



BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Knowledge management system merupakan solusi untuk menaikkan dominasi pengetahuan pada aktivitas penyajian dan penyimpanan data, kabar dan komunikasi pada suatu instansi, peranan *knowledge* pada suatu instansi adalah suatu kebutuhan (Wendi Usino, dkk, 2018).

Polsek Medan Barat merupakan salah satu pusat pelayanan masyarakat yang berada di Kecamatan Medan Barat. Kepolisian di bidang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) memberikan pelayanan kepolisian terpadu, bantuan dan pertolongan, serta pelayanan informasi pelaporan dan pengaduan di masyarakat. Dalam hal ini, petugas SPKT harus cepat tanggap terhadap laporan masyarakat yang terima.

Saat ini, bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) menyadari pentingnya pengelolaan *knowledge management system* untuk memfasilitasi masalah pendokumentasian pengaduan serta meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi SPKT. Namun, Polsek Medan Barat masih belum memiliki suatu sistem yang mampu menyebarluaskan informasi *knowledge* secara *online* atau cepat tanggap. Kegiatan administrasi SPKT yang di kelola oleh petugas yang berpengalaman, sulit di *transfer* atau di bagikan kepada masyarakat umum atau lembaga yang ada di dalam Polsek Medan Barat tersebut sebagai suatu *knowlegde*. Sehingga petugas SPKT tidak memiliki pengetahuan untuk memahami pelayanan

SPKT yang tepat. Masyarakat masih banyak yang tidak memahami hal-hal yang berkaitan dengan persyaratan untuk membuat laporan atau permohonan STTLP dan ini menyebabkan banyak masyarakat yang kembali ke instansi. Disamping itu, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait tata cara melakukan pengaduan atau keluhan seperti pengaduan tindak pidana kriminal yang di dalamnya termasuk laporan penipuan, perampokan, penggelapan, pencurian, kehilangan barang berharga dan sebagainya.

Melihat dari permasalahan diatas, perlu adanya sebuah solusi yang akan memecahkan masalah pada sistem yang sedang berjalan tersebut. Dalam hal ini, ialah membangun aplikasi pengelolaan pengetahuan yang ada di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dengan menerapkan *Knowledge Management System (KMS)*. Sehingga pengetahuan dalam layanan pengaduan dapat disalurkan kepada masyarakat dan terciptanya pelayanan pengaduan yang maksimal. Sistem yang akan dibangun diharapkan akan menjadi wadah *Sharing knowledge* kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan informasi dokumen dari sentra pelayanan kepolisian terpadu dan terciptanya forum untuk mendiskusikan dan menyelesaikan permasalahan di bagian administrasi SPKT. Aplikasi *Knowledge Management System (KMS)* akan dirancang berbasis website menggunakan bahasa pemrograman *php* dan *MySql* sebagai basis datanya. Sehingga dapat mempermudah proses *sharing* pengetahuan antar unit SPKT dan masyarakat serta dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat umum.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menyimpulkan sebuah judul skripsi yaitu **“Penerapan *Knowledge Management System Sentra Pelayanan***

Kepolisian Terpadu Pada Polsek Medan Barat Berbasis Web". Dengan memanfaatkan *Knowledge Management System* (KMS) ini, diharapkan dapat membantu petugas SPKT pada Polsek Medan Barat dalam proses berbagi pengetahuan melalui *knowledge management system* sentra pelayanan kepolisian terpadu. Sistem ini dibangun secara *online* menggunakan bahasa pemrograman *php* dan *MySql* sebagai basis datanya.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

Dari beberapa ruang lingkup permasalahan yang ada, maka penulisan skripsi ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya penyebaran informasi *knowledge* oleh petugas SPKT Polsek Medan Barat secara *online*.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan informasi, pengaduan ataupun permohonan untuk memenuhi persyaratan laporan yang belum lengkap.
3. Perlunya penerapan *knowledge management system* Polsek Medan Barat sebagai media *transfer* dan *sharing knowledge* tentang pengetahuan layanan informasi.

