

***DEVELOPING CONCEPT OF E-PUBLIC SERVICE
FOR WOMEN AND CHILDREN***

**(STUDI KASUS DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA SELATAN)**



TESIS

**WELLY MUHAMMAD RAHMADI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
20242002P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

***DEVELOPING CONCEPT OF E-PUBLIC SERVICE
FOR WOMEN AND CHILDREN***

**(STUDI KASUS DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA SELATAN)**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



**WELLY MUHAMMAD RAHMADI
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
20242002P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : *Developing Concept of E-Public Service For Women and Children.* (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan)

Oleh WELLY MUHAMMAD RAHMADI NIM **20242002P** Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2, Konsentrasi *Enterprise IT Infrastructure*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada tanggal 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

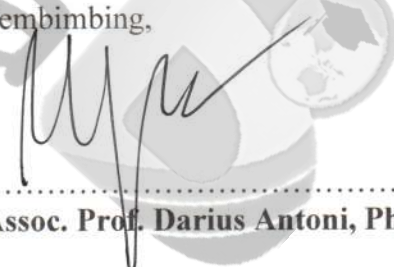
Program Studi Teknik Informatika S-2

Universitas Bina Darma

Ketua,


.....
Magister Teknik Informatika.....
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

Pembimbing,


.....
Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : *Developing Concept of E-Public Service For Women and Children.* (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan)

Oleh WELLY MUHAMMAD RAHMADI NIM **20242002P** Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2, Konsentrasi *Enterprise IT Infrastructure*, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada tanggal 23 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 23 Maret 2022

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur



Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D

Penguji I,

Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D.

Penguji II,

Tri Basuki Kurniawan, S.Kom., M.Eng., Ph.D.

Penguji III,

Diana, S.Si., M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WELLY MUHAMMAD RAHMADI
NIM : 20242002P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip, dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka ;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini Saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 23 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan,



WELLY MUHAMMAD RAHMADI
NIM : 20242002P

ABSTRAK

Manusia menurut kodratnya terdiri dari dua jenis kelamin yang berbeda, laki-laki dan perempuan yang memiliki perbedaan fungsi, peran, posisi, kondisi dan tanggung jawab dalam masyarakat yang dipengaruhi lingkungan budaya setempat. Namun, label perempuan dan anak sebagai makhluk yang lemah serta peran salah satu yang dominan dapat menimbulkan berbagai tindakan diskriminasi, kekerasan (fisik, psikis dan seksual), eksploitasi baik ekonomi maupun sosial, penelantaran, dan perlakuan salah lainnya. Tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan fenomena yang masih sering kita temui. Perempuan dan anak korban kekerasan perlu mendapatkan bantuan untuk dipulihkan kondisinya seperti semula agar tidak terjadi trauma dan dampak negatif lainnya melalui layanan terpadu yang terintegrasi sebagai upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yaitu P2TP2A. Hal tersebut sejalan dengan paradigma pemerintahan era modern yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat atau kita kenal dengan pelayanan publik. Sebagai salah satu pelayanan publik, P2TP2A Provinsi Sumatera Selatan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada klien/pengguna jasanya.

Atep Adya Barata dalam bukunya Dasar-dasar pelayanan prima mengembangkan pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tujuan penelitian ini untuk memberikan pelayanan prima dalam penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak serta faktor apakah yang menjadi hambatan pelayanan prima dalam penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak di UPTD P2TP2A Provinsi Sumatera Selatan. Informan Penelitian terdiri dari Pengurus P2TP2A dan masyarakat pengguna jasa P2TP2A. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan UPTD P2TP2A Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan pelayanan prima, namun belum bisa dikatakan optimal karena berbagai keterbatasan atau faktor penghambat yaitu : masalah sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, Penanganan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak.

ABSTRACT

Humans by nature consist of two different sexes, men and women who have different functions, roles, positions, conditions and responsibilities in society that are influenced by the local cultural environment. However, the labeling of women and children as weak creatures and the role of the dominant one can lead to various acts of discrimination, violence (physical, psychological and sexual), both economic and social exploitation, neglect, and other mistreatment. The high number of cases of violence against women and children is a phenomenon that we often encounter. Women and children victims of violence need to get assistance to restore their condition to their original condition so that trauma and other negative impacts do not occur through integrated services that are integrated as an effort to empower women and protect children, namely P2TP2A. This is in line with the paradigm of government in the modern era, namely providing services to the community or we are familiar with public services. As one of the public services, P2TP2A South Sumatra Province is expected to provide excellent service to its clients/service users.

