

ABSTRAK

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era saat ini. Perkembangan teknologi semakin pesat setiap tahunnya menciptakan fasilitas-fasilitas sehingga memberikan kemudahan bagi penggunanya. Teknologi informasi secara langsung berdampak pada kehidupan individu dan sosial seperti instansi KPPAD. KPPAD memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan sosial terutama pada anak. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan sosial yang dilakukan penyelenggara merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk membuat masyarakat berperan serta dalam usaha pemerintah untuk melindungi anak dari tindak kekerasan pada anak. Masyarakat dapat memonitoring dan melakukan pengaduan kepada KPPAD mengenai tindak kekerasan yang dialami oleh anak serta masyarakat dapat memonitoring pengaduan yang sudah diadakan. Pelayanan publik pada KPPAD mengenai pengaduan dan tanggapan pengaduan masih bersifat manual. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang efektif dalam menyampaikan pengaduan yang mengakibatkan keluhan tidak tersampaikan dengan tepat. Maka dalam penelitian ini, penulis membangun aplikasi monitoring pengaduan kasus anak dengan metode penelitian *Systems Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall*. Perancangan sistem menggunakan pemodelan *Unified Modelling Language (UML)* untuk mendefinisikan kebutuhan sistem, untuk pengujian aplikasi menggunakan *User Acceptance Test (UAT)*. Hasil yang didapatkan dari pengujian UAT dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi dapat berjalan dengan baik dengan hasil persentase 79,4% yang dapat dijadikan bukti bahwa aplikasi sudah diterima dan sudah memenuhi kebutuhan yang diminta.

Kata kunci: *Monitoring*, Pengaduan, Pengaduan Kasus Anak, Anak, *Website*.

ABSTRACT

Information technology is one thing that has an important role in today's era. Technological developments are growing rapidly every year creating facilities so as to provide convenience for users. Information technology has a direct impact on individual and social life such as the KPPAD agency. KPPAD has a very important role in providing social services, especially for children. Building public trust in the social services provided by the organizers is an activity that must be carried out in line with the expectations and demands of the community regarding the improvement of public services. Public complaints are an effort to make the community participate in government efforts to protect children from acts of violence against children. The community can monitor and submit complaints to KPPAD regarding acts of violence experienced by children and the community can monitor complaints that have been reported. Public services at KPPAD regarding complaints and complaints responses are still manual. This causes the community to be less effective in submitting complaints which results in complaints not being conveyed properly. So in this study, the authors built a monitoring application for child complaints using the Systems Development Life Cycle (SDLC) research method with the Waterfall model. The system design uses Unified Modeling Language (UML) modeling to define system requirements, for application testing using User Acceptance Test (UAT). The results obtained from the UAT test can be concluded that the application can run well with a percentage result of 79.4% which can be used as evidence that the application has been received and has met the requested needs.

Keywords: *Monitoring, Child Case Complaints, Children, Website.*