

OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI PELUKAN SEBAGAI UPAYA PELAYANAN PUBLIK

Tatiana Nurzainun¹⁾, Sulidar Fitri²⁾, Muhammad Taufiq³⁾

^{1), 2), 3)} Pendidikan Teknologi Informasi FKIP Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya
email : tatianaaa.nurz@gmail.com¹⁾, sfitri@umtas.ac.id²⁾, mtaufiq@umtas.ac.id³⁾

Abstraksi

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan masalah sosial yang memerlukan solusi inovatif dalam penanganannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi PELUKAN dalam meningkatkan daya tanggap pelayanan publik terhadap kasus kekerasan di DINSOSPCKBP3A Kabupaten Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah mix method dengan pendekatan eksplanatoris sekuensial, yang menggabungkan analisis kuantitatif melalui kuesioner dan analisis kualitatif melalui wawancara mendalam dengan total sampel 52 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN memiliki UI/UX yang nyaman serta mendukung pelaporan yang lebih cepat dan efisien. Analisis statistik deskriptif menunjukkan mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap aplikasi ini, dengan nilai rata-rata berkisar antara 4,31 hingga 4,60. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan cakupan responden, kurangnya sosialisasi, serta hambatan teknis dalam operasional aplikasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk optimalisasi fitur aplikasi guna meningkatkan daya tanggap dalam pelaporan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Kata Kunci: Aplikasi PELUKAN, pelayanan publik, kekerasan terhadap perempuan dan anak, UI/UX, daya tanggap.

Abstract

Violence against women and children is a social problem that requires innovative solutions in handling it. This study aims to evaluate the effectiveness of the PELUKAN application in improving public service responsiveness to cases of violence at DINSOSPCKBP3A Tasikmalaya Regency. The research method used is a mix method with a sequential explanatory approach, which combines quantitative analysis through questionnaires and qualitative analysis through in-depth interviews with a total sample of 52 respondents. The results showed that the PELUKAN application has a comfortable UI/UX and supports faster and more efficient reporting. Descriptive statistical analysis shows that the majority of respondents gave positive responses to this application, with average scores ranging from 4.31 to 4.60. Obstacles faced include limited respondent coverage, lack of socialization, and technical obstacles in application operations. This study provides recommendations for optimizing application features to improve responsiveness in reporting and handling cases of violence against women and children.

Keywords : PELUKAN application, public services, violence against women and children, UI/UX, responsiveness.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan serius yang berdampak luas pada aspek sosial, ekonomi, dan kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak perempuan dan anak. Namun, di Kabupaten Tasikmalaya, kasus kekerasan terhadap kelompok rentan ini masih menunjukkan angka yang tinggi. Berdasarkan data DINSOSPCKBP3A Kabupaten Tasikmalaya, dalam rentang tahun 2017–2021, jumlah kasus kekerasan mengalami peningkatan signifikan, dengan 115 laporan tercatat pada tahun 2021. Sayangnya, angka ini tidak sepenuhnya mencerminkan kasus yang sebenarnya terjadi, karena masih banyak korban yang enggan melaporkan akibat hambatan psikologis (rasa takut dan malu), keterbatasan informasi mengenai mekanisme pelaporan, serta kendala geografis dalam mengakses layanan perlindungan.

Untuk menjawab tantangan ini, DINSOSPCKBP3A Kabupaten Tasikmalaya mengembangkan aplikasi PELUKAN (Pelayanan dan Perlindungan terhadap Kekerasan Perempuan dan Anak). Aplikasi ini bertujuan meningkatkan daya tanggap layanan dalam penanganan kasus kekerasan melalui fitur pelaporan, akses informasi, serta dukungan psikologis. Namun, efektivitas aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam aspek infrastruktur teknologi, responsivitas layanan, serta pengalaman pengguna (UI/UX). Oleh karena itu, optimalisasi aplikasi PELUKAN sangat diperlukan untuk meningkatkan perlindungan perempuan dan anak serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan.

Penelitian ini membatasi cakupan pada optimalisasi pelayanan publik dalam peningkatan daya tanggap terhadap kasus kekerasan perempuan dan anak di DINSOSPCKBP3A Kabupaten Tasikmalaya, dengan fokus pada efektivitas dan pengalaman pengguna aplikasi PELUKAN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

optimalisasi penggunaan aplikasi PELUKAN, terutama dalam aspek daya tanggap layanan publik dan pengalaman pengguna (UI/UX) serta menilai respons pengguna terhadap aplikasi PELUKAN guna mengetahui sejauh mana aplikasi ini membantu dalam meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan dalam penanganan kasus kekerasan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan perlindungan perempuan dan anak berbasis digital.

