

# BAB I

## PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bagian yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari pengembangan sistem informasi pelaporan kehilangan berbasis *Framework* Laravel pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur. Pengembangan sistem ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan berbasis digital, seiring dengan tantangan administratif dan keterbatasan sistem manual yang selama ini digunakan oleh SPKT.

Melalui penyusunan pendahuluan ini, peneliti ingin menunjukkan urgensi dari transformasi digital pelayanan kepolisian, khususnya dalam hal pengelolaan laporan kehilangan, sekaligus mempertegas kontribusi sistem yang dibangun terhadap peningkatan kualitas layanan publik serta penguatan tata kelola informasi di lingkungan kepolisian.

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pada era digital ini, pemerintah dituntut untuk semakin menguatkan pelayanan publik melalui transformasi teknologi informasi yang dikenal sebagai *e-government* agar layanan menjadi lebih transparan, efisien, dan berorientasi kepada kebutuhan warga (Rizky et al., 2025). Di Indonesia, peringkat *E-Government* negara juga membaik misalnya dalam *E-Government Development Index 2024*, Indonesia naik 13 peringkat dari posisi 77 menjadi 64 dari 193 negara (*Indonesia's Global e-Government Ranking Jumped 13 Places*, n.d.). Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak layanan publik yang mulai didigitalisasi.

Dalam konteks kepolisian, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) merupakan garda terdepan yang memberikan pelayanan administratif dan pengaduan masyarakat. SPKT memiliki peran strategis dalam mendukung tugas pokok kepolisian, termasuk penerbitan Surat Keterangan Tanda Laport Kehilangan (SKTLK) yang dibutuhkan masyarakat untuk keperluan hukum maupun administratif (Peraturan Kapolri No. 14 Tahun 2018). Di Jawa Timur, Polda Jawa Timur menghadapi beban kerja tinggi karena wilayah yang luas dan jumlah

penduduk yang besar, sehingga kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat dan efisien menjadi sangat penting (Is'aad & Faturahman, 2024)

Sayangnya, pelayanan di SPKT hingga saat ini masih banyak dilakukan secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor polisi, mengisi formulir di tempat, menunggu proses verifikasi, hingga menunggu pencetakan laporan secara tertulis. Sistem seperti ini sering kali menimbulkan antrean panjang, keterlambatan pelayanan, serta keterbatasan transparansi dalam prosesnya (Redjeki, 2023). Kondisi tersebut juga terjadi di SPKT Polda Jawa Timur, di mana volume laporan kehilangan yang diterima setiap hari sangat tinggi, sementara jumlah petugas pelayanan terbatas. Proses input data masih dilakukan secara manual menggunakan lembar formulir dan pencatatan buku register, sehingga sering kali terjadi duplikasi data dan kesalahan penulisan identitas pelapor. Selain itu, belum adanya sistem pelacakan digital menyebabkan masyarakat kesulitan mengetahui status laporan mereka, sedangkan petugas harus mencari berkas secara manual ketika laporan lama dibutuhkan kembali.

Kendala lainnya adalah proses verifikasi dan persetujuan laporan masih dilakukan secara berjenjang dengan komunikasi manual antarpetugas, yang memperlambat waktu pelayanan dan meningkatkan risiko kehilangan dokumen fisik. Hal ini berdampak pada turunnya tingkat kepuasan masyarakat serta meningkatnya beban administrasi petugas SPKT. Jika kondisi ini dibiarkan, maka efisiensi kerja akan semakin menurun dan potensi kesalahan administrasi semakin besar. Oleh karena itu, diperlukan inovasi berbasis teknologi informasi yang mampu mengotomasikan seluruh alur kerja pelaporan, mulai dari input data, verifikasi, persetujuan berjenjang, hingga penerbitan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) dalam bentuk digital. Kehadiran sistem informasi pelaporan kehilangan berbasis web ini diharapkan dapat menjadi solusi yang menjawab berbagai kendala di SPKT Polda Jawa Timur, sekaligus mendukung percepatan transformasi digital pelayanan publik di lingkungan Polri yang berorientasi pada transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan publik di lingkungan kepolisian, khususnya melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu

(SPKT), masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi teknis maupun manajerial. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Redjeki, 2023), ditemukan bahwa proses pengaduan masyarakat di SPKT Polres Semarang masih dilakukan secara manual sehingga pencarian data menjadi lambat dan rawan kesalahan. Sementara itu, (Subangun & Mangar, 2023) mengungkapkan bahwa SPKT di Polsek Kalitidu menghadapi keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia, yang berdampak pada belum optimalnya pelayanan publik. Selanjutnya, (Anggraini et al., 2024), menjelaskan bahwa Polsek Rambang Kapak Tengah belum menerapkan sistem digital, menyebabkan proses aduan masyarakat berjalan lambat. Hal serupa juga diungkapkan oleh (Sobian, 2024) yang menyatakan bahwa SPKT Polres Melawi belum beradaptasi dengan transformasi digital. Lebih lanjut (Is'aad & Faturahman, 2024) menemukan bahwa beban administrasi manual di SPKT Polda Jawa Tengah menghambat efektivitas pelayanan dan belum sejalan dengan prinsip *New Public Service* yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat.

Temuan-temuan tersebut menegaskan adanya kesenjangan (*gap*) dalam pelayanan kepolisian, khususnya di bidang pengelolaan laporan kehilangan. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada analisis proses pelayanan atau sistem pencatatan manual tanpa menghadirkan solusi berbasis teknologi yang dapat diimplementasikan secara menyeluruh. Kondisi ini memperlihatkan pentingnya penelitian baru yang menghadirkan sistem pelaporan kehilangan berbasis web sebagai solusi komprehensif. Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk melakukan transformasi digital dalam pelayanan publik kepolisian agar proses kerja lebih cepat, transparan, efisien, dan akuntabel. SPKT Polda Jawa Timur, dengan cakupan wilayah yang luas dan volume laporan masyarakat yang tinggi, membutuhkan sistem yang mampu mengotomasi seluruh proses kerja mulai dari pengajuan laporan, verifikasi oleh petugas, persetujuan berjenjang, hingga penerbitan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) digital.

Sistem yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah Aplikasi Sistem Pelaporan Kehilangan berbasis web yang dirancang menggunakan framework Laravel versi 11.x. Aplikasi ini berfungsi untuk memfasilitasi masyarakat dalam

membuat laporan kehilangan dokumen atau barang secara daring, sekaligus membantu petugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur dalam memverifikasi, menyetujui, dan menerbitkan Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) secara digital. Sistem ini dikembangkan dengan pendekatan end-to-end service, di mana seluruh proses mulai dari pengajuan laporan, verifikasi, approval berjenjang, hingga penerbitan SKTLK dapat dilakukan secara online tanpa tatap muka langsung.

Selain itu, sistem yang dirancang juga diharapkan mampu mengurangi beban administrasi manual, meminimalisir kesalahan pencatatan, dan menyediakan transparansi bagi masyarakat melalui fitur pelacakan status laporan (*tracking system*). Dengan dukungan *framework* Laravel yang memiliki keunggulan dalam keamanan, kecepatan pengembangan, dan dukungan fitur seperti autentikasi, notifikasi otomatis, serta audit log, aplikasi ini dapat menjadi solusi praktis untuk meningkatkan kinerja pelayanan SPKT secara digital (*Laravel Framework*, n.d.). Sistem ini tidak hanya relevan secara teknis, tetapi juga strategis dalam mendukung agenda *e-government* di lingkungan Polri yang berorientasi pada efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan publik berbasis data.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi PKT Polda Jawa Timur, sistem pelaporan kehilangan berbasis web ini dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban administrasi manual, serta meningkatkan keamanan dan akurasi data. Bagi masyarakat, sistem ini memberikan kemudahan dalam melapor secara daring dan memantau status laporan secara mandiri. Sementara itu, bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini menjadi kontribusi nyata dalam penerapan *framework* Laravel untuk mendukung digitalisasi pelayanan publik di lingkungan kepolisian.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *user interface* dan alur sistem pelaporan kehilangan di SPKT Polda Jawa Timur agar mudah digunakan oleh masyarakat secara daring (*online*)?
2. Bagaimana membangun sistem pelaporan kehilangan berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan akurasi pencatatan data pada proses administrasi di SPKT Polda Jawa Timur, dengan target pengurangan waktu pelayanan minimal 40% dibandingkan sistem manual serta tingkat akurasi data mencapai  $\geq 95\%$  melalui penerapan validasi sistem dan pengolahan data digital?

