

## Permohonan Pengaduan Kasus Pekerja Migran Indonesia di Divisi Bantuan Hukum Migrant Care

Yusuf Ardabili<sup>1)\*</sup>, Bernadus Gunawan Sudarsono<sup>2)</sup>, Sri Poedji Lestari<sup>3)</sup>

<sup>1)2)3)4)</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bung Karno

<sup>1)</sup>[yusuf@migrantcare.net](mailto:yusuf@migrantcare.net), <sup>2)</sup>[Gunawanbernadus@gmail.com](mailto:Gunawanbernadus@gmail.com), <sup>3)</sup>[beningkes@gmail.com](mailto:beningkes@gmail.com)



### \*Penulis Korespondensi

#### Histori Artikel:

Submit: 2023-05-16

Diterima: 2023-05-22

Dipublikasikan: 2023-05-25

#### Kata Kunci:

Sistem Informasi, Pengaduan, Pekerja Migran Indonesia, Database, Django

### ABSTRAK

Migrant CARE merupakan organisasi masyarakat sipil di Indonesia yang memiliki fokus pada advokasi untuk isu Pekerja Migran Indonesia. Divisi bantuan hukum Migrant CARE memberikan layanan akses bantuan hukum struktural, pendampingan, penanganan, konseling, dan advokasi hak-hak pekerja migran Indonesia (PMI) dan anggota keluarga yang menjadi korban diskriminasi, perdagangan manusia, kekerasan berbasis gender, dan bentuk-bentuk pelanggaran HAM. Layanan pengaduan dapat diakses melalui dengan cara: datang langsung ke kantor Migrant CARE, telepon, sms, e-mail, dan media sosial. Namun untuk membuat form pengaduan, perekapan data, atapun update perkembangan kasus masih manual. Tidak adanya database yang tersentralisasi menyebabkan monitoring kasus tidak berjalan dengan baik maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membuat sistem informasi pengaduan kasus Pekerja Migran Indonesia di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE. Dari analisa sistem berjalan terdapat lima proses yaitu: pengaduan, pembuatan data dan kronologi kasus, merekap data dan kronologi kasus, update perkembangan kasus, dan laporan. Pada proses bisnis usulan menambahkan proses registrasi user, namun menghilangkan proses pengaduan dan merekap data, sehingga pengadu langsung melakukan pembuatan data dan kronologi kasus. Hasil penelitian ini yaitu membuat aplikasi sistem informasi pengaduan kasus Pekerja Migran Indonesia di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE berbasis web dengan menggunakan django framework dan dengan database yang tersentralisasi.

Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

### LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami perkembangan yang pesat, setiap individu menggunakan teknologi dan informasi. Begitupun berbagai lembaga yang saat ini memanfaatkan teknologi dan informasi untuk melakukan aktivitas bisnisnya. Divisi bantuan hukum Migrant CARE memberikan layanan akses bantuan hukum struktural, pendampingan, penanganan, konseling, dan advokasi hak-hak Pekerja Migran Indonesia (PMI) dan anggota keluarganya yang menjadi korban diskriminasi, perdagangan manusia, kekerasan berbasis *gender*, dan bentuk-bentuk pelanggaran HAM lainnya. Layanan pengaduan dapat diakses baik oleh PMI maupun keluarganya melalui dengan cara: datang langsung ke kantor Migrant CARE atau cabang dan mitranya, telepon, sms, e-mail, dan media sosial (*fb, twitter, ig*). Adapun beberapa masalah yang timbul ketika melakukan pengaduan antara lain: 1. Pembuatan form pengaduan masih manual yaitu dengan diketik menggunakan microsoft word dan disimpan dalam bentuk file ke dalam database. 2. Perekapan data yang harus input manual ke *spreadsheet* dan harus mensinkronisasi data yang diterima dari cabang Migrant CARE, karena terjadi format data yang berbeda. 3. Duplikasi data terjadi ketika data telah direkap, karena tidak adanya konsistensi data. 4. Data yang tidak aktual. 5. Terhambatnya pengaksesan data untuk update perkembangan kasus yang berjalan. Rata-rata waktu yang diperlukan untuk membuat sebuah form



pengaduan kasus oleh divisi bantuan hukum adalah 2 jam, dimulai dari menerima pengaduan sampai menjadi sebuah laporan data dan kronologi kasus yang akan diteruskan ke pihak-pihak terkait yaitu Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI), Kementerian Luar Negeri (Kemlu) ataupun ke pihak kepolisian tergantung jenis kasusnya.

