

DEVELOPMENT OF A PUBLIC COMPLAINT WEBSITE AT THE WOMEN'S EMPOWERMENT, CHILD PROTECTION AND FAMILY PLANNING SERVICE OF JEMBER REGENCY

PENGEMBANGAN WEBSITE PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN JEMBER

M. Bahrush Shodik^{1*}, Tria Agustina², Triawan Adi Cahyanto³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Jember, Indonesia

Email: bahrusia15@gmail.com^{1*}, triagustin88@gmail.com², triawanac@unmuhjember.ac.id³

*Penulis koresponden

NO WhatsApp Aktif Penulis (Wajib di isi): **08123456700**

Recieve: 14 Juli 2024

Reviewed: 15 oktober 2024

Accepted: 26 December 2024

Abstract: *The Office of Women's Empowerment, Child Protection, and Family Planning (DP3AKB) of Jember Regency is crucial in addressing women, children, and family planning issues. This study aims to develop an effective and accessible public complaint website. The methods used include needs analysis through interviews and literature studies, data design using BPMN, website page programming implementation, and black box testing. The test results show that all basic website features function well, improving efficiency, transparency, and accountability in handling complaints. Users can easily submit complaints, monitor their status, and receive responses from DP3AKB. The conclusion is that this website meets user needs and provides significant benefits to DP3AKB Jember Regency. Further development suggestions include integrating mobile applications and real-time notifications to enhance functionality and ease of use. With this system, handling issues faced by women and children and family planning in Jember Regency can be more effective and efficient.*

Keyword: *Public Complaints, Website, DP3AKB, Jember Regency*

Abstrak. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember memiliki peran penting dalam menangani permasalahan perempuan, anak, dan keluarga berencana. Penelitian ini bertujuan mengembangkan website pengaduan masyarakat yang efektif dan mudah diakses. Metode yang digunakan meliputi analisis kebutuhan melalui wawancara dan studi literatur, desain data menggunakan BPMN, implementasi pemrograman halaman-halaman website, dan pengujian dengan metode black box. Hasil pengujian menunjukkan semua fitur dasar website berfungsi baik, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Pengguna dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan, memantau status, dan mendapatkan tanggapan dari DP3AKB. Kesimpulannya, website ini memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan manfaat signifikan bagi DP3AKB Kabupaten Jember. Saran pengembangan lebih lanjut termasuk integrasi dengan aplikasi mobile dan notifikasi real-time untuk meningkatkan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Dengan sistem ini, penanganan masalah perempuan, anak, dan keluarga berencana di Kabupaten Jember dapat lebih efektif dan efisien.

Keyword: Pengaduan Masyarakat, Website, DP3AKB, Kabupaten Jember.



PENDAHULUAN

Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember memainkan peran signifikan dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh perempuan, anak, dan keluarga berencana di daerah tersebut. Salah satu layanan penting yang disediakan oleh dinas ini adalah fasilitas untuk menerima pengaduan masyarakat terkait isu-isu ini. Berdasarkan data dari (Jember, 2023), beberapa permasalahan yang menonjol meliputi kekerasan terhadap perempuan dan anak serta tingginya angka pernikahan dini. Kekerasan terhadap perempuan dan anak mencakup kekerasan seksual, psikologis, dan fisik, sementara pernikahan dini membawa dampak negatif pada kesehatan dan sosial (Debora, 2023; Junaidi, 2023).

Untuk mengatasi masalah ini, DP3AKB Kabupaten Jember membutuhkan sistem yang efektif untuk menerima dan menangani pengaduan masyarakat. Sistem pengaduan yang saat ini masih manual (melalui telepon, datang langsung, atau WhatsApp) memiliki beberapa kekurangan, seperti efektivitas yang rendah, transparansi yang kurang, dan akuntabilitas yang lemah (Christian et al., 2022). Oleh karena itu, pengembangan sebuah website pengaduan masyarakat diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif. Website ini akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta memantau status pengaduan secara online, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi DP3AKB dalam menjalankan tugasnya (Lorensa & Sari, 2020).

Permasalahan yang ingin dipecahkan dalam kegiatan ini meliputi bagaimana merancang dan mengimplementasikan website pengaduan yang mudah digunakan oleh masyarakat Kabupaten Jember serta memastikan bahwa data pengaduan yang diterima aman dan terproteksi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengembangkan website pengaduan yang *user-friendly*, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan dengan mudah, serta menjamin keamanan data dan privasi masyarakat yang melakukan pengaduan melalui website tersebut.

