



I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (PPAPP) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang pemberdayaan masyarakat, urusan pemerintahan bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta urusan pemerintahan bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana. Dinas PPAPP memiliki tugas yaitu melaksanakan pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta penggerakan dan ketahanan keluarga.

Selain itu, Dinas PPAPP memiliki tugas lain yaitu pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi bidang pemberdayaan masyarakat, bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, bidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana serta bidang penggerakan dan ketahanan keluarga. Dinas PPAPP membuat sebuah aplikasi yang dinamakan Carik Jakarta untuk melakukan penyajian data dan informasi. Pada saat menyajikan informasi terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh kader Dasawisma baik itu tentang kendala lapangan ataupun kendala tentang aplikasi Carik Jakarta. Kendala-kendala ini akan dilaporkan kader Dasawisma kepada admin *call center* dinas PPAPP Jakarta dalam bentuk sebuah laporan pengaduan. Saat ini, pengaduan yang dilakukan kader Dasawisma masih menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram*. Penggunaan aplikasi ini dirasa masih kurang efisien untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan kader Dasawisma. Solusi dari masalah pengelolaan pengaduan kader Dasawisma merupakan arah terpenting untuk meningkatkan pelayanan dari dinas PPAPP Jakarta

Oleh karena itu, dibutuhkannya pengembangan modul *Chat Center* dengan menambahkan fitur untuk memfasilitasi kader Dasawisma dan admin *call center* dinas PPAPP Jakarta saat melakukan pengaduan mengenai kendala lapangan, kendala aplikasi ataupun kendala lainnya. Dalam penggunaan nantinya fitur yang telah ditambahkan hanya dapat diakses oleh kader Dasawisma dan admin *call center* dinas PPAPP Jakarta. Kemudian balasan atas pengaduan yang dikirimkan akan ditampilkan pada aplikasi *Chat Center*. Dengan melakukan pengembangan aplikasi *Chat Center* tersebut, diharapkan dapat memberikan kemudahan untuk mengelola pengaduan kader Dasawisma. Aplikasi ini juga ingin meningkatkan keefisienan untuk mendapatkan informasi yang dicari oleh kader Dasawisma. Penerapan teknologi berbasis Android merupakan salah satu sarana pendukung untuk penggunaan aplikasi *Chat Center*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalah dalam pembuatan ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana agar aplikasi *Chat Center* mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna?
2. Bagaimana cara mengembangkan modul *Chat Center* di Dinas PPAPP?
3. Bagaimana aplikasi *Chat Center* berbasis android dapat menjadi media informasi untuk kader Dasawisma?



1.3 Tujuan

Tujuan dari pengembangan modul *Chat Center* di Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk diantaranya;

1. Memfasilitasi modul *chat* untuk pengaduan kader dasawisma kepada admin *Call Center* Dinas PPAPP DKI Jakarta
2. Memfasilitasi admin *call center* untuk memberikan pelayanan melalui modul *chat*

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya pengembangan aplikasi *Chat Center* di Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk adalah untuk mengefisienkan pengaduan kader Dasawisma kepada admin *call center*.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam pengembangan aplikasi *Chat Center* di Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan Aplikasi *Chat Center* berbasis android.
2. Pengguna sistem hanya terdiri dari admin *call center* dan kader Dasawisma.
3. Sistem dapat diakses apabila akun pengguna terdaftar pada sistem.
4. Pendaftaran akun pengguna hanya dapat dilakukan oleh admin.

