini agar penelitian dapat fokus pada permasalahan yang dikaji. Adapun batasan penelitian ini adalah:

1. Sistem aplikasi pelayanan surat kehilangan ini dirancang berbasis website.
2. Masyarakat yang dapat menggunakan aplikasi pelayanan surat kehilangan terbatas sekitar wilayah Polsek Taman.
3. Pembuatan aplikasi sistem pelayanan surat kehilangan ini terbatas untuk laporan kehilangan SIM, KTP, dan buku tabungan untuk meminimalisir kecurangan dan penyalahgunaan.
4. Sistem yang dibangun terintegrasi melalui koneksi internet dengan *smartphone* serta komputer server sebagai penyimpanan *database*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dilakukan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan literasi dan referensi, tetapi juga menyajikannya dengan cermat agar dapat menjadi pedoman yang bermanfaat bagi para pembaca. Literasi dan referensi tersebut tidak hanya mencakup teori-teori terkini terkait desain aplikasi sistem pelayanan surat kehilangan, tetapi juga mencantumkan studi kasus,

panduan praktis, dan dokumentasi terperinci guna mendukung pemahaman dan implementasi lebih lanjut.

2. Fokus penelitian ini adalah membantu Polsek Taman dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dengan mendesain aplikasi sistem pelayanan surat kehilangan yang mudah digunakan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan di tingkat Polsek. Melalui pendekatan teknologi ini, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat lebih responsif, cepat, dan akurat.
3. Salah satu aspek utama dari penelitian ini adalah mempermudah masyarakat dalam mengajukan surat kehilangan ke Polsek Taman. Dengan mengimplementasikan aplikasi yang dapat diakses melalui website, masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke Polsek, cukup membuka aplikasi tersebut dan mengisi data diri secara online. Pendekatan ini diharapkan dapat menghemat waktu dan upaya bagi masyarakat, menciptakan proses pengajuan yang lebih efisien, dan secara keseluruhan meningkatkan aksesibilitas layanan administratif.