

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Kementerian PAN-RB, 2022). Salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah sistem pelaporan berbasis *web*, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan informasi secara cepat, akurat, dan terdokumentasi (Purbasari & Suryaningsih, 2022). Sistem ini tidak hanya membantu masyarakat dalam melaporkan peristiwa dengan mudah, tetapi juga memudahkan petugas dalam memantau, memverifikasi, dan menindaklanjuti laporan melalui *Dashboard* yang responsif dan terpusat. Dengan dukungan *Framework Laravel*, sistem pelaporan dapat dibangun dengan struktur yang aman, efisien, dan mudah dikembangkan. Selain itu, penggunaan peta digital seperti *Leaflet.js* memungkinkan integrasi fitur pemetaan lokasi dalam sistem pelaporan masyarakat, sehingga informasi yang dikirim dapat mencakup titik koordinat kejadian secara *real-time* dan memudahkan verifikasi lapangan (Rusdhianto & Imanda, 2025).

Di Kota Madiun, penanganan ketertiban umum dan perlindungan masyarakat merupakan tanggung jawab dari Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran (Satpol PP dan Damkar) yang berlokasi di Jalan Sombo Nomor 6, Kota Madiun. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 79 Tahun 2021, pengaduan terkait ketertiban dan ketentraman masyarakat

ditangani oleh Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat, khususnya pada Seksi Operasional, Pengendalian Ketenteraman dan Ketertiban Masyarakat. Jenis aduan yang masuk ke instansi ini sangat beragam, mulai dari keberadaan orang terlantar, gelandangan, pengamen, anak jalanan, PKL yang tidak tertib, hingga ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) yang meresahkan masyarakat. Berdasarkan data aduan masyarakat tahun 2024, kasus ODGJ menempati jumlah tertinggi dibanding aduan lainnya yaitu 103 aduan, menandakan perlunya sistem pelaporan yang lebih baik dan terintegrasi.

Sistem pelaporan yang digunakan saat ini masih bersifat konvensional, yakni melalui media seperti telepon, *WhatsApp*, atau pelaporan langsung secara fisik, yang cenderung memiliki keterbatasan dalam hal pencatatan, ketepatan lokasi, dan kecepatan respon. Penanganan ODGJ juga membutuhkan kerja sama dengan instansi lain, seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, dan tiga pilar kewilayahan. Tujuannya agar ODGJ tidak hanya ditertibkan, tetapi juga bisa mendapatkan perawatan dan rehabilitasi yang layak.

Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian berjudul “RANCANG BANGUN SISTEM PELAPORAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA BERBASIS WEBSITE STUDI KASUS DI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN KOTA MADIUN”. Dengan sistem ini, diharapkan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, transparan, terdokumentasi dengan baik dan mendukung program *Smart City* yang sedang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Madiun, khususnya dalam bidang pelayanan sosial dan ketertiban umum (Pemerintah Kota Madiun, 2024).

## B. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus dan terarah, maka ruang lingkup permasalahan dibatasi sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dirancang berupa aplikasi berbasis *website* menggunakan *Framework Laravel*, yang dibangun dengan bahasa pemrograman PHP dan JavaScript. Sistem ini didukung oleh *database MySQL* sebagai media penyimpanan data, serta memanfaatkan HTML dan CSS.
2. Pengaturan hak akses pengguna yang terdiri dari pelapor (masyarakat dan TKSK Dinsos), admin pelaporan dan petugas lapangan (anggota Satpol PP dan Damkar).
3. Pemetaan lokasi laporan ODGJ dilakukan menggunakan *Leaflet JS*, dengan pengambilan data lokasi berdasarkan koordinat GPS dari pelapor.
4. Sistem hanya mencakup proses pelaporan aduan ODGJ, penyimpanan data aduan, dan pemantauan laporan oleh admin, tanpa mencakup tindakan medis atau rehabilitasi terhadap ODGJ.
5. Sistem diuji menggunakan *Black Box Testing* dan diimplementasikan terbatas pada lingkungan Satpol PP dan Damkar Kota Madiun sebagai pihak yang menerima dan memproses laporan masyarakat.

## C. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem pelaporan ODGJ berbasis *website* yang sesuai dengan kebutuhan pelaporan masyarakat di Kota Madiun?
2. Bagaimana implementasi sistem pelaporan tersebut dapat mendukung Satpol PP dan Damkar Kota Madiun dalam menangani aduan ODGJ secara lebih cepat, efektif, dan melalui alur kerja yang sistematis serta terdokumentasi dengan baik?
3. Bagaimana menguji sistem ini menggunakan metode *black box testing* untuk memastikan fungsionalitas setiap fitur berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang dan membangun sistem pelaporan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) berbasis *website* yang mampu menunjukkan lokasi secara akurat dalam pelaporan masyarakat di Kota Madiun.
2. Untuk mengimplementasikan sistem pelaporan berbasis *website* tersebut pada lingkungan Satpol PP dan Damkar Kota Madiun sebagai pihak yang berwenang menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat, untuk mendukung alur kerja yang lebih sistematis dan terdokumentasi.

3. Untuk mengetahui hasil pengujian sistem pelaporan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) berbasis *website* menggunakan metode pengujian *Blackbox*.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam dua aspek utama, yaitu secara teoritis dan praktis. Adapun kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dalam hal perancangan sistem pelaporan masyarakat berbasis *website*, serta implementasi pemetaan lokasi kejadian menggunakan teknologi digital yaitu *Leaflet JS*.
- b. Memberikan referensi ilmiah bagi penelitian lain yang membahas integrasi teknologi informasi dalam penanganan isu sosial di tingkat daerah.

##### 2. Kegunaan Praktis

- a. Satpol PP dan Damkar Kota Madiun

Sistem yang dikembangkan diharapkan dapat membantu dalam mendata laporan ODGJ secara terpusat dan terdokumentasi, memudahkan petugas dalam memverifikasi laporan dengan dukungan peta lokasi berbasis GPS, serta mendukung proses penanganan aduan ODGJ secara *real-time*, cepat, dan sistematis.

b. Mahasiswa

Penelitian ini menjadi sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang pengembangan sistem informasi dan pemrograman *web*, pengalaman langsung dalam melakukan penelitian terapan di instansi pemerintahan, dan pengembangan keterampilan dalam analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan implementasi teknologi informasi.

c. Universitas

Penelitian ini memberikan kontribusi berupa citra positif perguruan tinggi dalam mendukung pengembangan teknologi yang bermanfaat langsung bagi masyarakat dan instansi daerah, serta bukti nyata peran aktif universitas dalam pengabdian kepada masyarakat melalui kolaborasi penelitian.