Konsep optimalisasi dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Nadzifur Rohman (2023), yang mendefinisikan optimalisasi sebagai tindakan atau upaya untuk meningkatkan dan menjadikan sesuatu lebih baik melalui intensifikasi dan ekstensifikasi, yakni peningkatan efisiensi dan perluasan jangkauan penggunaan suatu sistem[1]. Dalam konteks aplikasi PELUKAN, optimalisasi berfokus pada peningkatan kualitas layanan digital yang responsif dan ramah pengguna, guna mendukung efektivitas layanan perlindungan terhadap korban kekerasan. Sebagai inovasi digital, aplikasi PELUKAN memiliki keunggulan utama sebagai sistem dua arah, di mana pelapor tidak hanya dapat mengajukan laporan kekerasan, tetapi juga memantau perkembangan setiap tahap pengaduan. Sistem ini terintegrasi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk kader ketahanan keluarga dan mitra pemerintah daerah, guna mendorong partisipasi masyarakat dalam pencegahan dan penanganan kekerasan melalui konsep "Pelopor dan Pelapor" (2P)[2]. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan solusi digital yang inovatif, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, keterjangkauan layanan, serta pengalaman pengguna dalam mengakses fitur yang tersedia.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian ini meliputi:

1. Mahatma Rajaswari Dewi (2023) - Optimalisasi Pelayanan Publik terhadap Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga. Penelitian ini menyoroti strategi preventif, kuratif, dan rehabilitatif dalam penanganan korban KDRT[3]. Namun, penelitian ini tidak secara spesifik membahas perempuan dan anak serta tidak mengaitkan dengan inovasi digital seperti aplikasi PELUKAN.
2. Oktaviani, Agus Suherman, Pri Utami (2023) - Optimalisasi Penerapan E-Government pada Program SISABAR untuk Perlindungan Anak[4]. Studi ini membahas penggunaan teknologi dalam melindungi anak dari kekerasan melalui e-government. Meskipun memiliki kesamaan dalam penggunaan teknologi digital, aplikasi SISABAR hanya berfokus pada perlindungan anak, sedangkan PELUKAN mencakup perempuan dan anak sekaligus.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini berusaha untuk melengkapi dan menyempurnakan penelitian terdahulu dengan fokus pada optimalisasi aplikasi digital (PELUKAN) sebagai alat peningkatan daya tanggap layanan publik terhadap kekerasan perempuan dan anak. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan layanan perlindungan berbasis teknologi di Kabupaten Tasikmalaya, serta mendorong inovasi lebih lanjut dalam pemanfaatan digitalisasi untuk tujuan sosial.

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi metode campuran dengan pendekatan eksplanatori sekuensial untuk menilai efektivitas dan pengalaman pengguna aplikasi PELUKAN di DINSOSPPKBP3A Kabupaten Tasikmalaya. Fokus utama adalah analisis UI/UX serta dampaknya terhadap daya tanggap dan kualitas layanan aplikasi. Tahap pertama melibatkan pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner yang dianalisis dengan statistik deskriptif menggunakan SPSS. Indikator yang diukur meliputi kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, kecepatan respons, dan efektivitas fitur dalam menangani laporan kasus kekerasan. Tahap kedua adalah analisis kualitatif melalui wawancara mendalam dengan staf pengelola aplikasi. Data dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tantangan implementasi serta upaya peningkatan UI/UX. Pendekatan ini memungkinkan data kuantitatif memberikan gambaran awal tentang kualitas UI/UX, sementara data kualitatif memberikan konteks lebih dalam. Kombinasi keduanya menghasilkan pemahaman komprehensif serta rekomendasi berbasis bukti untuk perbaikan aplikasi.

B. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi.

1. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi pengguna terhadap daya tanggap aplikasi PELUKAN. Skala yang digunakan dalam penilaian kuesioner ini adalah skala likert dengan poin 1-5 untuk setiap pernyataan yang ada, skala 1 mengartikan skor yang paling rendah dan skala 5 mengartikan skor tertinggi.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan staf pengelola aplikasi untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai kendala, pengalaman pengguna, serta upaya peningkatan UI/UX aplikasi. Teknik ini membantu memperoleh data yang tidak dapat dijangkau melalui kuesioner.

3. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif maupun non-partisipatif untuk mengamati langsung penggunaan aplikasi. Teknik ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan teknis dan non-teknis dalam implementasi serta faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas petugas. Kombinasi ketiga teknik ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas dan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PELUKAN.

C. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua instrumen utama, yaitu pedoman wawancara dan angket, untuk mengumpulkan data terkait pengalaman pengguna (UX), antarmuka pengguna (UI), serta daya tanggap aplikasi PELUKAN dalam pelayanan publik.