Atep Adya Barata in his book Fundamentals of excellent service develops excellent service based on A6, Ability, Attitude, Appearance, Attention and Action and Accountability.

The purpose of this study is to provide excellent service in handling cases of violence against women and children and what factors are the obstacles to excellent service in handling cases of violence against women and children in UPTD P2TP2A South Sumatra Province. Research informants consisted of P2TP2A Management and P2TP2A service users. The research method uses qualitative research. Data was collected through observation, interviews, documentation and literature study.

The results showed that the UPTD P2TP2A South Sumatra Province had implemented excellent service, but it could not be said to be optimal due to various limitations or inhibiting factors, namely: human resource problems and limited facilities and infrastructure which are owned.

Keywords : *Public Service, Excellent Service, Handling Cases of Violence against Women and Children.*

MOTTO / HALAMAN PERSEMBAHAN

“Dan Allah selalu Memberi, bahkan saat kita lupa meminta.”

“Hidup ini tentang menikmati perjalanan, menerima takdir dan bersyukur”

Tesis ini Saya persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya.
- ❖ Alm. Papa tercinta Wilopo Cosi beserta Mama tercinta, Dra.Ning Eliyati,M.Pd
Terima Kasih atas setiap doa, dukungan serta kasih sayangnya yang tiada henti mendampingi perjalanan studi saya.
- ❖ Pembimbing Saya, Yth. Bapak Darius Anthoni, S.Kom, M.M., Ph.D.
- ❖ Kepala Dinas beserta seluruh Staf Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.
- ❖ Bapak/Ibu Dosen, Penguji beserta seluruh Civitas Academica Universitas Bina Darma Palembang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Inayah, serta Karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini yang berjudul *“Developing Concept of E – Public Service For Women and Children.”* sebagai salah satu syarat lulus mahasiswa Magister Teknik Informatika pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Ucapan terima kasih diajukan kepada :

1. Yang tercinta Mama, Papa, Kakak dan Adik-adik serta keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
2. Bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan kepada penulis selama pengerjaan Tesis.
3. Ibu Henny Yulianti, S.IP., M.M selaku Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan. Ibu Hj. Aminah, S.E., M.M., selaku Kepala UPTD P2TP2A Provinsi Sumatera Selatan beserta seluruh staf dan jajarannya.
4. Bapak Tri Basuki Kurniawan, S.Kom., M.Eng., Ph.D. dan Ibu Diana, S.Si, M.Kom selaku Penguji Tesis yang tak henti memberikan masukan selama pengerjaan Tesis.
5. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh Civitas Academica Universitas Bina Darma Palembang.
6. Semua pihak yang ikut serta membantu penulis dan memberikan dukungan penuh untuk penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik serta tepat waktu.

DAFTAR ISI

	Hal.
COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO / HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.8 Susunan dan Struktural Proposal	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	6
2.2 Kekerasan Perempuan	8
2.3 Kekerasan Anak	9
2.4 Penanganan Kasus Kekerasan Perempuan dan Anak	10
2.5 <i>E-Public Service</i>	12
2.6 <i>Information Technology Service Management</i>	12
2.7 <i>Sejarah ITIL</i>	12
2.7.1 ITIL V3	16
2.7.1.1 <i>Service Strategy</i>	17
2.7.1.2 <i>Service Design</i>	19
2.7.1.3 <i>Service Transition</i>	22
2.7.1.4 <i>Service Operation</i>	24
2.7.1.5 <i>Service Continual Service Improvement</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.1.1 Tempat Penelitian	26
3.1.2 Waktu Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	27
3.4 Teknik Analisis Data	27

BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1	Inisiasi dan Pengelolaan Proyek	28
4.1.1	Menentukan Tujuan dan Ruang Lingkup	28
4.2	Susunan Organisasi dan Identifikasi SDM	29
4.2.1	Kepala UPTD P2TP2A	29
4.2.2	Sub bagian Tata Usaha.....	30
4.2.3	Seksi Penerima Pengaduan	31
4.2.4	Seksi Tindak Lanjut Kasus.....	31
4.2.5	Kelompok Jabatan Fungsional	32
4.3	Memahami Ketentuan Standar Web Pemerintahan	32
4.3.1	Identitas Nasional	32
4.3.2	Pengelola.....	33
4.3.3	Konten.....	34
4.3.4	Tipografi	35
4.3.5	Navigasi	35
4.3.6	Teknologi.....	35
4.3.7	Keamanan Informasi.....	35
4.4	Memahami Situasi Teknologi Informasi Saat Ini	36
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1	Analisis Kebutuhan Sistem.....	39
5.1.1	Kebutuhan Fungsional	39
5.1.2	Kebutuhan Non Fungsional	41
5.1.3	Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	42
5.2	Rancangan Sistem.....	44
5.2.1	<i>Domain Service Design</i>	44
5.2.2	Perancangan Proses Sistem Pelaporan	49
5.2.2.1	<i>Use Case Diagram</i>	49
5.2.2.2	<i>Activity Diagram</i>	53
5.2.2.3	<i>Class Diagram</i>	58
5.2.2.4	<i>Sequence Diagram</i>	58
5.2.2.5	<i>Work Flow Diagram</i>	63
5.2.3	Perancangan Basis Data.....	64
5.2.4	Perancangan Antar Muka.....	65
BAB VI	PENUTUP	
6.1	Kesimpulan	71
6.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
DAFTAR LAMPIRAN		74
	Surat Izin Penelitian	75
	Lembar Perbaikan Tesis	76

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1. Hasil Wawancara	36
Tabel 2. <i>Availability Management</i>	47
Tabel 3. Deskripsi <i>Use Case</i> Admin Pelapor	50
Tabel 4. Deskripsi <i>Use Case</i> Admin Penerima Pengaduan	51
Tabel 5. Deskripsi <i>Use Case</i> Admin Tindak Lanjut.....	52
Tabel 6. Deskripsi <i>Use Case</i> Admin Pimpinan	52



DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1. Siklus ITIL V3.....	16
Gambar 2. <i>Framework</i> ITIL V3	28
Gambar 3. Struktur Organisasi P2TP2A.....	29
Gambar 4. <i>Software</i> Adobe Dreamweaver CS3	42
Gambar 5. <i>Software</i> XAMPP	43
Gambar 6. <i>Software</i> Google Chrome.....	44
Gambar 7. <i>Design Coordination</i>	45
Gambar 8. <i>Service Catalouge Management</i>	46
Gambar 9. <i>Service Level Management</i>	47
Gambar 10. <i>Information Security Management</i>	49
Gambar 11. <i>Use Case Diagram</i> Pelapor.....	50
Gambar 12. <i>Use Case Diagram</i> Admin Penerima Pengaduan.....	51
Gambar 13. <i>Use Case Diagram</i> Admin Tindak Lanjut	51
Gambar 13. <i>Use Case Diagram</i> Admin Pimpinan	52
Gambar 14. <i>Activity Diagram</i> Aktivitas Pelapor.....	54
Gambar 14. <i>Activity Diagram</i> Aktivitas Penerima Pengaduan	55
Gambar 15. <i>Activity Diagram</i> Aktivitas Tindak Lanjut.....	56
Gambar 16. <i>Activity Diagram</i> Aktivitas Pimpinan.....	57
Gambar 17. <i>Class Diagram</i> Sistem Pelaporan	58
Gambar 18. <i>Sequence Diagram</i> Actor Pelapor.....	59
Gambar 19. <i>Sequence Diagram</i> Actor Penerima Pengaduan.....	60
Gambar 20. <i>Sequence Diagram</i> Actor Tindak Lanjut	61
Gambar 20. <i>Sequence Diagram</i> Actor Pimpinan.....	62
Gambar 21. <i>Work Flow Diagram</i>	63
Gambar 22. Relasi antar tabel (basis data).....	64
Gambar 23. Rancangan Antarmuka Halaman Utama.....	65
Gambar 23. Rancangan Antarmuka Halaman Pengguna Baru	66
Gambar 24. Rancangan Antarmuka Halaman <i>Login</i>	67
Gambar 25. Rancangan Antarmuka Halaman Pengaduan	68
Gambar 26. Rancangan Antarmuka Halaman Data Diri.....	69
Gambar 27. Rancangan Antarmuka Halaman Tindak Lanjut	70