## STUDI LITERATUR

Peneliti telah melakukan wawancara dengan staff divisi bantuan hukum Migrant CARE, dengan mendapatkan fakta bahwa Pernah dilakukan penelitian dan Pembuatan Aplikasi pengaduan di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE, penelitian dilakukan oleh ICW namun hasil penelitian tidak di publikasikan. Peneliti telah melihat dokumentasi sistem yang telah dibuat oleh ICW, Aplikasi yang dibuat adalah aplikasi berbasis *web* dengan nama aplikasi Migrant CARE, aplikasi dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP*. Namun aplikasi ini tidak digunakan oleh pihak divisi bantuan hukum Migrant CARE, dikarenakan beberapa fitur tidak jalan, berikut fitur yang tidak jalan atau tidak berfungsi: 1. Statistik kasus: Statistik kasus tidak berjalan, data statistik tidak *update*. 2. Pencarian: Fitur pencarian tidak berjalan ketika melakukan pencarian data laporan. 3. *Filter* : Fitur *filter* tidak berjalan ketika melakukan *filter* data laporan.

## METODE

Metode penelitian untuk dapat memperoleh bahan dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu Metode observasi dilakukan agar dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Pengamatan langsung dilakukan di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE dengan memperoleh data dan informasi lain yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara langsung dan lisan kepada staf Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Untuk metode ini dengan melihat referensi dari bukubuku yang diperoleh selama perkuliahan, media cetak, media online (internet), serta buku lainnya yang berhubungan dengan rumusan permasalahan. Alur metode penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1. Metode Penelitian.

## HASIL

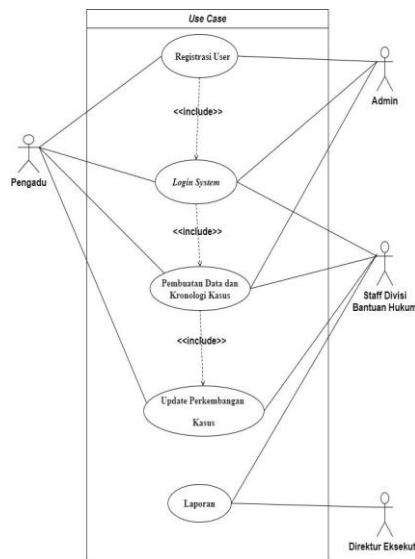
Prosedur Sistem yang berjalan pada Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE adalah: 1. Proses Pengaduan : Pengaduan pekerja migran Indonesia dapat dilakukan oleh pekerja migran Indonesia maupun pihak keluarga dengan cara: datang langsung ke kantor Migrant CARE atau cabang dan mitranya, telepon, sms, e-mail, dan media sosial (fb, twitter, ig). Sebelum dibuatkan kronologi kasus, data pengadu diverifikasi untuk memastikan kebenarannya, dengan memberikan data diri. 2. Proses Pembuatan Data dan Kronologi Kasus : Pengaduan diterima oleh staf divisi hukum migrant CARE. Setelah data terverifikasi staf divisi bantuan hukum migrant CARE membuat data dan kronologi kasus. Yang berisi data diri pengadu, data diri pekerja migran Indonesia, data sponsor, data pppmi (perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia) dan sebuah kronologi kasus pekerja migran Indonesia yang berjalan, serta bukti-bukti yang terlampir seperti: kontrak kerja, paspor, dan sebagainya. 3. Merekap Data dan Kronologi Kasus: Rekap setiap data kasus yang diterima, dilakukan di dalam sebuah file spreadsheet, pada file inilah yang nantinya dilakukan pembaruan data, yaitu melakukan pembaruan perkembangan data kasus. Dan dari data inilah yang dijadikan sebuah laporan ke Direktur. 4. Proses Update Perkembangan Kasus proses ini adalah proses *update* perkembangan kasus pekerja migran Indonesia yang sedang berjalan, perkembangan didapatkan ketika staff divisi bantuan hukum *Migrant CARE* melakukan *follow up* kasus ke pihak terkait seperti bp2mi, kepolisian, kemenlu tergantung jenis kasus yang dihadapi. 5. Pembuatan

Laporan Data Kasus Pekerja Migran Indonesia : Laporan kasus dilakukan setiap tiga bulan sekali, data laporan diambil dari data yang sudah direkap dan diubah menjadi format laporan. Laporan dilakukan dari divisi bantuan hukum ke direktur eksekutif Migrant CARE.