### 1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan beberapa batasan masalah untuk memfokuskan ruang lingkup dan area yang akan diteliti. Adapun batasan masalah yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini dirancang hanya mencakup pelaporan kehilangan barang atau dokumen penting (misalnya KTP, SIM, STNK, dan dokumen lainnya), dengan alur proses mulai dari pengajuan laporan, verifikasi oleh petugas, approval berjenjang, hingga penerbitan SKTLK dalam bentuk PDF atau melalui jasa pengiriman.
2. Layanan pengaduan umum atau laporan tindak pidana tidak termasuk dalam cakupan sistem ini.
3. Penelitian ini difokuskan pada lingkungan kerja SPKT Polda Jawa Timur, namun desain sistem dibuat fleksibel agar dapat diadopsi oleh unit SPKT lain di lingkungan kepolisian.
4. Sistem tidak menangani pembayaran atau transaksi online (jika ada biaya layanan administratif, dilakukan secara terpisah)
5. Sistem dibangun menggunakan *framework* Laravel versi 11.x dengan dukungan *data base* MySQL.
6. Aplikasi bersifat *web-based* dan *responsive* (bisa diakses dari perangkat *mobile*, namun bukan aplikasi *mobile native* (Android/iOS).
7. Pengujian sistem dilakukan secara online dengan melibatkan data laporan simulasi di lingkungan SPKT Polda Jawa Timur, sehingga hasilnya lebih valid dan sesuai dengan kondisi lapangan.

8. Penelitian ini tidak mencakup implementasi langsung ke sistem operasional resmi Polda karena keterbatasan wewenang dan otorisasi.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang antarmuka dan alur sistem pelaporan kehilangan di SPKT Polda Jawa Timur agar dapat digunakan masyarakat secara daring (online) melalui perangkat digital.
2. Membangun sistem pelaporan kehilangan berbasis *Framework* Laravel yang memungkinkan proses pelaporan dapat diproses secara digital dan berjenjang, termasuk verifikasi data serta persetujuan oleh petugas SPKT, sehingga dapat meminimalisir kesalahan pencatatan dan meningkatkan transparansi pelayanan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis (Bagi Peneliti)**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang system informasi, *e- government*, dan transformasi digital pelayanan publik. Penelitian ini juga memperkaya referensi akademik mengenai penerapan system informasi berbasis web pada sektor pelayanan kepolisian, serta menunjukkan relevansi penerapan framework Laravel dalam membangun system informasi yang terstruktur, aman, dan responsif.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat secara langsung bagi pihak-pihak berikut:

- a. Bagi Instansi Kepolisian (khususnya SPKT Polda Jawa Timur) Memberikan solusi nyata berupa sistem pelaporan kehilangan yang digital, efisien, dan transparan. Dengan sistem ini, SPKT dapat mengurangi beban administrasi,

mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kepolisian.

b. Bagi Masyarakat Umum

Masyarakat dapat melaporkan kehilangan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor polisi. Hal ini mempermudah akses layanan, menghemat waktu dan tenaga, serta memberikan kepastian terhadap proses yang dijalani.

c. Bagi Pengembang Sistem (Developer / Mahasiswa)

Menjadi contoh penerapan teknologi laravel untuk mengabngun sistem informasi pelayanan publik, dengan pendekatan keamanan dan analitik yang terintegrasi.

d. Bagi Peneliti Lain

Menjadi bahan kajian atau pijakan awal dalam pengembangan sistem informasi serupa, baik di lingkup kepolisian, pemerintahan daerah, maupun sektor pelayanan publik lainnya yang membutuhkan transformasi digital.

3. Manfaat Institusional (Bagi Universitas / Lembaga Pendidikan)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dari civitas akademika terhadap pemecahan masalah di dunia nyata, khususnya pada sektor pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan:

- a. Bahan pembelajaran dan referensi dalam mata kuliah terkait sistem informasi, pengembangan web, dan e-government.
- b. Studi kasus lokal yang relevan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat atau kerja sama dengan instansi pemerintahan.
- c. Model pengembangan sistem berbasis Laravel yang dapat diterapkan dalam berbagai topik skripsi atau riset lanjutan di universitas.