Dampak dari pelaksanaan kegiatan ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, antara lain website ini akan mempermudah masyarakat Kabupaten Jember dalam menyampaikan pengaduan terkait layanan DP3AKB. Website ini akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan masyarakat. Website ini akan memungkinkan monitoring dan evaluasi pengaduan secara terstruktur untuk perbaikan layanan di masa depan.

METODE KEGIATAN

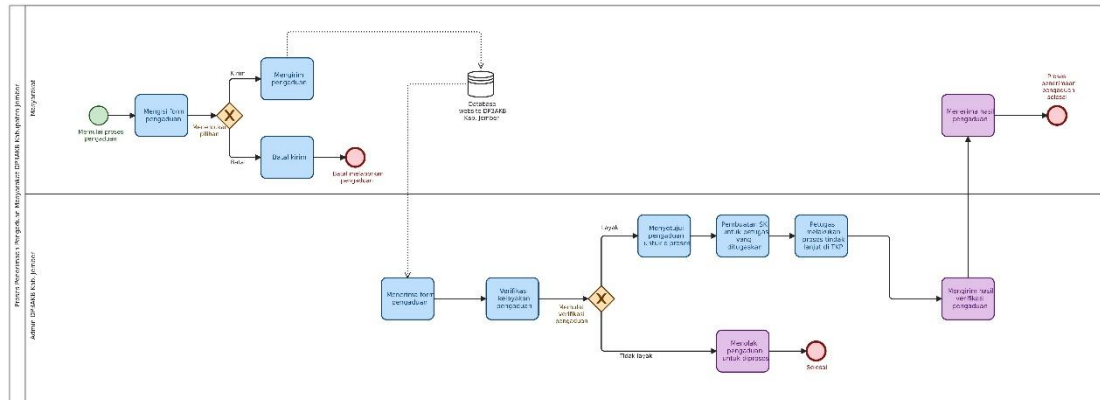
Metode kegiatan ini dimulai dengan tahap perancangan website pengaduan masyarakat untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember. Proses ini melibatkan beberapa langkah penting, dimulai dari analisis kebutuhan, desain data, hingga implementasi dan pengujian sistem. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa website yang dikembangkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan berfungsi dengan optimal.

1. Analisis kebutuhan

Tahap pertama adalah analisis kebutuhan. Dalam tahap ini, informasi dikumpulkan melalui wawancara dengan staf DP3AKB dan masyarakat untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terhadap website pengaduan masyarakat. Selain itu, studi literatur juga dilakukan untuk mempelajari website pengaduan yang sudah ada di instansi lain sebagai referensi dan inspirasi.

2. Desain data

Desain data bertujuan untuk menentukan struktur data yang akan digunakan dalam website. Dalam hal ini, metode BPMN (*Business Process Model and Notation*) digunakan untuk memodelkan proses bisnis dalam organisasi. BPMN membantu pemangku kepentingan memahami alur proses pengaduan secara jelas dan konsisten.



Gambar 1 BPMN Website Pengaduan

3. Desain arsitektur website

Desain arsitektur website dilakukan untuk menentukan struktur dan organisasi halaman-halaman dalam website. Aspek penting dalam desain arsitektur ini meliputi struktur website, navigasi, dan wireframe. Struktur website menentukan bagaimana halaman-halaman tersebut terhubung dan terorganisir, sedangkan navigasi membantu pengguna berpindah antar halaman dengan mudah. Wireframe adalah sketsa visual yang menunjukkan layout dan struktur halaman.

4. Implementasi

Pada tahap ini, sistem yang telah dirancang diterjemahkan ke dalam kode yang dapat dimengerti oleh mesin. Proses implementasi meliputi pemrograman halaman-halaman website, pengaturan database, serta integrasi dengan sistem eksternal jika diperlukan. Perangkat keras dan lunak yang digunakan meliputi laptop merk Lenovo Processor AMD A9-9425 RADEON R5 3.10 GHz RAM 4.00 GB, browser google chrome, XAMPP, dan Visual Studio Code.

5. Pengujian

Setelah sistem diimplementasikan, tahap pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian dilakukan dengan metode black box, dimana berbagai skenario pengujian dijalankan untuk memeriksa fungsionalitas sistem (Ayu et al., 2024; Cahyanto & Murwanti, 2022; Hidayat et al., 2023; Indriyani et al., 2021; Nagib et al., 2023; Rodianto et al., 2023; Rohman & Cahyanto, 2022). Hasil pengujian digunakan untuk memperbaiki kekurangan atau kesalahan pada sistem.

