

**ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM APLIKASI PENGADUAN  
MASYARAKAT TERHADAP TINDAK KRIMINALITAS KEPADA  
KEPOLISIAN BERBASIS ANDROID  
(STUDI KASUS: POLSEK KEMBANGAN)**

**ASEP ALPIN**

Universitas Mercu Buana  
alvynandromeda@gmail.com

***Abstract:** In the current era of globalization, the police are required to improve their performance. The police must formulate strategic policies such as efficiency and must be able to quickly and accurately make decisions to improve services to the public. The essence of the problems discussed is about the difficulty of the community in complaining about the police. Because of the increasingly widespread crime around the community, this application was created and designed to make it easier for people to complain about criminalization occurring within the community. Information and complaints on the police that are running are still carried out by visiting the agency directly, this is an obstacle for the community so there are some weaknesses including the time of complaints is not fast, the monitoring system for complaints is inefficient and the work unit is late in dealing with slow reception of information. Complaint information application based on Android is an application for users as reporters who use the Android operating system on smart devices such as cellular phones or tablets that are already in the community, are mobile because they can be done wherever they are. This application is expected to be able to make police performance more effective and efficient and able to reduce crime rates that occur in the community.*

***Keywords:** Android, Police, Crime, Society*

**Abstrak:** Di era globalisasi sekarang ini, kepolisian dituntut untuk meningkatkan kinerjanya. Kepolisian harus merumuskan kebijakan – kebijakan strategis antara lain efisiensi serta harus mampu secara cepat dan tepat dalam mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Inti permasalahan yang dibahas adalah tentang sulitnya masyarakat mengadu kekepolisian. Karena semakin maraknya kriminalitas disekitar masyarakat, aplikasi ini dibuat dan dirancang untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan terhadap kriminalisasi yang terjadi didalam lingkungan masyarakat. Informasi dan pengaduan pada kepolisian yang berjalan masih dilakukan dengan cara mendatangi langsung instansi tersebut, hal ini merupakan suatu kendala bagi masyarakat sehingga terdapat beberapa kelemahan diantaranya waktu pengaduan tidak cepat, sistem monitoring pengaduan informasi yang kurang efisien dan bagian unit kerja terlambat menanggulangi kasus karena berkaitan dengan penerimaan informasi yang lambat. Aplikasi informasi pengaduan berbasis android adalah sebuah aplikasi untuk para user sebagai pelapor yang memanfaatkan sistem operasi android pada perangkat pintar seperti telepon selular atau tablet yang sudah memasyarakat, bersifat mobile karena bisa dilakukan dimanapun mereka berada. Aplikasi ini diharapkan mampu membuat kinerja kepolisian semakin efektif dan efisien serta mampu mengurangi angka kriminalitas yang terjadi dimasyarakat.

**Kata kunci :**Android, Kepolisian, Kriminalitas, Masyarakat

## A. Pendahuluan

Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi informasi semakin cepat. Salah satu perkembangan teknologi yang berkembang di masyarakat saat ini adalah teknologi internet. Teknologi internet sudah menjadi bagian hidup dari masyarakat. Internet berkembang tidak memandang kalangan, semua kalangan dapat menikmatinya bahkan masyarakat biasa yang bekerja tidak ada hubungannya dengan internet sekalipun. Internet adalah jaringan komunikasi yang tanpa batas waktu dan ruang, sehingga banyak potensi yang bisa kita peroleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu kegunaan dari teknologi internet saat ini adalah untuk akses informasi yang berkembang melalui internet dengan mudah dan *up to date*. Perkembangan teknologi dan sumber informasi dari seluruh media, ternyata media internet untuk saat ini sangat digemari oleh masyarakat informasi yang didapat selain cepat, akurat juga dapat digunakan dan diperoleh dimana saja. Ini membuktikan bahwa masyarakat semakin tidak mau disibukkan dengan keterbatasan waktu dan kesempatan untuk melihat informasi. Setiap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat apabila kurang memuaskan dapat membuat masyarakat mulai mengeluh dan melakukan pengaduan. Aduan masyarakat muncul sebagai wujud pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap suatu layanan, baik secara lisan ataupun tertulis. Perkembangan tersebut menjadikan motivasi bagi suatu instansi untuk meningkatkan pelayanannya. Salah satu diantaranya adalah instansi kepolisian.