## PEMBAHASAN

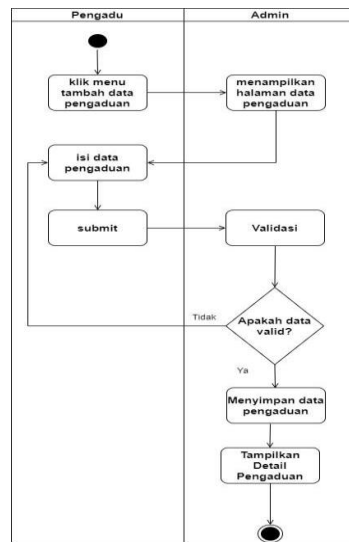
### 1. Use Case Diagram

Model *use case diagram* merupakan gambaran aktivitas berjalan dilihat dari kebutuhan aktor pada tahap ini menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem. berikut gambar rancangan *use case diagram* dapat dilihat pada gambar 2.



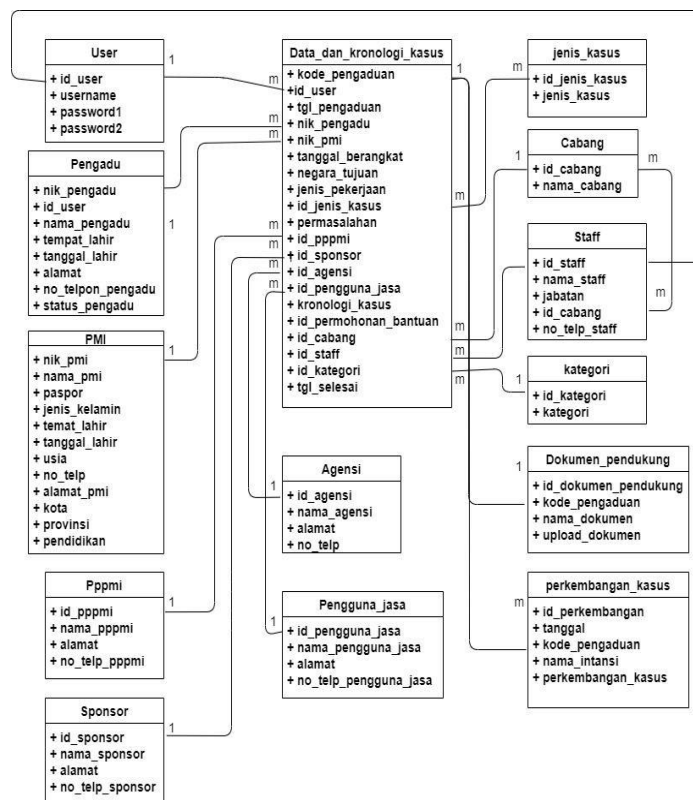
### 2. Activity Diagram

*Activity diagram* adalah diagram yang menjelaskan alur kerja atau aktivitas yang terdapat di dalam program yang sedang dirancang. Terdapat 3 alur kerja aktivitas utama dalam sistem informasi pengaduan kasus Pekerja Migran Indonesia di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE yaitu Proses Pembuatan Data dan Kronologi Kasus, *Update* Perkembangan Kasus dan Laporan. Pengadu atau Staff Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE membuat Data dan Kronologi Kasus melalui menu tambah pengaduan. Bentuk keluaran dari data dan kronologi kasus adalah berupa *file pdf* yang secara otomatis terdownload ketika pengadu/staff divisi bantuan hukum membuka menu tampilan detail pengaduan. Berikut adalah *Activity Diagram* Pembuatan Data dan Kronologi Kasus. Lihat Gambar 3.