1. Pedoman Wawancara untuk Pengelola Aplikasi

Wawancara bertujuan menggali informasi mengenai pengelolaan, tantangan, serta pengembangan aplikasi PELUKAN. Kisi-kisi wawancara meliputi:

- Latar Belakang Pengelola : Pengalaman dan peran dalam operasional aplikasi.
- Mekanisme Pelayanan : Proses pelaporan hingga tindak lanjut dalam aplikasi.
- Evaluasi UI/UX : Navigasi, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi.
- Daya Tanggap Layanan : Kecepatan respons dan efektivitas dalam menangani laporan.
- Harapan Pengguna : Saran pengembangan aplikasi untuk peningkatan layanan.
- Evaluasi dan Pengembangan: Frekuensi evaluasi dan rencana perbaikan UI/UX.

2. Instrumen Angket untuk Pengguna Aplikasi

Angket digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif terkait persepsi dan kepuasan pengguna terhadap UI/UX serta daya tanggap aplikasi. Angket terdiri dari beberapa bagian:

- Identitas Responden: Usia, jenis kelamin, dan frekuensi penggunaan aplikasi.
- Evaluasi UI/UX: Kemudahan navigasi, desain visual, kesesuaian fitur, dan kejelasan informasi.
- Tingkat Kepuasan Layanan: Penilaian pengguna terhadap fitur, antarmuka, dan kecepatan respons.
- Persepsi terhadap Daya Tanggap Aplikasi: Kecepatan, ketepatan, dan efektivitas dalam menindaklanjuti laporan.

Instrumen ini membantu memperoleh data komprehensif untuk mengevaluasi dan mengembangkan aplikasi PELUKAN agar lebih responsif dan efektif dalam pelayanan publik.

D. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan analisis: statistik deskriptif untuk data kuantitatif dan analisis deskriptif untuk data kualitatif. Kedua teknik ini dianalisis secara terpisah, lalu digabungkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai daya tanggap aplikasi PELUKAN.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data kuantitatif dari kuesioner tanpa melakukan generalisasi. Analisis ini dilakukan menggunakan SPSS dengan beberapa langkah berikut:

- Rata-rata (Mean): Mengukur nilai rata-rata setiap indikator untuk memahami persepsi umum pengguna.
- Median: Menentukan nilai tengah dari jawaban responden guna melihat kecenderungan mayoritas pengguna.
- Modus: Mengidentifikasi jawaban yang paling sering muncul sebagai opini dominan.
- Persentase: Menghitung proporsi setiap kategori jawaban (Sangat Setuju – Sangat Tidak Setuju).
- Distribusi Frekuensi: Menyajikan pola sebaran jawaban pengguna.
- Standar Deviasi: Mengukur variasi jawaban untuk memahami tingkat konsistensi persepsi pengguna.

Hasil analisis ini akan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mengidentifikasi aspek layanan dengan skor tinggi maupun rendah sebagai dasar rekomendasi perbaikan.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengolah data kualitatif dari wawancara dan observasi. Proses analisis meliputi:

- Reduksi Data: Menyaring dan menyederhanakan informasi yang relevan.
- Pengkodean Data: Mengidentifikasi tema utama, seperti kualitas layanan, kendala teknis, dan efektivitas respons.
- Kategorisasi: Mengelompokkan data berdasarkan aspek operasional aplikasi, hambatan internal, dan pengalaman pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik

Penelitian ini melibatkan 52 responden dengan karakteristik yang beragam, mencerminkan profil pengguna aplikasi PELUKAN.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	<i>f</i>	Persen
USIA		
< 18 tahun	16	30,8 %
18 - 25 tahun	10	19,2 %
26 - 35 tahun	1	1,9 %
> 36 tahun	25	48,1 %
Jumlah	52	100 %
FREKUENSI PENGGUNAAN		
Jarang	13	25 %
Cukup Sering	25	48,1 %
Sering	14	26,9 %
Jumlah	52	100 %
JENIS KELAMIN		
Laki-Laki	9	17,3 %
Perempuan	43	82,7 %
Jumlah	52	100 %

