

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan Pasal 1 UU No.35 Tahun 2014. Menurut Kosnan (2005) anak-anak merupakan manusia muda yang memiliki umur muda serta jiwa dan perjalanan hidup yang mudah terpengaruh oleh keadaan sekitarnya. Anak memiliki peran strategis dalam menjamin eksistensi bangsa dan negara di masa mendatang. Negara berkewajiban untuk menjamin hak setiap anak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang, serta terlindung dari kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi Pasal 28 B, Ayat (2) UUD 1945. Batasan usia anak menurut *World Health Organization (WHO)* adalah mereka yang berusia 0-19 tahun. Sedangkan menurut Pasal 1, ayat (26) UU No. 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, anak adalah setiap orang yang berumur dibawah 18 tahun.

Dalam skala pemerintahan, keputusan yang diambil untuk menentukan peraturan dan kebijakan selalu berkaca pada kebutuhan dan kepentingan warga negara. Hal ini juga berlaku dalam pembuatan peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan anak. Dalam hal ini, anak juga berperan untuk menyampaikan suara dan pandangan mereka mengenai kehidupan anak yang nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan pemerintah dalam membuat sebuah kebijakan.

Forum Anak menjadi wadah partisipasi anak untuk menampung aspirasi dan suara anak, yang dikelola oleh anak-anak berusia belum 18 tahun, bekerjasama dengan pemerintah, dan berperan memberi masukan dalam proses perencanaan, pemantauan serta evaluasi kebijakan program dan kegiatan pembangunan daerah. Pada tingkat kabupaten/kota, Forum Anak sendiri di naungi oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB).

Kabupaten Pasuruan sendiri telah meraih kategori nindya dalam penghargaan kabupaten layak anak. Namun dalam pelaksanaannya, Forum Anak di Kabupaten Pasuruan masih menghadapi beberapa tantangan. Kendala waktu dan aksesibilitas

juga dirasa sangat berpengaruh terhadap pelayanan Forum Anak. Komunikasi antara Dinas, Fasilitator, pengurus, serta anggota seringkali terkendala dengan jauhnya jarak. Melihat Kabupaten Pasuruan yang memiliki luas wilayah mencapai 1.474 km (Pemerintah Kabupaten Pasuruan, 2020. Diambil dari <https://www.pasuruankab.go.id/halaman/gambaran-umum-kabupaten-pasuruan-2018>). Selain itu, penggunaan media komunikasi yang kurang efektif juga menjadi perhatian, mengingat anak-anak saat ini telah memiliki kecakapan dalam menggunakan teknologi khususnya media sosial.

Dalam era digital, teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang baru untuk meningkatkan interaksi dan partisipasi anak-anak. Salah satu bentuk teknologi informasi dan komunikasi dapat kita lihat melalui munculnya berbagai macam media sosial yang menawarkan banyak kemudahan. Melihat kemudahan yang ditawarkan ini, Forum Anak membutuhkan media yang dapat menghubungkan Forum Anak dengan seluruh kalangan masyarakat khususnya anak – anak secara cepat dan sederhana dalam penyampaian informasi maupun pemberian layanan.

Telegram menjadi salah satu media sosial yang berfungsi sebagai aplikasi pesan langsung yang memiliki *cloud based* dan menyediakan enkripsi *end-to-end*. Dalam penggunaannya, Telegram menjadi aplikasi yang sederhana dan cepat sehingga dapat digunakan pada semua perangkat dalam waktu yang bersamaan dan semua pesan telah tersinkron secara otomatis di semua ponsel, tablet, atau komputer. Didirikan oleh Nikolai dan Pavel bersaudara pada 2013, Telegram menyediakan 2 jenis API, yaitu Bot API (*Bot Engine*) dan *Telegram Database Library* (TDLib) (Widya, 2020).

Bot Telegram dapat berinteraksi dengan *Bot Engine* secara langsung menggunakan token melalui pengiriman pesan, *inline request*, dan perintah. Fitur ini mempunyai fungsi khusus dan berjalan otomatis sesuai dengan permintaan *user* yang *interface*-nya bisa kita bangun sesuai kebutuhan. Kemampuannya dalam menyediakan pelayanan otomatis, mengirim notifikasi, serta memberikan informasi yang relevan menjadikan Telegram sebagai pilihan untuk meningkatkan interaksi antar anggota Forum Anak.

