

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

1.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mungkin memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu juga menjadi salah satu bahan pertimbangan sehingga dapat memberi referensi dalam menulis ataupun mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Tabel 2.1 adalah penelitian terdahulu tentang keterkaitan pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang menjadi acuan dan referensi peneliti dalam melakukan penelitian.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
1	Dian Rahmawati (2019)	Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh	Metode penelitian survei digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data informasi tentang kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem informasi mempengaruhi kepuasan pelanggan di Dayah Modern Darul ‘Ulum Banda Aceh.

No	Nama Peneliti / Tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
2	Tri Ambar Sari (2020)	Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Terhadap Sistem Informasi Akademik Terpadu Two Point 0 (Sikadu 2.0)	Menggunakan metode penelitian verifikatif, dimana menurut Arikunto (2006) menyatakan bahwa penelitian verifikatif merupakan penelitian yang didasari melalui kebenaran pengumpulan data di lapangan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 79.7% dan taraf signifikansi $0.000 < 0.05$.
3	Ferdiansyah Ritonga, Fery Fitri Yanto (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi pada Bank Umum di Bandung	Menggunakan metode deskriptif-verifikatif, karena penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan pengaruh antara variable-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran terstruktur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika bank umum di Bandung ingin meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasinya maka sebaiknya para penyedia program memberikan sistem informasi yang mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan serta pelayanan yang baik dari penyedia sistem informasi tersebut.

No	Nama Peneliti / Tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
4	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember).	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk menguji hubungan antara variable independent dan variable dependen.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.
5	Listanto Tri Utomo, Yusaq Tomo Ardianto, Nanik Sisharini (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.	Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang akan melibatkan data-data berupa angka atau statistik.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD Universitas Merdeka Malang.
6	Fauziah (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa	Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan hasil regresi linear sederhana menunjukkan persamaan Y sama dengan dua koma lima ratus lima puluh ditambah dengan nol koma empat ratus tiga puluh delapan dan Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi analisis adalah r sama dengan nol koma tujuh ratus dua puluh dua.

No	Nama Peneliti / Tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
7	Anggih Risdiyanto (2014)	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik	Metode yang digunakan yaitu teknik Accidental sampling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 70,22%, (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 67,40%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik dengan kuat pengaruh sebesar 63,52%.
8	Miftahul Huda (2018)	Persepsi Kemudahan Kegunaan Sistem Informasi Pariwisata Di Kabupaten Bantul	Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. dengan mengumpulkan data untuk menguji hipotesis yang ada	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) sistem informasi pariwisata di kabupaten bantul telah berhasil memberikan persepsi kemudahan kepada pengguna. (2) Hasil nilai pengujian validitas, korelasi, dan analisis deskriptif valid apabila lebih besar dari nilai R tabel yaitu sebesar 0.4438.

No	Nama Peneliti / Tahun	Objek Penelitian	Metode	Hasil
9	Eko Widodo (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Dumas Presisi Pada Ditreskrimsus Polda Diy	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dimana Penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka yang bertujuan menguji hipotesis,	berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian ini, menunjukkan bahwa pelayanan sistem informasi aplikasi e-Dumas Presisi pada Ditreskrimsus Polda DIY, secara nyata telah memiliki keandalan sistem (<i>reliability</i>) yaitu sistem informasi e-Dumas Presisi yang berkualitas dan dapat diandalkan terkait ketahanan sistem informasi dari kerusakan maupun kesalahan sistem. Namun, dari segi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> dan <i>tangibles</i> , sistem informasi e-Dumas Presisi masih belum secara nyata memiliki pengaruh pada masyarakat pengguna.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan pada tabel 2.1, menyebutkan beberapa pendekatan dan instrumen yang digunakan untuk mengembangkan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan sistem informasi. Pemilihan instrumen dan pendekatan tersebut didasarkan pada bukti empiris yang diperoleh pada saat dilakukan penelitian. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, baik obyek maupun subyek penelitian, penelitian ini hendak mengkaji tentang

pengaruh kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Sebagaimana telah diketahui bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi publik diharuskan atau berkewajiban serta bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik secara professional (Irsan, 2012).

Berkaitan dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan publik, pelayanan public yang profesional dapat diartikan pelayanan publik yang mempunyai ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah), dengan ciri antara lain:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan

- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratansatuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti:
- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan,
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa standar pelayanan sekurangkurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan publik, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan, kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan,
3. Biaya Pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
5. Sarana dan Prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pelayanan, kompetensi petugas yang harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman menerangkan bahwa dimensi kualitas terdiri dari; *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan

tangible (nyata) (Zulian Yamit, 2018: 10-12). Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2014:6):

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, tepat dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengguna jasa pelayanan yaitu masyarakat secara umum. Dalam penelitian ini, kualitas layanan sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY yang dimaksudkan adalah penilaian atau persepsi masyarakat pengguna layanan sistem informasi yang diberikan oleh Ditreskrimsus Polda DIY.

2.2.2 Analisis Data

a. Analisa Data Deskriptif

Analisa data deskriptif merupakan analisa yang dilakukan dengan mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti dengan menguraikan data-data yang diperoleh dari data sampel atau populasi sebagaimana adanya, serta membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

b. Analisa Data Inferensial

Analisa data inferensial merupakan analisa data melalui pengujian-pengujian yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode analisis kuantitatif. Metode kuantitatif didefinisikan sebagai suatu metode analisis statistik yang pengujiannya didasarkan atas angka-angka. Data yang diperoleh dari responden dikumpulkan, diolah dan dianalisis. Metode analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier berganda.