Berdasarkan tabel karakteristik responden, usia mayoritas pengguna berasal dari kelompok di atas 36 tahun (48,1%), yang menunjukkan keterlibatan mereka dalam perlindungan perempuan dan anak. Kelompok usia di bawah 18 tahun (30,8%) juga cukup dominan, menandakan bahwa aplikasi ini banyak digunakan oleh remaja untuk mencari informasi atau melaporkan kasus. Sementara itu, kelompok 18–25 tahun (19,2%) dan 26–35 tahun (1,9%) memiliki tingkat keterlibatan yang lebih rendah. Dari segi frekuensi penggunaan, sebagian besar responden menggunakan aplikasi cukup sering (48,1%), dan 26,9% lainnya mengaksesnya sering, menandakan bahwa aplikasi sudah dikenal dan dimanfaatkan oleh pengguna. Namun, 25% responden jarang menggunakannya, yang dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau fitur yang kurang menarik.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas pengguna adalah perempuan (82,7%), sedangkan laki-laki hanya 17,3%. Hal ini sesuai dengan tujuan utama aplikasi PELUKAN yang berfokus pada perlindungan perempuan dan anak. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN telah menjangkau pengguna dari berbagai usia, terutama orang dewasa dan remaja, dengan mayoritas perempuan sebagai pengguna utama. Meskipun tingkat penggunaan sudah cukup tinggi, masih terdapat peluang untuk meningkatkan keterlibatan pengguna, khususnya di kalangan yang jarang mengakses aplikasi.

Tabel 2. Respon Pengguna

Nomor Pernyataan	Mean	Median	Modus	Sum	Std. Deviasi
P1	4,50	5	5	234	0,542
P2	4,46	4	4	232	0,541
P3	4,31	4	4	224	0,579
P4	4,46	4	4	232	0,541
P5	4,56	5	5	237	0,539
P6	4,37	4	4	227	0,561
P7	4,4	4	4	229	0,569
P8	4,46	4	4	232	0,541
P9	4,5	5	5	234	0,542
P10	4,6	5	5	239	0,569
Total Skor	44,62	45	44	2320	3,582

Tabel diatas menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap tanggapan responden mengenai aplikasi PELUKAN. Dari sepuluh pernyataan yang diberikan, nilai mean berkisar antara 4,31 hingga 4,60, yang mencerminkan mayoritas responden memberikan tanggapan positif. Pernyataan dengan mean tertinggi (4,60) adalah P10, yang menunjukkan bahwa informasi dalam aplikasi membantu pengguna memahami penanganan kasus kekerasan. Sementara itu, pernyataan dengan mean terendah (4,31) adalah P3, yang

terkait dengan kenyamanan desain aplikasi. Meskipun lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya, nilai ini tetap berada di atas skala netral (3), menandakan bahwa desain aplikasi tetap dinilai cukup nyaman.

Nilai median berkisar antara 4 hingga 5, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih skala setuju (4) atau sangat setuju (5). Hal ini diperkuat dengan nilai modus yang juga menunjukkan angka 4 atau 5, menandakan bahwa jawaban yang paling sering muncul adalah setuju atau sangat setuju. Total skor keseluruhan dari sepuluh pernyataan mencapai 2320, dengan standar deviasi 3,582. Nilai standar deviasi yang relatif kecil ini menunjukkan bahwa variasi jawaban responden tidak terlalu besar, yang berarti mayoritas tanggapan cukup seragam.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini mengindikasikan bahwa aplikasi PELUKAN mendapatkan respons yang sangat baik dari pengguna. Mayoritas responden merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, informatif, dan membantu dalam proses pelaporan kasus kekerasan.

2. Analisis Deskriptif

1) Identitas Operator dan Pelapor

Operator aplikasi PELUKAN adalah Tubagus Arfan Fahrudin, S.Kom, yang bertanggung jawab dalam operasional dan pengelolaan laporan. Sementara itu, sampel pelapor yang pernah melapor menggunakan aplikasi PELUKAN berjumlah dua orang, keduanya perempuan berusia di atas 36 tahun.

2) Hasil Wawancara dengan Operator

Dari wawancara yang dilakukan, aplikasi PELUKAN mengalami beberapa kendala sejak peluncuran pada Agustus 2023, termasuk hilangnya aplikasi dari Play Store selama empat bulan di tahun 2024 dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hingga saat ini, telah masuk 11 laporan, dengan rincian 2 laporan kasus perempuan dan 9 laporan kasus anak. Aplikasi ini menerapkan SOP ketat dalam verifikasi laporan, di mana setiap laporan diverifikasi melalui telepon sebelum ditindaklanjuti. Operator menilai bahwa aplikasi sangat efektif dalam mempercepat penanganan kasus karena sistem pelaporan yang terstruktur dan terdokumentasi. Meskipun navigasi aplikasi dianggap mudah digunakan, pengembangan UI/UX tetap menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

3) Tanggapan Pelapor

Dua pelapor yang telah menggunakan aplikasi memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek aplikasi PELUKAN. Mereka setuju bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki respon cepat, serta memberikan solusi efektif dalam menangani kasus kekerasan. Salah satu pelapor bahkan menyatakan "Sangat Setuju" terhadap layanan yang diberikan.