### 3. Class Diagram

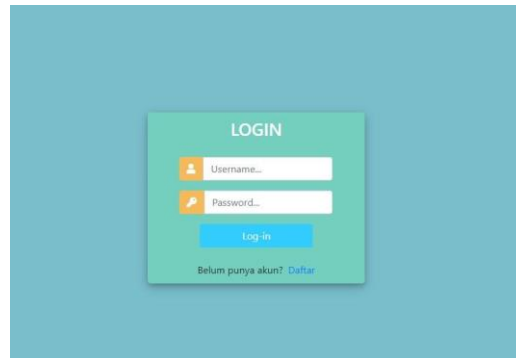
*Class Diagram* dapat memberikan pandangan secara luas dari satu sistem dengan menunjukkan kelas - kelasnya, detail atribut dalam setiap kelasnya dan hubungan relasi diantara kelasnya. Berikut adalah *class diagram* usulan hasil normalisasi, dapat dilihat pada gambar 6.



### 4. Implementasi

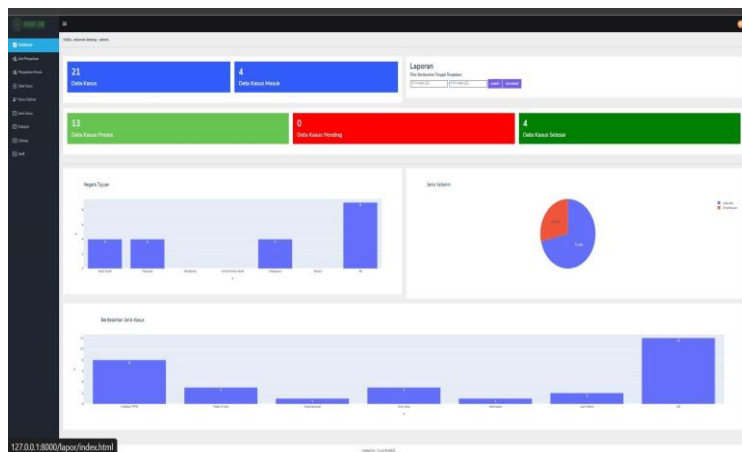


Dalam pembuatan sistem ini, akses untuk masuk dibedakan menjadi empat level user yaitu Pengadu, Admin, Staff Divisi Bantuan Hukum, dan Direktur Eksekutif. Sebelum memasuki sistem, pengguna atau user harus memasuki halaman login, lihat gambar 7.



