

PENINGKATAN EFISIENSI DAN AKSESIBILITAS LAYANAN KONSULTASI & PENGADUAN SAHABAT MEDIATOR BALI MELALUI WEBSITE

I Made Wahyu Purnama Putra¹, I Wayan Supriana², dan Cokorda Rai Adi Pramatha³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan konsultasi dan pengaduan pekerja di Bali melalui pembuatan sebuah website yang kami sebut sebagai "Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Sahabat Mediator Hubungan Industrial Dan Pengawas Ketenagakerjaan (Samhi Peka) Bali Berbasis Website." Bali, sebagai destinasi wisata utama di Indonesia, telah mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat, menciptakan peluang kerja yang besar. Namun, tantangan dalam akses dan efektivitas layanan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan di Bali mendorong perlunya solusi yang lebih efisien. Metode pelaksanaan penelitian ini mencakup empat tahap utama: perancangan desain antarmuka pengguna (UI), pengumpulan data admin, implementasi, dan uji coba. Kami memanfaatkan platform Google Sites dan Tawk.to untuk menciptakan website yang responsif dan interaktif. Hasil dari penelitian ini adalah website yang memungkinkan pekerja untuk dengan mudah mengakses layanan konsultasi dan pengaduan secara online. Website ini juga menyediakan akses yang lebih aman dan efisien, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam hubungan kerja.

Kata kunci : Bali, efisiensi layanan, aksesibilitas, konsultasi pekerja, pengaduan pekerja, website.

ABSTRACT

This research aims to enhance the efficiency and accessibility of consultation and complaint services for workers in Bali by developing a website called "Consultation and Complaint Service of Friend Mediators in Industrial Relations and Labor Inspection (Samhi Peka) Based on Website." Bali, as a major tourist destination in Indonesia, has experienced rapid economic growth, creating significant employment opportunities. However, challenges in accessing and effectively utilizing Industrial Relations and Labor Inspection services in Bali have highlighted the need for a more efficient solution. The research implementation method encompasses four key phases: user interface (UI) design, admin data collection, implementation, and testing. We utilized the Google Sites and Tawk.to platforms to create a responsive and interactive website. The outcome of this research is a website that allows workers to easily access online consultation and complaint services. This website also provides a safer and more efficient means of service access while raising public awareness about their rights and responsibilities in the workplace.

Keywords: Bali, service efficiency, accessibility, worker consultation, worker complaints, website.

¹ Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, wahyupurnama018@student.unud.ac.id.

² Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, wayan.supriana@unud.ac.id.

³ Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana, cokorda@unud.ac.id

Submitted: 9 Januari 2025

Revised: 24 Januari 2025

Accepted: 25 Januari 2025

1. PENDAHULUAN

Bali, sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, telah mengalami pertumbuhan ekonomi yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Pertumbuhan ini bukan hanya menciptakan peluang kerja yang besar, tetapi juga menarik pekerja dari berbagai daerah untuk mencari mata pencaharian di pulau ini, menjadikan aspek perburuhan dan perlindungan pekerja sangat relevan (Aditama & Santoso, 2021). Selama bertahun-tahun, Bali telah menghadapi tantangan dalam hal akses dan efektivitas konsultasi serta pengaduan di bidang Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan (Raharjo & Suyanto, 2020). Layanan tatap muka seringkali tidak efisien, mengganggu jadwal kerja pekerja. Keterbatasan geografis pulau-pulau terpencil di Bali telah menciptakan ketidaksetaraan dalam akses terhadap layanan tersebut (Raharjo & Suyanto, 2020). Selain itu, beberapa pekerja mungkin merasa enggan untuk mengungkapkan masalah mereka secara terbuka dalam situasi tatap muka, karena khawatir tentang kerahasiaan informasi (Sutrisno & Wibowo, 2019). Meskipun perkembangan teknologi pesat, layanan Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan di Bali belum memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan (Haryanto, 2022). Pertumbuhan ekonomi yang pesat telah meningkatkan jumlah pengaduan dan konflik di sektor Hubungan Industrial, menciptakan kebutuhan untuk respons yang cepat dan efisien. Di samping itu, kurangnya kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka dalam hubungan kerja juga menjadi hambatan (Aditama & Santoso, 2021).

