

**APLIKASI SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT DI PUSAT PELAYANAN  
TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI  
BANTEN**

**Syaechurodji<sup>1</sup>, Anju Parapat<sup>2</sup>**

Jurusan Sistem Informasi, Universitas Banten Jaya

Jl. Ciwaru II No. 73 Warung Pojok Serang Banten

Email : [syaechurodji@unbaja.ac.id](mailto:syaechurodji@unbaja.ac.id)<sup>1</sup>, [anjuparapat@unbaja.ac.id](mailto:anjuparapat@unbaja.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This research is based on community service complaints about cases of violence and trafficking by the Integrated Service Center for Women and Children Empowerment in Banten Province. This service provided by this institution still uses the system directly, in this case it does not use an online system. So it does not provide an opportunity for people who cannot come directly to report their cases to P2TP2A Banten Province. This problem makes it difficult for people to get these services. The process model of the public complaints system application software in Banten Province P2TP2A used is the Waterfall model. This model is used to find out the steps needed to design this application. The application of the Community complaints system in P2TP2A Province makes the community able to obtain responses more quickly and effectively. The application of the Community complaints system in P2TP2A Province is a facility that can connect the community with P2TP2A Banten Province because it can be accessed at any place and time at any time. With this application, data related to acts of violence in Banten Province can be obtained accurately, in detail and efficiently.*

*Keywords: Application, System, Public Complaints*

**Pendahuluan**

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Banten untuk selanjutnya dapat disebut sebagai P2TP2A Provinsi Banten merupakan salah satu Organisasi Pemerintah yang membidangi penanganan korban tindak kekerasan dan perdagangan orang pada tingkat Provinsi di Banten mempunyai masalah dalam hal Pelayanan Penerimaan Pengaduan. Dalam hal ini hanya warga yang melapor yang bisa mendapatkan pelayanan di P2TP2A Provinsi Banten.

P2TP2A Provinsi Banten sendiri pelayanan penerimaan Pengaduan yang sudah ada masih bersifat langsung yaitu menerima pengaduan tatap muka secara langsung, sehingga tidak memungkinkan warga Provinsi Banten yang mengalami kesulitan untuk melapor secara langsung dikarenakan kondisi Geografis dan luas daerah provinsi Banten.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengidentifikasi masalah-masalah di dalam P2TP2A tersebut diantaranya :

1. Pelayanan Penerimaan Pengaduan masih bersifat langsung, yaitu Klien yang melapor harus berinteraksi langsung mendaftar dan mengisi form yang disediakan ke Sekretariat P2TP2A Provinsi Banten. Berkaitan dengan Kondisi Geografis Provinsi Banten yang luas maka tidak memungkinkan warga Provinsi Banten untuk melakukan pengaduan secara langsung ke P2TP2A Provinsi Banten.
2. Belum adanya aplikasi khusus Penerimaan Pengaduan berbasis web untuk peningkatan kinerja Penerimaan Pengaduan Masyarakat
3. Belum adanya data pelayanan yang akurat terkait dengan pengaduan yang ditangani oleh P2TP2A Provinsi Banten

### **Metode Penelitian**

Dumas (Pengaduan Masyarakat), menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (2004:5) adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/ pengaduan yang bersifat membangun. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, konfirmasi, klarifikasi, penyaluran tindak lanjut, pengarsipan, pemantauan, dan pelaporan

Pengertian sistem secara umum dan definitive menyatakan bahwa suatu Sistem adalah suatu kumpulan elemen-elemen yaitu objek, seperti manusia, sumber, konsep dan prosedur, yang saling berinteraksi dan berelasi yang bertujuan untuk melakukan sebuah fungsi untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Tata Sutabri (2012:2) mendefinisikan "Sistem pada dasarnya adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) adalah Pusat kegiatan Terpadu yang menyediakan pelayanan Bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan di Provinsi Banten yang meliputi Pelayanan Medias, Pelayanan Hukum, Pelayanan Psikis, dan Rehabilitasi Sosial.