Di era globalisasi sekarang ini, kepolisian dituntut untuk meningkatkan kinerjanya. Kepolisian harus merumuskan kebijakan – kebijakan strategis antara lain efisiensi serta harus mampu secara cepat dan tepat dalam mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Inti permasalahan yang dibahas adalah tentang sulitnya masyarakat mengadu kekepolisian. Karena semakin maraknya kriminalisasi disekitar masyarakat, aplikasi ini dibuat untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan terhadap kriminalisasi yang terjadi didalam lingkungan masyarakat. Pelayanan pengaduan masyarakat yang telah diterapkan belum maksimal karena masih dilakukan secara manual dimana masyarakat diharuskan menelpon terlebih dahulu kantor kepolisian lalu terkendala mencari nomor telepon kepolisian yang agak rumit setelah itu baru mendatangi kantor kepolisian terdekat. Sedangkan pengelolaan pengaduan salah satunya pembuatan laporan pengaduan oleh petugas administrasi kepolisian setempat juga masih belum maksimal karena setelah menerima pengaduan akan dilakukan pendataan sebagai dokumentasi kemudian akan dibuatkan laporan pengaduan yang akan diserahkan ke bidang pengaduan yang dituju untuk ditindaklanjuti pengaduan tersebut, dengan sistem tersebut dapat memakan waktu yang lama dan bisa terjadi kesalahan petugas ( *Human Error* ) administrasi karena kelalaiannya yang menyebabkan pengaduan tersebut tidak dapat diproses atau ditindaklanjuti.

Berdasarkan penjelasan dan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk membuat sebuah perancangan sistem aplikasi pengaduan masyarakat terhadap tindak kriminalitas kepada kepolisian berbasis android yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan lebih praktis digunakan oleh masyarakat sekitar. Dalam penelitian ini mengambil objek pada kepolisian sektor (polsek) Kembangan yang nantinya dapat digunakan oleh masyarakat sekitar Kecamatan Kembangan untuk melakukan pengaduan laporan tindak kriminal.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi objek penelitian secara langsung. Menggunakan pendekatan kualitatif, maka didapatkan data-data yang berorientasi proses kerja yang termasuk di dalamnya interaksi antar personal, komunikasi dengan penghuni dan kondisi lingkungan kerja sehingga dapat diketahui proses bisnis yang terjadi.

## C. Hasil dan Pembahasan

**Proses Bisnis Berjalan.** Pada tahap ini diamati proses bisnis yang sedang berjalan pada saat masyarakat mulai melaporkan kejadian apabila melihat dan mengalami tindak kriminalitas kepada pihak kepolisian sektor Kembangan melalui telepon. Admin polisi akan menerima laporan dan mulai membuat catatan laporan. Kemudian laporan tersebut akan diteruskan kepada petugas operasional untuk dapat ditangani langsung dengan cara mendatangi tempat kejadian perkara (TKP). Setelah laporan selesai ditangani maka petugas operasional akan melaporkan kembali kepada admin untuk dibuatkan kronologi dan catatan laporannya

**Analisa Permasalahan.** Berdasarkan proses bisnis yang telah diamati, maka dapat dilihat dan ditemukan permasalahan yang menjadi focus pada penelitian ini yang dapat dijabarkan sebagai berikut : (1) proses pelaporan melalui telepon sering menemui kendala pada ketidaktahuan nomor polsek sehingga harus mencari di internet terlebih dahulu sehingga kurang efisien. (2) proses laporan yang masuk harus melalui admin terlebih dahulu dan menunggu laporan dibuat catatan lalu diteruskan kepada petugas operasional sehingga kurang efektif. (3) masyarakat sering tidak mendapat laporan kembali mengenai status penanganan kejadian apakah selesai dengan baik atau belum.