I.2.2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang mampu menyebarluaskan informasi *knowledge* oleh petugas SPKT Polsek Medan Barat?
2. Bagaimana membangun sistem berbasis *website* yang akan mempermudah masyarakat menerima informasi terkait, pengaduan ataupun permohonan kelengkapan persyaratan berkas?
3. Bagaimana membangun sistem informasi *knowledge management system* Polsek Medan Barat sebagai media *transfer* dan *sharing knowledge* tentang pengetahuan layanan informasi Berbasis Web?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam membangun sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis hanya membahas tentang layanan pengaduan yaitu penyebaran *knowledge*, persyaratan untuk membuat laporan atau permohonan STTLP. Kegiatan SPKT yang dilaksanakan dalam bentuk dokumen di Polsek Medan Barat.
2. Data user, data *knowledge*, data pengaduan digunakan sebagai input dari sistem yang dibuat.
3. Aplikasi KMS sentra pelayanan kepolisian terpadu secara *online*.
4. Pemodelan sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)*.
5. Bahasa pemrograman menggunakan *PHP* dan *database* menggunakan *Mysql*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk merancang dan membangun *Knowledge Management System* berbasis web dalam Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Medan Barat Berbasis Web.
2. Menerapkan *Knowledge Management System* agar pelayanan SPKT pada Polsek Medan Barat berjalan secara optimal sekaligus sebagai sarana forum *knowledge*.
3. Membangun suatu sistem *online* yang nantinya akan menjadi wadah bagi masyarakat untuk mengetahui informasi di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu pada Polsek Medan Barat.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya aplikasi dapat memberikan kemudahan terkait *knowledge* kepada sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Medan Barat dengan sistem yang berbasis web.
2. Terciptanya sistem informasi *Knowledge management System* dalam sentra pelayanan kepolisian terpadu Pada Polsek Medan Barat sebagai ruang sharing pengetahuan dan forum diskusi.
3. Mempermudah sentra pelayanan kepolisian terpadu pada Polsek Medan Barat dalam mengolah informasi untuk meningkatkan kinerja Administrasi SPKT.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Metode Pengumpulan Data

Berikut ini beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk melengkapi bahan penelitian :

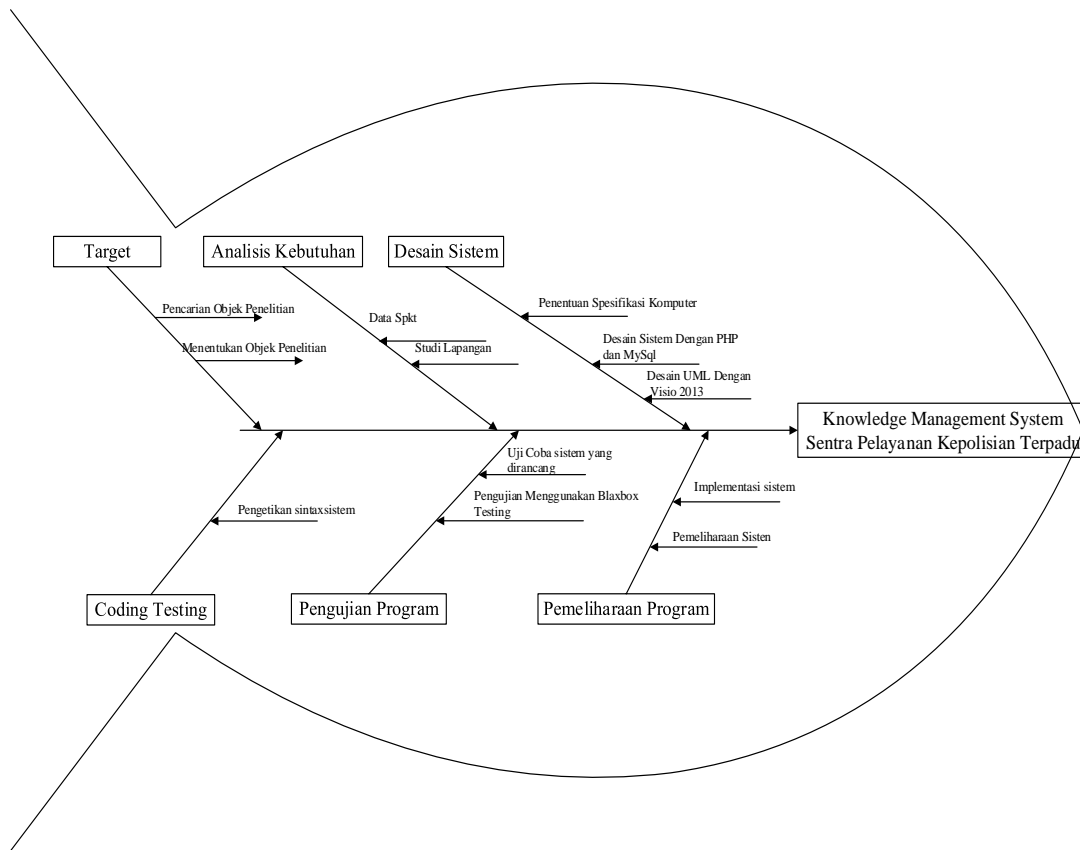
- a. *Observation* (Pengamatan), yaitu pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke Polsek Medan Barat
- b. *Interview* (Wawancara), yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan Admin SPKT Polsek Medan Barat
- c. *Library Research* (Penelitian Perpustakaan), yaitu melakukan studi pustaka jurnal-jurnal yang terkait melalui internet.

I.4.2. Metode Perancangan Sistem

Dalam membuat sebuah perangkat lunak terdiri dari beberapa tahap atau fase yang menggambarkan sebuah kegiatan yang akan dilakukan sehingga memudahkan dalam mendefinisikan perangkat lunak. Setiap *fase* membutuhkan informasi masukan, proses dan keluaran yang ter defenisi dengan baik.