Berdasarkan penjelasan – penjelasan diatas, maka yang dimaksud dengan Aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan anak ( P2TP2A) Provinsi Banten adalah :

Aplikasi yang digunakan berbasis web proses pencarian, penyimpanan dan pengambilan data satu arah yang menghindarkan rangkap data, yang memungkinkan kasus dapat dipantau dari mana saja dan kapan saja dengan tujuan agar Seluruh Masyarakat Provinsi Banten yang memerlukan bantuan dalam hal tindak kekerasan bisa mendapatkan pelayanan dari kasus yang diadakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode waterfall yaitu memisahkan dan membedakan antara spesifikasi dan pengembangan. Pada setiap tahap yang ada pada metode waterfall harus diselesaikan terlebih dahulu secara penuh sebelum diteruskan ketahap berikutnya untuk menghindari terjadinya pengulangan tahapan. Karena metode ini lebih dapat dimengerti maka penulis mencoba menggunakan Metode waterfall selama penelitian ini. Tahapan yang ada didalam metode waterfall adalah sebagai berikut :

1. Analisis dan definisi persyaratan
2. Perancangan sistem dan perangkat lunak
3. Implementasi dan pengujian unit
4. Integrasi dan pengujiansistem
5. Operasi dan pemeliharaan

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan rancangan sistem dan database yang penulis buat, maka penulis membuat program berdasarkan data-data yang diterima selama penelitian dan tidak mengalami hambatan-hambatan selama pelaksanaan uji coba ini penulis mendapat kemudahan didalam proses uji coba, berdasarkan hasil uji coba yang dilaksanakan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan.

**SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT**  
PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A)  
PROVINSI BANTEN

**FORM LOGIN**

Sudah punya akun?  
Silahkan Login untuk mengadukan keluhan Anda.

Username

Password

Masuk

**FORM PENDAFTARAN**

Belum punya akun?  
Silahkan Daftar disini!  
Isi pada kolom yang telah disediakan.

Nama Lengkap

Email

Username

Password

Ulangi Password

Daftar

**Gambar 1**  
Menu Utama

Halaman awal pengaduan dimana terletak menu Login bagi user yang telah terdaftar dan registrasi bagi yang belum memiliki username

## Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan, disimpulkan bahwa Aplikasi sistem pengaduan Masyarakat di P2TP2A Provinsi Banten menjawab permasalahan yang ada pada sistem berjalan yaitu sebagai berikut :

Aplikasi sistem pengaduan Masyarakat di P2TP2A Provinsi membuat masyarakat dapat memperoleh respon lebih cepat dan efektif.

Aplikasi sistem pengaduan Masyarakat di P2TP2A Provinsi merupakan fasilitas yang dapat menghubungkan masyarakat dengan P2TP2A Provinsi Banten karena dapat diakses di tempat dan waktu kapan saja.

Dengan adanya aplikasi ini maka data terkait tindakan kekerasan di Provinsi Banten bisa diperoleh secara akurat,rinci dan efisien.

## Referensi

- Andri Kristanto,2012, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Gava Media, Yogyakarta
- Amsyah, Zulkifli. 2010. *Manajemen Sistem Informasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Aji Supriyanto. 2011. *Pengantar Teknologi Informasi*. Salemba Infotek. Jakarta
- Al-Bahra bin Ladjamudin. 2009. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Biro Hukum Provinsi Banten, (2010), *Surat Keputusan Gubernur Banten Nomor 463.05/Kep.16-huk/2010*, Serang
- Biro Kesejahteraan Rakyat Provinsi Banten, (2006). *Panduan Pemantapan dan pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak ( P2TP2A)*, Pemerintah Provinsi Banten, Serang
- BPPMD Provinsi Banten,(2009) *Peraturan Gubernur Banten Nomor 10 tahun 2009*, Serang
- Sutabri , Tata,S,Kom.,MM , ( 2012) *Analisa Sistem Informasi*,Andi, Yogyakarta