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Metode regresi linear berganda (*multiple linear regression method*) yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara bersama-sama antara variabel *reliability* atau keterandalan (X1), *responsiveness* atau cepat tanggap (X2), *assurance* atau jaminan (X3), *empathy* atau empati (X4), dan *tangible* atau nyata (X5) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (Y). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel dependen sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2014: 277). Model persamaan regresi berganda yang digunakan, sebagai berikut: (Sugiyono, 2014: 279)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna sistem informasi Ditreskrimsus Polda DIY

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi variabel X_1

b_2 = Koefisien regresi variabel X_2

b_3 = Koefisien regresi variabel X_3

b_4 = Koefisien regresi variabel X_4

b_5 = Koefisien regresi variabel X_5

X_1 = *reliability* (keterandalan)

X_2 = *responsiveness* (cepat tanggap)

X_3 = *assurance* (jaminan)

X_4 = *empathy* (empati)

X_5 = *tangible* (nyata)

e = *Error*

2) Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individual masing-masing variabel *reliability* atau keterandalan (X_1), *responsiveness* atau cepat tanggap (X_2), *assurance* atau jaminan (X_3), *empathy* atau empati (X_4), dan *tangible* atau nyata (X_5) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (Y). Apabila probabilitas tingkat kesalahan koefisien korelasi lebih kecil dari pada signifikan (sig 5%) maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3) Uji f (Uji Signifikansi Secara Bersama-sama)

Selanjutnya untuk menguji signifikansi pengaruh yang diberikan variable variabel *reliability* atau keterandalan (X_1), *responsiveness* atau cepat tanggap (X_2), *assurance* atau jaminan (X_3), *empathy* atau empati (X_4), dan

tangible atau nyata (X5) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (Y) secara bersama-sama, digunakan uji f

2.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019: 115). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan sistem informasi pada Ditreskrimsus Polda DIY. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2019:116). Dalam penelitian ini, jumlah populasi tidak terbatas. Menurut Likert sampel dapat diambil paling sedikit 30, 50, 75, 100 atau kelipatannya (Riduwan, 2013: 45). Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 50 responden dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sudah melebihi jumlah sampel minimal dalam penelitian ($n= 30$).

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengertian *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019:122). Kriteria-kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu:

1. Pengguna sistem informasi pada Ditreskrimsus DIY.
2. Bersedia menjadi responden penelitian.

2.2.4 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama). Data primer dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan jawaban responden atas kuesioner yang diajukan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak terkait maupun pihak-pihak lain atau tidak diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian sumber data sekunder diperoleh dari literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2019: 137).

2.2.5 Aplikasi E-Dumas Presisi

Aplikasi E-Dumas Presisi merupakan layanan pengaduan online masyarakat. dengan adanya aplikasi pengaduan secara online pelapor akan lebih mudah untuk menyampaikan laporan langsung kepada instansi kepolisian terkait. Dumas merupakan salah satu bentuk penerapan pengawasan masyarakat yang di sampaikan oleh masyarakat, Instansi pemerintah atau pihak lain kepada Polri berupa keluhan/ pegaduan, saran/gagasan yang bersifat membangun. Gambar 2.1 adalah tampilan halaman depan aplikasi E-Dumas Presisi sebelum masuk ke pelaporan.



Gambar 2.1 Tampilan halaman depan aplikasi E-Dumas Presisi

Dasar Hukum pengaduan masyarakat terdapat dalam:

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Tata cara penanganan pengaduan masyarakat (dumas) di lingkungan Polri bertujuan untuk

1. Terselenggaranya pelayanan pengaduan masyarakat yang baik oleh Polri dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat.
2. Terselenggaranya pengawasan dan pengendalian yang akuntabel dalam penanganan pengaduan masyarakat.
3. terselesaikannya pengaduan masyarakat secara baik, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk tata cara penanganan Dumas di lingkungan Polri dilaksanakan dengan Prinsip legalitas yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, transparan yaitu memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan Dumas berdasarkan tata cara dan tindak lanjutnya, Koordinasi yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dengan aparat pemerintah dan nonpemerintah berdasarkan tata cara, tata kerja dan prosedur yang berlaku, Efektifitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya, Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan, baik proses maupun tindak lanjutnya, objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan atau kepentingan pihak tertentu, dan proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang.

Apa saja fasilitas yang ada pada aplikasi E-Dumas Presisi:

1. Halaman utama terdapat menu login menggunakan NIK dan menu konsultasi, masyarakat bisa masuk kedalam aplikasi dengan memasukan nomor NIK lalu masuk pengaduan, setelah masuk data pelapor sudah ada didalamnya.
2. Halaman pengaduan terdapat data kita sesuai NIK yang kita masukkan lalu masukan tujuan pelaporan, isi pelaporan, dan file bukti dukung pelaporan jika ada lalu kirim. Gambar 2.2 merupakan halaman pengaduan yang akan tampil setelah pelapor masuk menggunakan NIK.



Selamat datang di Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terintegrasi

Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terintegrasi merupakan bentuk penerapan pengawasan yang disampaikan oleh masyarakat, instansi pemerintah, atau pihak lain kepada Polri berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun

NIK

Nama

Gambar 2.2. Halaman pengaduan

Menurut Pasal 4 ayat (1) Perkapolri 9/2018 pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung. Pengaduan masyarakat secara langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor secara langsung melalui:

1. Bagian pelayanan pengaduan masyarakat
2. Sentra pelayanan pengaduan masyarakat
3. Unit pelayanan pengaduan masyarakat

Sedangkan pengaduan masyarakat secara tidak langsung, merupakan pengaduan yang disampaikan oleh pelapor melalui:

1. Komunikasi elektronik dengan menggunakan aplikasi
2. surat-menyurat.

Pengaduan masyarakat dapat disampaikan terkait dengan:

1. Pelayanan Polri,
2. Penyimpangan perilaku pegawai negeri pada Polri,
3. Penyalahgunaan wewenang.