Tabel 1. Tabel Skenario Pengujian

Skenario pengujian	Aksi	Hasil yang diharapkan
1. Daftar	Klik menu daftar	Sistem akan menampilkan menu form daftar
2. Masuk	Klik menu masuk	Sistem akan menampilkan menu masuk
3. Masyarakat berhasil login	Input username dan password yang telah didaftarkan	Sistem akan menampilkan dashboard user
4. Masyarakat input data yang salah	Input username dan password yang salah	Sistem akan menampilkan alert username dan password salah
5. Laporan	Klik menu laporan	Sistem akan menampilkan menu laporan

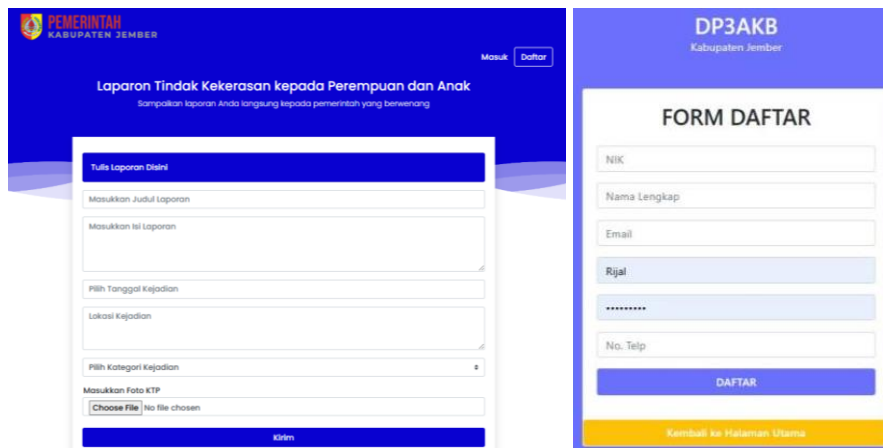
6.	Admin berhasil login	input username dan password	Sistem akan menampilkan halaman dashboard
7.	Admin input data yang salah	Input username dan password yang salah	Sistem akan menampilkan alert username dan password salah
8.	Pengaduan	Klik menu pengaduan	Sistem akan menampilkan menu pengaduan
9.	Petugas	Klik menu petugas	Sistem akan menampilkan menu petugas
10.	Masyarakat	Klik menu masyarakat	Sistem akan menampilkan menu masyarakat
11.	Laporan	Klik menu laporan	Sistem akan menampilkan menu laporan
12.	Lihat	Klik menu lihat	Sistem akan menampilkan detail laporan pengaduan Masyarakat
13.	Admin menanggapi laporan	Input tanggapan	Sistem akan menampilkan alert tanggapan berhasil dikirim
14.	Admin berhasil mengirim surat tugas untuk petugas	Upload surat tugas	Sistem akan menampilkan alert berhasil dikirim
15.	Petugas berhasil login	Input username dan password	Sistem akan menampilkan dashboard petugas
16.	Petugas tidak berhasil login	Input data yang salah	Sistem akan menampilkan alert username dan password salah
17.	Dashboard	Klik menu dashboard	Sistem akan menampilkan halaman dashboard
18.	Pengaduan	Klik menu pengaduan	Sistem akan menampilkan halaman menu pengaduan
19.	Lihat	Klik menu lihat	Sistem akan menampilkan detail laporan pengaduan masyarakat
20.	Petugas menanggapi laporan	Input tanggapan	Sistem akan menampilkan alert tanggapan berhasil dikirim
21.	Petugas berhasil menanggapi surat tugas dari admin	Input tanggapan	Sistem akan menampilkan alert berhasil dikirim

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melalui serangkaian tahap perancangan, implementasi, dan pengujian, website pengaduan masyarakat untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember telah berhasil dibangun dan diuji. Pengujian sistem ini dilakukan dengan metode black box untuk memastikan bahwa setiap fitur yang dikembangkan berfungsi sesuai dengan yang diharapkan.