Untuk membantu menemukan solusi dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode analisa Piesces yang dapat dijabarkan pada table berikut :

Parameter	Kendala	Solusi
Performance	Pelaporan pengaduan masyarakat secara umum masih menggunakan cara pengaduan dengan cara sekali lama yaitu menggunakan telepon. Laporan yang masuk akan lebih dahulu dicatat dan dilakukan beberapa proses Tanya jawab oleh admin kepolisian dan kemudian baru akan dilakukan peninjauan ke lokasi kejadian yang dilaporkan. Hal tersebut sangat tidak efisien karena membutuhkan waktu yang lama untuk memproses sebuah kejadian, sedangkan kejadian di lapangan sangat dibutuhkan penanganan segera.	Dibuatkan menu laporan dengan cara sekali tekan pada menu yang disediakan sehingga lebih cepat, efisien dan efektif

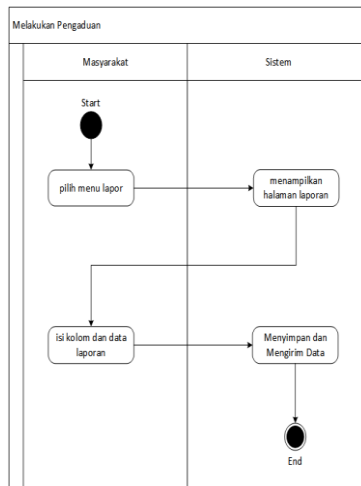
Information	<p>Setiap kejadian yang dilaporkan sulit untuk dilihat kembali status penanganannya. Apakah laporan tersebut sudah selesai atau belum. Hal ini dikarenakan setiap pelapor tidak mungkin terus memantau kejadian yang dilaporkan sampai selesai ditangani.</p>	<p>Dibuatkan menu daftar laporan pengaduan yang sudah dilaporkan</p>
Economy	<p>Besarnya anggaran yang dikeluarkan oleh kepolisian untuk biaya akomodasi petugas operasional dilapangan dalam melakukan patrol pada titik titik wilayah yang belum tentu adanya kejadian criminal.</p>	<p>Dibuatkan menu integrasi titik – titik lokasi jaga petugas di lapangan sehingga dapat terdeteksi petugas yang lebih dekat dengan penyebaran merata tanpa harus berputar berpatroli</p>
Control	<p>Belum adanya pengontrolan yang dapat dihasilkan secara system berdasarkan data-data laporan yang terbuat, sehingga masih dibuat secara manual oleh admin kepolisian untuk diserahkan kepada kapolsek</p>	<p>Dibuatkan integrasi sistem laporan yang dapat dilihat dan diakses kapanpun dibutuhkan setelah kejadian ditindak maupun masih dalam proses</p>
Efficiency	<p>Pembuatan laporan pengaduan kepolisian masih di input secara manual sehingga membutuhkan waktu dan proses yang lama.</p>	<p>Dibuatkan fitur menu untuk pembuatan laporan yang sudah terintegrasi dengan setiap laporan kejadian yang masuk</p>
Service	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelapor tidak dapat melihat riwayat laporan secara real time terhadap laporan pengaduan</li> <li>2. Laporan yang masuk dan sedang dikerjakan oleh admin kepolisian belum dapat termonitor sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai target yang diberikan.</li> </ol>	<p>Dibuatkan menu yang dapat digunakan oleh pengguna agar dapat melihat setiap laporan yang diadakan</p>

**Perancangan Sistem,** Setelah dilakukan analisa permasalahan dan menemukan solusinya, maka tahap selanjutnya adalah pembuatan rancangan sistem usulan untuk menentukan seperti apa rancangan sistem aplikasinya dan siapa saja actor yang terlibat di dalamnya.

Semua pengguna melakukan login ke dalam aplikasi. Masyarakat dan petugas operasional dapat menggunakan smartphone untuk menggunakan aplikasi sedangkan admin kepolisian melakukan pemantauan melalui perangkat Personal Computer (PC) di kantor. Laporan pengaduan yang dilakukan masyarakat akan terhubung langsung pada admin dan petugas operasional sehingga petugas operasional dapat langsung melihat laporan pengaduan dan dapat segera mendatangi lokasi tempat kejadian. Admin kepolisian akan melakukan pemantauan dan siap membuat laporan kejadian setelah mendapat informasi dari petugas operasional. Disaat penanganan berlangsung sampai dengan selesai masyarakat dapat melihat status dari laporan tersebut apakah sudah selesai atau belum dan akan terdapat pada *history* dari transaksi laporan yang dibuatnya.