Menurut Widya (2020) dalam jurnal nya menggunakan *Bot Telegram* sebagai peningkatan waktu layanan *E – government* menggunakan media *Information Communication Technology (ICT)* yang memiliki fleksibilitas tinggi. Telegram sebagai *instant messaging* digunakan sebagai aplikasi *mobile* yang memiliki fitur *Bot API* atau *Bot Engine* yang mudah diintegrasikan dengan sistem lain serta memiliki sifat *open licence*. Keunggulan ini membuat pengiriman pesan (*chatting*) lebih mudah terintegrasi dengan sistem lain nya. Fitur layanan berbasis *Bot Telegram* dapat mempermudah dan mempersingkat pelayanan *E - government* sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintah, Widya (2020).

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Reynaldi (2020) terkait sistem informasi berbasis *Bot Telegram* sebagai media sosialisasi keselamatan berkendara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penggunaan media sosial Telegram dalam mengedukasi masyarakat terkait pentingnya keselamatan berkendara dapat diakses secara praktis, mudah dipahami, serta tanpa terbatas lokasi dan waktu. Alasan pemilihan Telegram dikarenakan aplikasi ini menjadi salah satu layanan pengirim pesan yang paling banyak digunakan dan bersifat multiplatform.

Webhook merupakan salah satu metode komunikasi informasi dalam *Bot Engine Telegram*. Secara keseluruhan *Bot Engine Telegram* menyediakan 2 (dua) Metode komunikasi yaitu *Long Polling* dan *Webhook*. *Webhook* memiliki mekanisme komunikasi yang lebih singkat sehingga lebih cepat untuk digunakan dalam merespon maupun memproses informasi. Metode *Webhook* akan mengirimkan informasi ke pihak ketiga secara langsung ketika informasi tersebut diterima oleh *Bot Engine Telegram* (Telegram.org).

Teknologi *Bot Engine* memungkinkan pelayanan Forum Anak menjadi lebih mudah dengan akses yang dapat digunakan serta balasan yang lebih cepat. Dengan adanya sistem, diharapkan dapat melengkapi pelayanan konvensional sehingga dapat menjadi pilihan layanan yang dapat mempersingkat waktu serta mengurangi beban kerja pegawai Dinas, Fasilitator, dan pengurus Forum Anak untuk memberi pelayanan, memudahkan kontrol dan penanganan pertanyaan serta keluhan.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan informasi Forum Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Pasuruan?
2. Bagaimana implementasi sistem pelayanan informasi Forum Anak berbasis *Bot Telegram* pada DP3AP2KB Kabupaten Pasuruan?
3. Apakah penggunaan sistem pelayanan informasi Forum Anak berbasis website dan bot telegram dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam menyediakan informasi serta pelayanan Forum Anak?

1.3 Batasan Masalah

Dalam perancangan dan pembuatan tugas akhir ini diberikan batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada sistem informasi pelayanan Forum Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Pasuruan
2. Layanan yang di berikan terbatas pada pertanyaan yang telah disepakati bersama DP3AP2KB Kabupaten Pasuruan, Fasilitator, dan pengurus Forum Anak Kabupaten Pasuruan terkait peran dan fungsi Forum Anak.
3. Penelitian ini terbatas pada penggunaan telegram dan website pada sistem informasi pelayanan Forum Anak Kabupaten Pasuruan.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam tugas ini antara lain:

1. Menganalisa dan mendeskripsi sistem layanan Forum Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Pasuruan

2. Mengembangkan sistem informasi pelayanan Forum Anak pada DP3AP2KB Kabupaten Pasuruan berbasis website dan *Bot Telegram* menggunakan *Metode Webhook* yang dapat memberikan pelayanan interaktif dan responsif.
3. Memfasilitasi anak – anak di Kabupaten Pasuruan dalam melakukan pengaduan (pelaporan) terkait aspirasi serta keluhan yang dihadapi menggunakan formulir.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diberikan melalui pembuatan sistem informasi layanan ini adalah:

1. Mengenalkan Forum Anak kepada anak-anak khususnya serta masyarakat, kelompok dan penggiat anak pada umumnya.
2. Mempermudah masyarakat khususnya anak – anak dalam mengakses informasi serta layanan yang disediakan oleh Forum Anak Kabupaten Pasuruan.
3. Mengoptimalkan pelayanan serta informasi terkait Forum Anak Kabupaten Pasuruan.
4. Memberikan pelayanan yang dapat ditangani se-segera mungkin sehingga meningkatkan efisiensi dalam pengalaman dalam mendapat pelayanan.