1. Hasil Pengujian

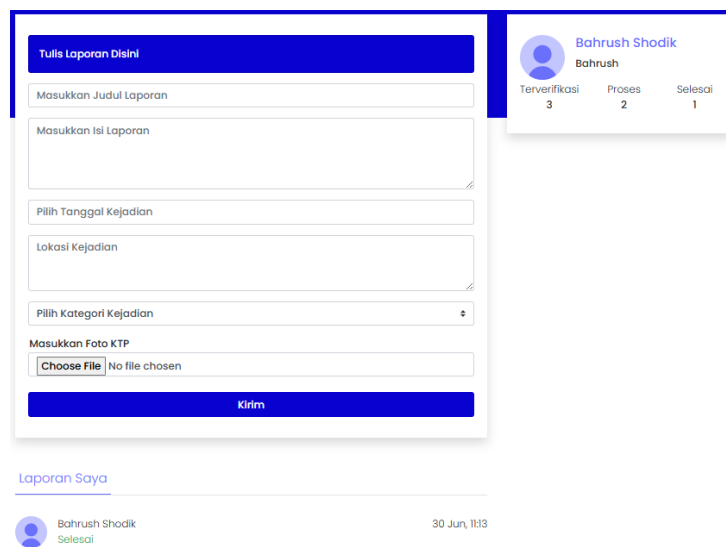
Pengujian dilakukan pada berbagai fitur utama website, meliputi halaman home, halaman login, dashboard, form laporan, dan pengelolaan data oleh admin dan petugas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua fitur dasar telah berfungsi dengan baik. Misalnya, pengujian pada halaman home memastikan bahwa menu daftar dan masuk berfungsi dengan baik, memungkinkan pengguna baru untuk mendaftar dan pengguna terdaftar untuk masuk ke sistem.



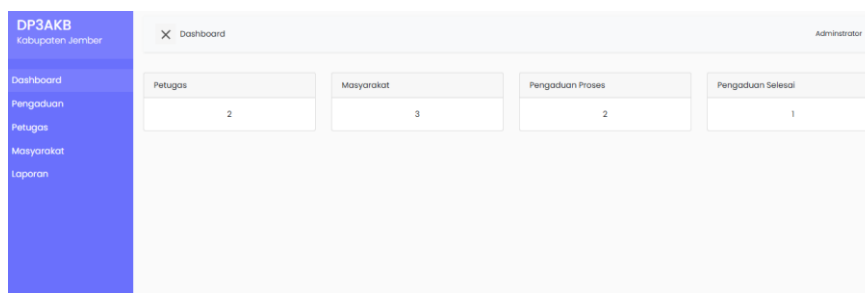
Gambar 2. Laman Home dan Form Daftar

Pada pengujian fitur login, baik untuk masyarakat, petugas maupun admin, sistem berhasil menampilkan dashboard yang sesuai setelah data login dicocokkan dengan database. Kesalahan input data login juga berhasil ditangani dengan menampilkan alert yang sesuai, memberikan umpan balik yang jelas kepada pengguna.

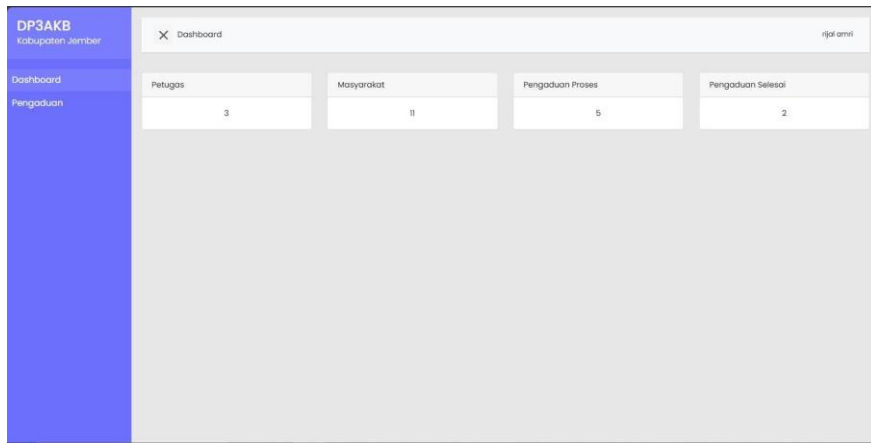
Dashboard masyarakat, petugas dan admin diuji untuk memastikan bahwa semua menu dan fungsi di dalamnya bekerja dengan baik. Misalnya, menu laporan pada dashboard masyarakat memungkinkan pengguna untuk mengisi dan mengirimkan pengaduan, serta memantau status pengaduan mereka. Sementara itu, dashboard admin diuji untuk memastikan bahwa admin dapat mengelola pengaduan, menambahkan petugas, dan mengakses laporan pengaduan dengan mudah. Dashboard petugas diuji untuk memastikan bahwa petugas dapat mengakses fitur pengaduan beserta informasi penanganan dari admin.