Berikut perancangan Activity Diagram berdasarkan Use Case yang telah dibuat.

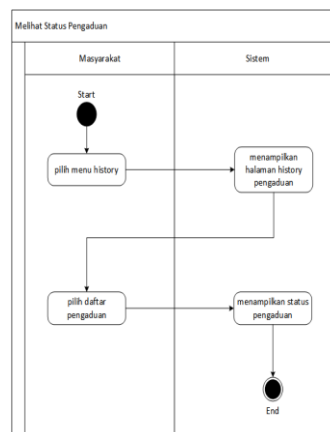
## 1. Melakukan Pengaduan



Gambar Activity Diagram Melakukan Pengaduan

Masyarakat yang hendak melakukan pengaduan dapat memilih menu laporan lalu melakukan pengisian data pada kolom yang disediakan.

## 2. Melihat Status Pengaduan



Gambar Activity Diagram Melihat Status Pengaduan

Setelah melakukan pengaduan, masyarakat dapat memantau status pengaduan yang dibuatnya. Dengan memilih menu *history* lalu memilih daftar pengaduan yang sudah dibuat maka sistem akan menampilkan detail status pengaduan.

## D. Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Sistem informasi *Aplikasi Pengaduan Masyarakat* merupakan suatu upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan terhadap tindak criminal kepada kepolisian; 2) Sistem informasi *Aplikasi Pengaduan Masyarakat* merupakan upaya untuk membantu pihak kepolisian dalam menerima dan menyelesaikan laporan pengaduan dari masyarakat; 3) Program yang dihasilkan berupa aplikasi android yang digunakan pada smartphone

### Daftar Pustaka

- Fajar Masya, Elvina, Fitri Maria Simanjuntak (2012). Sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisi humas polri berbasis web. *Jurnal Seminar nasional aplikasi teknologi informasi 2012 (SNATI 2012)*
- Ria Oktafiani, Fitri Yunita. (2018). Sistem Informasi Pengaduan kekerasan anak dan perempuan berbasis web. *Jurnal sistemasi Volume 7 No. 1*, januari 2014. 1-14.
- Anofrizen. (2017). Sistem informasi pengaduan masyarakat program keluarga harapan kota Pekanbaru (studi kasus : dinas sosial dan pemakaman kota Pekanbaru). *Jurnal ilmiah rekayasa dan manajemen sistem informasi Vol. 3 no 1*, february 2017, Hal 97 - 101
- Andi jumardi dan, Achmad Solihin. (2016). Prototipe aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis android dan web service. *Jurnal telematika mkom, Vol.8 No.01* maret 2016.
- Mohammad soleh ferdiansyah, mohamad jasri. widjianto. (2016). Aplikasi quick ..response dalam melayani pengaduan kerusakan sarana STT Nurul Jadid berbasis android dan web. *Prosiding Sentia 2016 Politeknik Negeri Malang Volume 8*
- Arsya Yoga Pratama, Iman Ardhi Prabowo, Alifah Normassari. (2017). Aplikasi pengaduan masyarakat untuk melaporkan kejadian pungutan liar di kabupaten Kudus berbasis Android. *Jurnal SIMETRIS, vol 8*
- Ida Bagus Ary Indra Iswara, I Gede Angga Saputra. (2017). Aplikasi INCOSYS sebagai alternatif system pengaduan online. *Jurnal Janapati, volume 6 nomor 3 desember 2017*.
- Muhamad Nasihin, Rabiatul Adwiya. (2018). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis Web dan SMS Gateway pada kantor Camat Pontianak Selatan. *Jurnal Cybernetics, vol 2, nomor 1, mei 2018*.
- Hardiansah, Imam safi'i, sigit Suryono, Wahyu Ciptaningrum, Rudy Rizal Primandaru. (2017). Rancangan aplikasi layanan pengaduan masyarakat dengan metode extreme programming (studi kasus : Kabupaten ngawi). *Jurnal seminar nasional teknologi informasi dan multimedia 2017*.
- Nur Ani. (2013). Rancang bangun aplikasi pengelolaan keluhan layanan TI pada universitas Mercubana berdasarkan kerangka kerja IT service management. *Jurnal mercubuana volume 5 nomor 2 november 2013*.