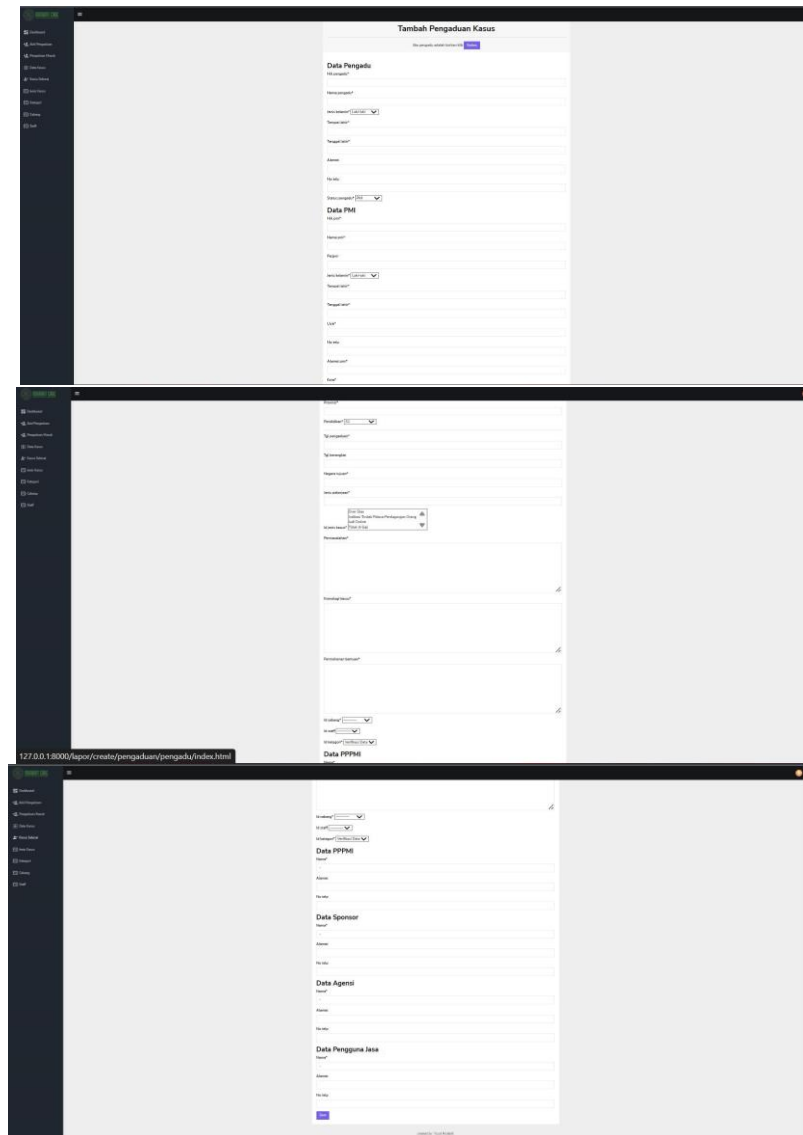
Gambar 7. Tampilan Halaman Login

Halaman *dashboard* dibuat untuk melihat informasi yang aktual terkait pengaduan yang masuk, dashboard menampilkan statistik kasus yang masuk dalam sistem. Lihat



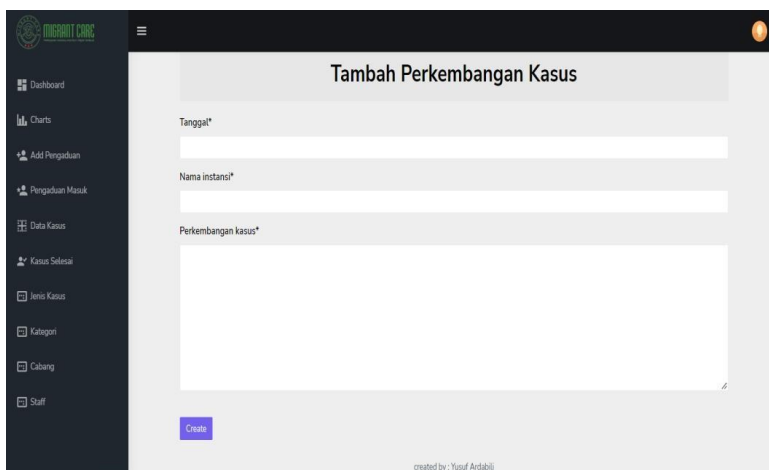
Gambar 8. Halaman Dashboard

Tampilan inputan pengaduan meliputi data diri Pengadu, data PMI, data pppmi, data sponsor, data agensi, data pengguna jasa, permasalahan yang dihadapi, kronologi kasus, permohonan bantuan. Pada halaman ini terdapat tombol save untuk menyimpan pengaduan. Keluaran dari pengaduan ini berupa *soft file pdf* data dan kronologi kasus dengan cara mengklik tombol download pada halaman data kasus. File tersebut yang akan diadakan ke pihak terkait seperti Kementerian Luar Negeri, Kemnaker dan BP2MI oleh staff divisi bantuan hukum. Lihat gambar 9.



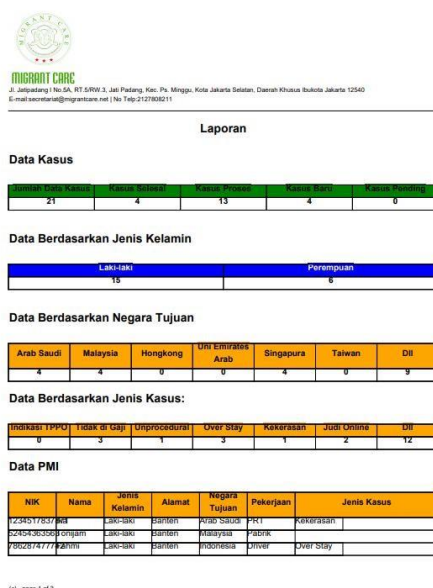
Gambar 9. Tampilan Tambah Pengaduan

Tampilan inputan update perkembangan kasus memuat data tanggal perkembangan, instansi dan perkembangan kasus. Halaman ini akan memberikan update terbaru kasus yang sedang berjalan yang bisa diakses oleh pengadu maupun staff divisi bantuan hukum.