Gambar 3. Laman Form Pengaduan

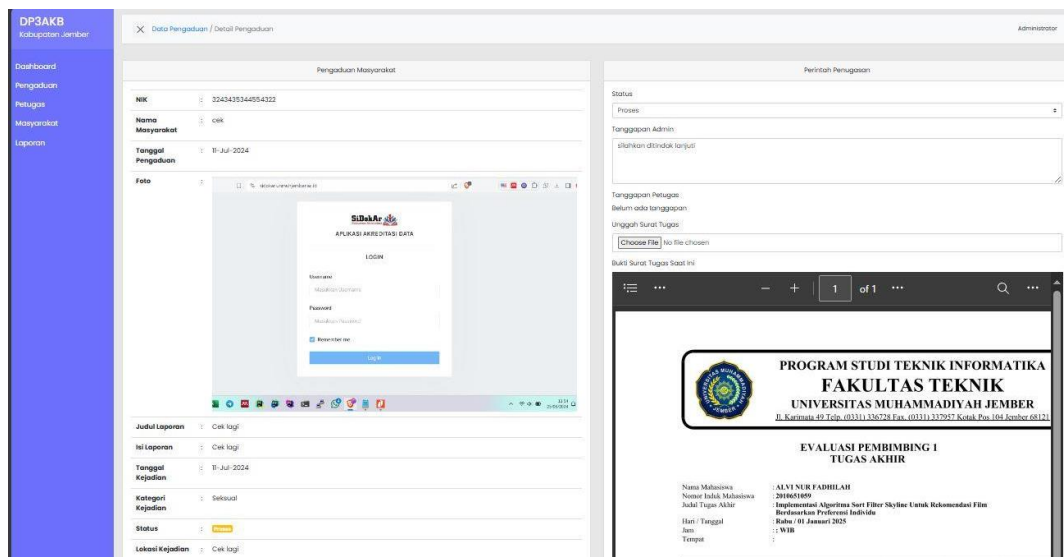


Gambar 4. Laman Dashboard Administrator



Gambar 5 Laman Dashboard Petugas

Pengujian juga dilakukan pada menu pengaduan admin dan petugas. Admin dapat melihat detail pengaduan, menanggapi pengaduan, dan mengirim surat tugas kepada petugas. Petugas dapat login dan mengakses dashboard mereka untuk melihat dan menanggapi pengaduan yang diterima, serta mengunggah dokumentasi penanganan.



Gambar 6 Laman Form Pengaduan dan Penugasan Petugas

2. Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa website pengaduan masyarakat yang dikembangkan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi dalam menerima dan menangani pengaduan, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan memantau status pengaduan mereka secara online.

Selain itu, sistem ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas DP3AKB Kabupaten Jember dalam menangani pengaduan masyarakat. Dengan adanya fitur tracking status pengaduan dan laporan yang dapat diakses oleh admin dan petugas, proses penanganan pengaduan menjadi lebih terstruktur dan dapat dipantau dengan baik.



Gambar 7. Dokumentasi Demo Aplikasi

Namun, masih terdapat beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut. Pengembangan fitur tambahan seperti integrasi dengan aplikasi mobile dan notifikasi real-time dapat meningkatkan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan website ini. Selain itu, pemeliharaan sistem secara rutin perlu dilakukan untuk memastikan bahwa website tetap beroperasi dengan baik dan bebas dari bug serta ancaman keamanan.

Secara keseluruhan, implementasi website pengaduan masyarakat ini telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di DP3AKB Kabupaten Jember. Diharapkan dengan adanya sistem ini, penanganan masalah yang dihadapi oleh perempuan, anak, dan keluarga berencana di Kabupaten Jember dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengembangan dan pengujian website pengaduan masyarakat untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Kabupaten Jember, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah berhasil memenuhi kebutuhan utama pengguna. Sistem website yang dikembangkan memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah, aman, dan efisien. Pengguna dapat memantau status pengaduan mereka secara online, yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan.