Aplikasi ini dinilai mempermudah komunikasi dengan pihak berwenang, memberikan notifikasi tepat waktu, serta menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelaporan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa PELUKAN telah memberikan manfaat nyata dalam mempercepat akses perlindungan bagi korban kekerasan.

B. Pembahasan

1. Analisis Statistik

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN, yang dirancang untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, telah menerima respons yang sangat positif dari pengguna di DINSOSPPKBP3A Kabupaten Tasikmalaya. Aplikasi ini dinilai efektif dalam meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan publik, khususnya dalam melaporkan dan menangani kasus kekerasan. Berdasarkan tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan, mayoritas pengguna menilai aplikasi PELUKAN memiliki tampilan yang mudah dipahami dan nyaman digunakan. Sebanyak 51,9% responden sangat setuju, dan 46,2% setuju dengan pernyataan bahwa tampilan aplikasi ini mudah dipahami (Pernyataan 1). Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN telah didesain dengan antarmuka yang intuitif, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan melaporkan kasus dengan mudah, tanpa menghadapi hambatan teknis yang berarti.

Tanggapan positif juga diperoleh terkait dengan relevansi menu dan fitur aplikasi dalam mendukung kebutuhan pengguna. Dengan 98,1% responden menyatakan bahwa menu dan fitur di aplikasi ini sesuai dengan kebutuhan mereka (Pernyataan 2), aplikasi ini terbukti mampu memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan layanan pelaporan kasus kekerasan yang cepat dan efisien. Selanjutnya, meskipun mayoritas responden merasa bahwa desain aplikasi nyaman digunakan, ada sedikit kecenderungan untuk memberikan tanggapan netral mengenai kenyamanan desain aplikasi (Pernyataan 3), dengan 5,8% responden memilih netral. Namun, nilai ini tetap menunjukkan bahwa mayoritas besar responden merasa nyaman menggunakan aplikasi tersebut, yang merupakan indikator baik terkait UI/UX aplikasi dalam memberikan kenyamanan pengguna.

Dalam hal penyajian informasi, responden juga mengungkapkan bahwa aplikasi PELUKAN berhasil menyajikan informasi dengan cara yang mudah dipahami, dengan 98,1% responden memberikan tanggapan positif (Pernyataan 4). Ini menandakan bahwa aplikasi tidak hanya efektif dalam memberikan akses ke

informasi yang diperlukan, tetapi juga menyajikan informasi dengan cara yang jelas dan langsung, sehingga membantu pengguna dalam memahami penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Tanggapan positif ini semakin terlihat pada pernyataan mengenai kemudahan pelaporan kasus kekerasan menggunakan aplikasi (Pernyataan 5), di mana 57,7% responden sangat setuju dan 40,4% setuju bahwa aplikasi ini memudahkan mereka untuk melaporkan kasus kekerasan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN memberikan solusi yang berguna dan praktis dalam situasi yang membutuhkan pelaporan segera, memberikan rasa aman dan akses yang lebih mudah kepada para korban atau saksi kekerasan. Walaupun sebagian besar responden menilai bahwa navigasi dalam aplikasi PELUKAN cukup mudah diakses (Pernyataan 6), adanya 40,4% responden yang memilih netral mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal navigasi aplikasi, terutama untuk memastikan kenyamanan pengguna yang lebih luas. Ini adalah area yang perlu diperhatikan dalam tahap pengembangan aplikasi selanjutnya untuk menjamin bahwa setiap pengguna, dengan latar belakang teknologi yang berbeda, dapat dengan mudah menavigasi aplikasi tanpa kesulitan.

Aplikasi PELUKAN telah diterima dengan sangat baik oleh mayoritas responden. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini tampak profesional dan meyakinkan (Pernyataan 7), dengan 96,1% responden setuju bahwa aplikasi memberikan kesan serius dan dapat dipercaya, yang sangat penting dalam konteks aplikasi yang berhubungan dengan masalah kekerasan. Selain itu, tanggapan terkait fitur pelaporan kekerasan yang lengkap (Pernyataan 8) dan kesediaan untuk menggunakan aplikasi ini di masa depan (Pernyataan 9) menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN sudah memenuhi ekspektasi sebagian besar penggunaannya. Fitur-fitur yang tersedia sudah cukup untuk menunjang proses pelaporan dan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses layanan tersebut. Aplikasi PELUKAN juga dinilai mampu memberikan informasi yang bermanfaat dalam memahami penanganan kasus kekerasan (Pernyataan 10). Dengan 96,2% responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi ini membantu mereka memahami lebih baik langkah-langkah penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak, aplikasi ini terbukti tidak hanya sebagai alat pelaporan, tetapi juga sebagai sarana edukasi yang sangat penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang isu kekerasan.