Gambar 10. Tampilan Menu Tambah Perkembangan Kasus

Menu laporan terdapat pada halaman dashboard, laporan hanya bisa di download oleh user admin/staff divisi bantuan hukum, dan direktur eksekutif. Laporan juga bisa di filter berdasarkan tanggal pengaduan. Berikut adalah output file laporan dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Output File Laporan

### KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut: 1. Pada analisa sistem berjalan terdapat beberapa permasalahan yang ada yaitu: pada proses pengaduan yang tidak langsung dilakukan pembuatan data dan kronologi kasus. Pada proses pembuatan data dan kronologi kasus, merekap data dan kronologi kasus, update perkembangan kasus, ataupun laporan, masih manual menggunakan *microsoft word* dan *excel*. Pada proses merekap data dan kronologi kasus, membuat pekerjaan staff divisi bantuan hukum bertambah dikarenakan harus menginputkan data



yang sama. 2. Untuk menjawab permasalahan yang ada pada proses bisnis sistem berjalan maka pada proses bisnis usulan menghilangkan proses pengaduan, namun menggantikannya dengan proses registrasi user. Pada proses merekap data dan kronologi kasus tidak diperlukan lagi, ini dikarenakan data langsung otomatis terekap dalam database yang tersentralisasi sehingga dalam proses bisnis usulan terdapat empat proses bisnis yaitu registrasi user untuk pengadu yang melakukan registrasi, pembuatan data dan kronologi kasus dibuat untuk membuat form pengaduan data dan kronologi kasus, update perkembangan kasus untuk mencatat dan menginformasikan perkembangan kasus pada pengadu, dan laporan untuk memberikan laporan kasus yang tercatat ke Direktur Eksekutif. 3. Dari hasil rancangan sistem usulan menghasilkan sebuah aplikasi sistem pengaduan kasus di Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE menjadi terkomputerisasi berbasis web dengan menggunakan *django framework*, sehingga pengaduan bisa dilakukan secara *online*. Dengan *database* yang tersentralisasi, sistem ini juga menjadi sarana pendukung yang bisa membantu pekerjaan Staff Divisi Bantuan Hukum Migrant CARE dalam menerima pengaduan, monitoring kasus dan melihat statistik kasus juga untuk melihat perkembangan kasus. 4. Pengujian Sistem Informasi pengaduan kasus Pekerja Migran Indonesia di Divisi Bantuan Hukum Migran CARE diuji berdasarkan fungsionalitasnya atau dengan metode *black box*. Dari semua fitur yang sudah di uji, semua valid dan sesuai dengan yang diinginkan pengembang.

## REFERENSI

- [1]. Bantuan Hukum Migrant Care. (2020). *Modul Pelatihan Penanganan Kasus Pekerja Migran Indonesia*. Migrant CARE
- [2]. Deacon Pamala b.(2020) *Ux And Ui Design Strategy a Step-By-Step Guide On Ux And Ui Design*. United States of America
- [3]. George, N., 2019. *Build a Website with Django 3*. Hamilton NSW, Australia: GNW Independent Publishing, p.266.
- [4]. Jh. Kumendong, W., 2017. KEMUNGKINAN PENYIDIKAN DELIK ADUAN TANPA PENGADUAN. 23(9), p.10.
- [5]. Kadir, A., 2017. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: ANDI.
- [6]. Kumendong Wempi Jh.(2017) *KEMUNGKINAN PENYIDIKAN DELIK ADUAN TANPA PENGADUAN*.Jurnal Hukum Unsrat
- [7]. Kroenke, D., Auer, D., Vandenberg, S. and Yoder, R., 2018. *Database processing*. 15th ed. 330 Hudson Street, NY NY 10013: Pearson, p.691.
- [8]. Laudon, K. and Laudon, J., 2018. *Management information systems*. 8th ed. Harlow: Pearson, p.648.
- [9]. Robbins, J., n.d. *Learning Web Design, 5th Edition*. 5th ed. Canada: O'Reilly Media, inc., p.810.
- [10]. Rosa A.S, M. Shalahuddin. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Jakarta: Informatika