Pengujian terhadap berbagai fitur utama website, seperti halaman home, login, dashboard, form laporan, dan pengelolaan data oleh admin dan petugas, menunjukkan bahwa semua fungsi dasar telah berjalan dengan baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem mampu menangani berbagai skenario pengujian tanpa adanya kesalahan atau bug yang signifikan. Dengan demikian, website ini dinilai layak digunakan oleh masyarakat dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut. Disarankan untuk terus mengembangkan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan website, seperti integrasi dengan aplikasi mobile dan notifikasi real-time untuk memberikan update status pengaduan kepada pengguna. Pemeliharaan sistem secara rutin juga diperlukan untuk memastikan bahwa website tetap beroperasi dengan baik dan bebas dari bug serta ancaman keamanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan pengembangan website pengaduan masyarakat untuk DP3AKB Kabupaten Jember ini. Kami mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, kedua orang tua kami yang selalu mendukung, Ibu Rosita Yanuarti, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika, serta Bapak Triawan Adi Cahyanto, M.Kom. selaku dosen pembimbing. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Bapak Setijo Arlianto, SP, selaku pembimbing lapangan, seluruh dosen dan staf Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, pihak DP3AKB Kabupaten Jember, serta rekan-rekan mahasiswa Teknik Informatika angkatan 2021. Semoga kebaikan semua pihak mendapat balasan yang setimpal dan semoga laporan ini bermanfaat bagi pengembangan pelayanan publik di Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, W. A., Bagaskara, A. A., & Cahyanto, T. A. (2024). *Socializing The Use Of Tokowa For Buying UMKM Products at Teman Studio Creative*. 2(1), 15–19. <https://doi.org/10.32528/jhce.v2i1.1654>
- Cahyanto, T. A., & Murwanti, R. (2022). Pembinaan Budidaya Pertanian Berbasis Smart Vertical Farming Untuk Pemanfaatan Lahan Sempit Di Daerah Perumahan. *INTEGRITAS : Jurnal Pengabdian*, 6(1), 155. <https://doi.org/10.36841/integritas.v6i1.1533>
- Christian, E., Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., & Saputra, M. D. (2022). Website Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Bina Marga Kota Palangka Raya. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 2(3), 228–233. <https://doi.org/10.47111/jointecom.v2i3.8867>
- Debora, G. (2023). *DP3AKB Jember Soroti Kekerasan Seksual Anak Menduduki Posisi Pertama*. <https://www.rii.co.id/daerah/397532/dp3akb-jember-soroti-kekerasan-seksual-anak-menduduki-posisi-pertama>
- Hidayat, C. T., Elmaghfuroh, D. R., Cahyanto, T. A., & Dewi, S. R. (2023). Healthy Islamic Boarding School Through Healthy House Services at the Baitul Arqom Islamic Boarding School in Jember Regency. *Suluh Bendang: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), 20. <https://doi.org/10.24036/sb.04650>
- Indriyani, D., Asmuji, A., Cahyanto, T. A., Maharani, A., & Adriani, S. W. (2021). Dissemination of the Independent Family Health Evaluation (IFHE) application in creating a healthy village in Tutul Village, Balung District. *Community Empowerment*, 6(12), 2181–2186. <https://doi.org/10.31603/ce.5932>
- Jember, D. K. (2023). *Data Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak. Jember*. <https://portal-data.jemberkab.go.id/portal-f3dfa944725f383759a94f0683f6e7d4.html>
- Junaidi, R. O. (2023). *Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Jember Meningkat*. <https://www.rii.co.id/daerah/464804/kasus-kekerasan-pada-perempuan-dan-anak-di-jember-meningkat>
- Lorensa, R., & Sari, Y. I. S. (2020). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Simantec*, 9(1), 29–32. <https://doi.org/10.21107/simantec.v9i1.9737>
- Nagib, I., Surya, I. M. A., & Cahyanto, T. A. (2023). Socialization Of Online Sales Information System For UMKM Products At Teman Studio Creative. *Journal Of Humanities Community Empowerment*, 1(3), 82–87. <https://doi.org/10.32528/jhce.v1i3.1297>
- Rodianto, R., Susanto, E. S., & Cahyanto, T. A. (2023). Aplikasi Pengelolaan Dana BOP Berbasis Website Untuk Meningkatkan Kinerja Pengelolaan Keuangan PAUD Nurul Ilmu. *Mnemonic*, 6(2), 163–169. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v6i2.6942>
- Rohman, M. F., & Cahyanto, T. A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pada Jaringan Voip Menggunakan Jaringan Virtual Pribadi Sebagai Mekanisme Pengamanan Jaringan. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(6), 857–870. <https://doi.org/10.32528/nms.v1i6.243>