Berdasarkan analisis statistik deskriptif, nilai mean yang tinggi (berkisar antara 4,31 hingga 4,60) untuk setiap pernyataan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dan memberikan penilaian positif terhadap aplikasi PELUKAN. Nilai median dan modus yang menunjukkan angka 4 atau 5 mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung setuju atau sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan. Selain itu, standar deviasi yang relatif kecil (sekitar 0,54 hingga 0,57) menandakan bahwa variasi tanggapan antar responden tidak terlalu besar, yang berarti tanggapan yang diberikan cenderung seragam. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi PELUKAN telah berhasil dioptimalkan sebagai alat bantu yang efektif dalam pelayanan publik, khususnya dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Aplikasi ini telah memenuhi kebutuhan penggunaannya dari segi kemudahan penggunaan, fungsionalitas, dan relevansi informasi, serta memberikan harapan yang tinggi untuk diterapkan secara lebih luas di masa depan. Ke depannya, fokus pada penyempurnaan aspek navigasi dan kenyamanan desain akan lebih meningkatkan kualitas aplikasi dan memperkuat daya tanggap dalam pelayanan publik di DINSOSPPKBP3A Kabupaten Tasikmalaya.

2. Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan operator aplikasi serta tanggapan dari pelapor yang telah menggunakan aplikasi PELUKAN, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas aplikasi dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Selain itu, penelitian ini juga mengungkap berbagai kendala yang dihadapi dalam operasional aplikasi, baik dari segi teknis maupun non-teknis, serta sejauh mana UI/UX aplikasi berkontribusi dalam kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

a. Efektivitas Aplikasi PELUKAN dalam Penanganan Laporan Kekerasan

Aplikasi PELUKAN dikembangkan sebagai platform utama dalam menangani pelaporan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator aplikasi, meskipun aplikasi PELUKAN telah diluncurkan sejak Agustus 2023, penggunaannya baru mulai optimal pada Desember 2023 setelah melalui tahap beta testing di Play Store. Sejak tahap beta testing hingga sebelum aplikasi mengalami kendala teknis, tercatat 13 laporan kekerasan masuk, dengan rincian 5 laporan kasus perempuan dan 8 laporan kasus anak. Namun, selama masa penggunaan aktif, aplikasi PELUKAN sempat mengalami kendala teknis dan hilang dari Play Store selama empat bulan, sehingga tidak dapat diakses oleh masyarakat. Setelah aplikasi kembali tersedia dan dapat digunakan kembali, tercatat 11 laporan kekerasan baru yang masuk, dengan rincian 2 laporan kasus perempuan dan 9 laporan kasus anak. Jumlah ini masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kasus kekerasan yang terjadi di lapangan. Meskipun demikian, operator aplikasi menyatakan bahwa sistem ini telah menjadi alat utama dalam mengorganisir data laporan kekerasan, sehingga memungkinkan setiap laporan yang masuk untuk terdokumentasi dengan baik dan dapat segera ditindaklanjuti.

Dari sudut pandang pelapor, tanggapan yang diperoleh melalui kuesioner menunjukkan bahwa 2 responden yang telah menggunakan aplikasi untuk melaporkan kasus menyatakan setuju bahwa aplikasi ini membantu proses pelaporan kekerasan. Bahkan, satu di antaranya menyatakan sangat setuju, terutama dalam hal kemudahan penggunaan aplikasi. Tanggapan ini menandakan bahwa aplikasi secara teknis telah berfungsi dengan baik dan dapat digunakan oleh korban atau saksi kekerasan untuk melaporkan kejadian yang mereka alami atau saksikan. Meskipun demikian, rendahnya jumlah laporan yang masuk mengindikasikan adanya faktor lain yang menyebabkan korban masih enggan menggunakan aplikasi ini. Salah satu faktor yang paling mungkin adalah kurangnya sosialisasi serta ketidakpercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan digital dalam menangani kasus kekerasan. Oleh karena itu, strategi peningkatan partisipasi masyarakat sangat diperlukan, baik melalui kampanye digital yang lebih luas, edukasi langsung di komunitas, maupun pendekatan berbasis desa yang lebih personal.

b. Kendala Operasional Aplikasi

Meskipun dinilai efektif dalam mempercepat proses pelaporan, aplikasi PELUKAN masih menghadapi beberapa kendala dalam operasionalnya. Salah satu tantangan terbesar adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi ini atau cara menggunakannya dengan baik.

Selain itu, dalam wawancara terungkap bahwa aplikasi PELUKAN sempat hilang dari Play Store selama 4 bulan pada tahun 2024, yang berdampak pada penurunan jumlah laporan selama periode tersebut. Hilangnya aplikasi dari Play Store ini menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan jumlah laporan masih relatif sedikit dibandingkan dengan potensi kasus kekerasan yang terjadi di lapangan.