I.4.3. Prosedur Perancangan

Untuk menganalisa data tersebut diatas digunakan alur analisis yang disusun dengan langkah-langkah berbentuk diagram alir seperti pada Gambar I.4.:



Gambar I.4. Prosedur Kerangka Fishbone.

Dalam pengembangannya metode kerangka *Fishbone* memiliki beberapa tahapan yaitu : *requirement* (analisis kebutuhan), *design* sistem (*system design*), *coding*, pengujian program, pemeliharaan sistem.

1. Target

Proses pencarian dan penentuan objek penelitian dalam penentuan data pencatatan data adalah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.

2. Analisis Kebutuhan

Analisa kebutuhan adalah menganalisa kebutuhan sistem yang sudah ada dan menambahkan sistem yang baru dalam perancangan bila ternyata dibutuhkan.

Sesuai penyelesaian yang akan dilakukan, kebutuhan pokok yang harus ada pada perancangan aplikasi ini adalah :

- a. Aplikasi ini membutuhkan data sentra pelayanan kepolisian terpadu yang dapat digunakan sebagai inputan pada saat penerpan *Knowledge management* di Polsek Medan Barat.
- b. Aplikasi ini membutuhkan hardware minimum laptop Processor Core I5, RAM 8 GB dan HDD 500. Membutuhkan *software* Sistem Operasi *Windows*, Sistem Aplikasi *Visual Studio*, *localhost* dan *MySQL*.

3. Desain Sistem

Desain sistem adalah proses menerjemahkan syarat kebutuhan sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat kode program. Tahapan desain yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem dan aplikasi yang akan dirancang adalah :

- a. Mendesain sistem dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).
- b. Menggunakan aplikasi *visual code* untuk mendesain aplikasi.
- c. Menggunakan aplikasi *visio* untuk menggambarkan *Flowchart* sistem.

4. Coding Testing

Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Setelah pengkodean selesai maka akan dilakukan *testing* terhadap sistem yang telah dibuat tadi. Tujuan *testing* adalah

menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.

5. Pengujian Program

Pada tahapan pengujian sistem maka dilakukan pengujian secara *Black-Box*, yang meliputi pengujian fungsional dan ketahanan sistem. Dari hasil pengujian sistem inilah dapat diketahui kesesuaian hasil perancangan dengan analisis kebutuhan yang diharapkan.

6. Pemeliharaan Program

Pada pemeliharaan sistem yang perlu dilakukan untuk menjaga semua data yang telah tersimpan kedalam aplikasi agar tidak hilang atau terinfeksi virus adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan perawatan terhadap komponen-komponen *hardware* dan *software*.
- b. Menggunakan program antivirus agar data maupun file tidak terinfeksi atau dirusak oleh *virus*.
- c. Menerapkan pemeliharaan sistem aplikasi dengan melakukan proses *update* pada *database*.

I.5. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian lain yang dilakukan oleh Brilian Sidhatama, dkk (2020). Tujuan Penelitian ini adalah untuk pengembangan berupa suatu aplikasi yang mendukung penerapan *knowledge management system* pada rumah sakit muhammadiyah. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu pihak administrasi rumah sakit

muhammadiyah dalam pengetahuan tersebut kedalam suatu wadah serta meningkatkan budaya *knowledge sharing*. Kelebihan Penelitian ini Aplikasi KMS yang dibangun dapat membantu rumah sakit muhammadiyah dalam mengumpulkan pengetahuan tersebut kedalam suatu wadah, sehingga tidak akan kehilangan pengetahuan yang dimiliki karyawan dibagian administrasi.

Sedangkan penelitian yang saya lakukan dengan judul “Penerapan *Knowledge Management System* Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Pada Polsek Medan Barat Berbasis Web”. Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem Aplikasi KMS diharapkan dapat membantu Pihak Administrasi SPKT dengan layanan pengaduan kepada masyarakat, dan sistem yang mampu menyebarkan informasi *knowledge* secara *online* atau cepat tanggap. Hasil dari penelitian ini adalah untuk menjadi wadah *Sharing knowledge* kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan informasi dokumen dari sentra pelayanan kepolisian terpadu dan terciptanya forum untuk mendiskusikan dan menyelesaikan permasalahan di bagian administrasi SPKT.

I.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada POLSEK MEDAN BARAT, Jl. Budi Pembangunan II Pulo Brayan Kota, kec. Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.

I.7. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan metode yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas atau permasalahan yang sedang dihadapi yaitu berupa pembahasan mengenai *Knowledge Management System*.

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab III mengemukakan analisa masalah program yang akan dirancang dan rancangan program yang digunakan pada penulisan Skripsi ini.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini penulis akan menampilkan hasil dari tampilan *knowledge management system* sentra pelayanan kepolisian terpadu pada polsek medan barat berbasis web, yang telah dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai perbaikan di masa yang akan datang untuk system.