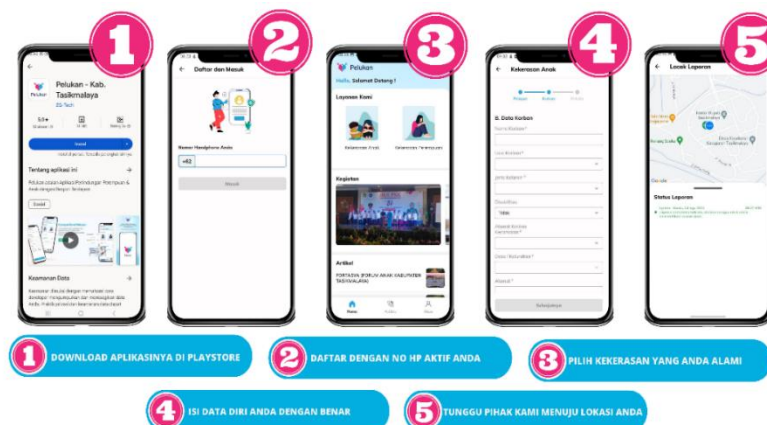
Selain aspek teknis, belum adanya kaderisasi di tingkat desa juga menjadi kendala tersendiri. Tanpa adanya tenaga kader yang bertugas untuk membantu sosialisasi dan penggunaan aplikasi di tingkat desa, masyarakat yang kurang memahami teknologi cenderung kesulitan dalam mengakses layanan yang tersedia di aplikasi PELUKAN.

c. Respons terhadap Kecepatan dan Kualitas Layanan

Salah satu aspek utama yang diukur dalam penelitian ini adalah bagaimana kecepatan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pengelola aplikasi dalam menangani laporan yang masuk. Berdasarkan wawancara dengan operator aplikasi, semua laporan yang masuk dapat direspons dengan cepat. Dari hasil tanggapan 2 responden yang telah menggunakan aplikasi untuk melaporkan kasus kekerasan, keduanya menyatakan setuju bahwa kecepatan respons dari pengelola aplikasi terhadap laporan yang mereka buat sudah memuaskan. Selain itu, mereka juga menilai bahwa laporan yang diajukan ditangani dengan serius dan profesional.

Keuntungan lain yang dirasakan oleh pelapor adalah sistem notifikasi yang tepat waktu, yang memungkinkan mereka untuk memantau status laporan yang telah diajukan. Fitur ini sangat membantu pelapor dalam memahami perkembangan kasus mereka dan memastikan bahwa laporan mereka mendapat perhatian dari pihak berwenang.

d. Evaluasi UI/UX dan Kemudahan Penggunaan



Gambar 1 Alur dan Tahapan Aplikasi PELUKAN

Sumber : Dokumen DINSOSPPKBP3A, 2023

Aspek *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) dalam aplikasi PELUKAN juga menjadi salah satu poin yang dianalisis dalam penelitian ini. Berdasarkan wawancara dengan operator aplikasi,

tampilan dan navigasi aplikasi dirancang sesederhana mungkin agar mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk masyarakat awam yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi berbasis digital.

Pendapat ini diperkuat dengan tanggapan 2 responden yang telah menggunakan aplikasi untuk melaporkan kasus kekerasan. Mereka menilai bahwa aplikasi mudah digunakan, baik dalam mengakses informasi maupun dalam melakukan pelaporan. Bahkan, salah satu responden menyatakan sangat setuju bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman penggunaan yang baik.

Selain itu, aplikasi PELUKAN juga dinilai mampu mempermudah komunikasi dengan pihak berwenang, sehingga pengguna merasa lebih nyaman dalam menyampaikan laporan mereka. Kemudahan ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan kasus kekerasan.

e. Rencana Pengembangan Aplikasi

Meskipun aplikasi PELUKAN telah mendapat respons positif dari pengguna, operator aplikasi menyadari bahwa pengembangan dan evaluasi tetap diperlukan agar layanan yang diberikan semakin optimal.

Beberapa langkah yang direncanakan untuk pengembangan aplikasi meliputi:

1. Penyempurnaan fitur dan layanan berdasarkan umpan balik dari pengguna.
2. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, baik melalui media sosial maupun sosialisasi langsung di tingkat desa.
3. Membuat kader di tingkat desa untuk membantu masyarakat dalam memahami cara penggunaan aplikasi dan memaksimalkan manfaatnya.
4. Mengoptimalkan sistem notifikasi agar pengguna lebih mudah mengetahui perkembangan laporan yang mereka buat.

Langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang selama ini dihadapi dan meningkatkan jumlah pengguna yang aktif dalam melaporkan kasus kekerasan melalui aplikasi PELUKAN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PELUKAN berperan dalam meningkatkan daya tanggap penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di DINSOSPPKBP3A Kabupaten Tasikmalaya. Aplikasi ini telah menyediakan sistem pelaporan yang mudah diakses, cepat, serta terdokumentasi dengan baik, memungkinkan laporan segera ditindaklanjuti oleh pihak berwenang.

Dari segi UI/UX, aplikasi telah dirancang dengan navigasi yang sederhana dan mudah digunakan. Hasil tanggapan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi dinilai nyaman dan mendukung pelaporan secara efektif. Secara keseluruhan, nilai *mean* untuk setiap pernyataan berkisar antara 4,31 hingga 4,60, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap aplikasi ini.

Pernyataan dengan nilai tertinggi adalah "Informasi dalam aplikasi membantu pengguna dalam memahami penanganan kasus kekerasan" (4,60). Sementara itu, pernyataan dengan nilai *mean* terendah adalah "Desain aplikasi memberikan kenyamanan dalam penggunaan" (4,31). Meskipun lebih rendah dibandingkan pernyataan lain, nilai ini masih berada di atas skala netral (3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden tetap menilai desain aplikasi cukup nyaman digunakan.

Nilai median berkisar antara 4 hingga 5, yang berarti sebagian besar responden memilih skala setuju (4) atau sangat setuju (5) pada hampir semua pernyataan. Hal ini diperkuat dengan nilai modus yang juga menunjukkan angka 4 atau 5, menandakan bahwa jawaban yang paling sering muncul adalah setuju atau sangat setuju. Total skor keseluruhan dari sepuluh pernyataan adalah 2320, dengan standar deviasi 3,582. Nilai standar deviasi ini menunjukkan bahwa variasi jawaban responden tidak terlalu besar, yang berarti bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang relatif seragam. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa secara umum, aplikasi PELUKAN mendapatkan respons yang sangat baik dari pengguna, dengan mayoritas merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, informatif, dan mendukung dalam proses pelaporan kasus kekerasan. Namun, meskipun sistem aplikasi sudah cukup optimal, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, serta belum adanya kaderisasi di tingkat desa yang dapat membantu pengguna dalam mengakses layanan aplikasi ini. Selain itu, jumlah laporan yang masuk masih tergolong rendah, yang mengindikasikan bahwa masih ada hambatan dalam pemanfaatan aplikasi, baik karena kurangnya informasi maupun faktor psikologis seperti ketakutan korban untuk melapor.

Dengan adanya aplikasi PELUKAN, pelayanan publik dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak menjadi lebih efektif dan terstruktur. Meskipun demikian, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan sosialisasi, memperkuat keamanan data, serta menyediakan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan optimal oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Rohman, “OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) APLIKASI ‘JAKEVO’ BERDASARKAN PERGUB DKI NOMOR 281 TAHUN 2016 DI PEMKOT JAKARTA TIMUR,” *AT-TAWASSUTH J. Ekon. Islam*, vol. VIII, no. I, pp. 1–19, 2023.
- [2] D. Sosial Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, “ROADMAP PELUKAN,” p. 15, 2023.
- [3] M. Rajaswari Dewi, A. Sagung Poetri Paraniti, and B. Hariyono, “Optimalisasi Pelayanan Publik Terhadap Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Denpasar,” vol. 1, no. 3, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.indrainstitute.id/index.php/al-dalil/index>
- [4] O. Viani, A. Suherman, and P. Utami, “Optimalisasi Penerapan E-Government Pada Program SISABAR Dalam Upaya Meningkatkan Perlindungan Anak (Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Tangerang),” *J. Ilm. ILMU Adm.*, vol. 13, no. 2, pp. 83–93, Dec. 2023, doi: 10.33592/jiia.v13i2.3822.

Biodata Penulis

Tatiana Nurzainun, memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), pada Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya (UMTAS), lulus pada tahun 2025.

Sulidar Fitri, memperoleh gelar Insinyur (S.Kom), Program Studi Teknik Informatika, lulus tahun 2010. memperoleh gelar Magister Science (M.Sc.) dari Program Studi Teknik Informatika Asia University Taiwan. Saat ini sebagai Dosen Tetap Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi FKIP Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya (UMTAS).

Muhammad Taufiq, memperoleh gelar Insinyur (Ir.), Program Studi Teknik Perminyakan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, lulus tahun 1991. Tahun 2013 memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom.) dari Program Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta. Saat ini sebagai Dosen Tetap Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi FKIP Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya (UMTAS).