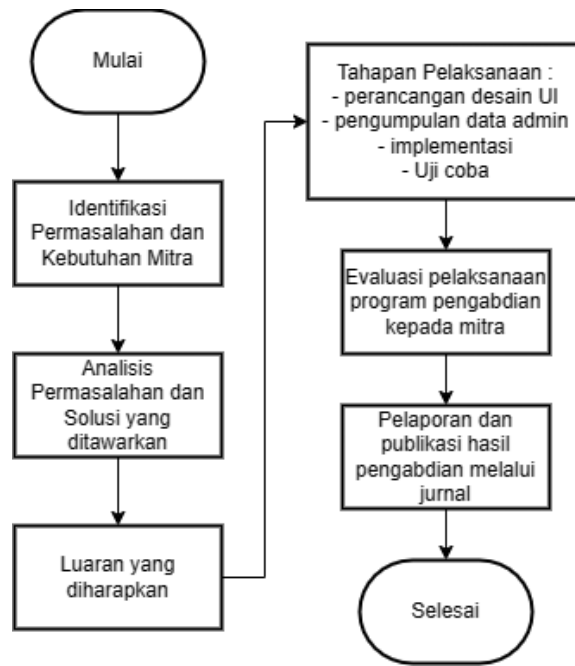
Keterbatasan sumber daya manusia dan keuangan telah membuat layanan tatap muka sulit untuk memenuhi kebutuhan yang terus berkembang (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2021). Sebagai solusi, telah diusulkan "Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Sahabat Mediator Hubungan Industrial Dan Pengawas Ketenagakerjaan (Samhi Peka) Bali Berbasis Website" untuk mengatasi permasalahan ini (Haryanto, 2022). Solusi ini bertujuan memperbaiki situasi yang ada, memungkinkan akses yang lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman bagi pekerja untuk mendapatkan bantuan dan informasi terkait hak-hak mereka di dunia kerja, dengan harapan menciptakan lingkungan kerja yang lebih adil, memajukan kesejahteraan pekerja, dan mengurangi pertentangan di sektor Hubungan Industrial di Bali (Sutrisno & Wibowo, 2019).

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini berlangsung selama periode dua bulan, dimulai dari tanggal 31 Juli hingga 30 September 2023. Selama periode ini, sejumlah tahapan penting telah dilaksanakan dalam pembuatan website, antara lain:

- a. Tahap Perancangan Desain UI: Pada tahap ini, perhatian diberikan pada perancangan tampilan antarmuka (UI) website. Desain yang menarik dan ramah pengguna menjadi fokus utama, sehingga pengguna dapat dengan mudah berinteraksi dengan platform.
- b. Tahap Pengumpulan Data Admin: Dalam tahap ini, data yang diperlukan untuk pengelolaan website, termasuk data admin, dikumpulkan dengan teliti. Informasi ini menjadi fondasi penting dalam menjalankan platform dengan efisien.
- c. Tahapan Implementasi: Implementasi adalah tahap di mana semua komponen website diaktifkan. Pengembang mengubah rencana dan desain menjadi kenyataan, membangun struktur dasar website, dan mengintegrasikan elemen-elemen yang diperlukan.
- d. Tahap Uji Coba: Sebelum peluncuran resmi, tahap uji coba penting dilakukan. Semua fungsi dan fitur website diuji untuk memastikan kualitas dan keamanan. Uji coba juga melibatkan penilaian terhadap respons pengguna dan koreksi jika ditemukan masalah.

Selama proses pembuatan website ini, Google Sites dan Tawk.to digunakan sebagai platform pendukung yang memungkinkan pengembangan yang efisien dan pengalaman interaktif yang lebih baik. Kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan platform daring yang responsif dan handal untuk Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Sahabat Mediator Hubungan Industrial Dan Pengawas Ketenagakerjaan (Samhi Peka) Bali Berbasis Website.



Gambar 2.1. Alur Pelaksanaan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pelaksanaan program Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Sahabat Mediator Hubungan Industrial Dan Pengawas Ketenagakerjaan (Samhi Peka) Bali Berbasis Website adalah sebagai berikut, Layanan Konsultasi Daring telah berhasil dibentuk melalui platform daring yang memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah mengakses layanan konsultasi terkait hubungan kerja. Ini telah membantu pengguna memperoleh panduan dan nasihat yang dibutuhkan secara efisien (Sutrisno & Wibowo, 2019). Selain itu, kami juga berhasil mengimplementasikan Pengaduan Online, memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan efektif mengajukan pengaduan terkait masalah hubungan kerja. Proses pengaduan ini sekarang lebih transparan dan mudah diakses (Haryanto, 2022). Dengan integrasi elemen mediasi dalam platform, kami telah berhasil mencapai penyelesaian konflik dalam hubungan kerja yang lebih adil dan efisien (Sutrisno & Wibowo, 2019). Melalui kampanye pendidikan dan sosialisasi yang aktif, kami juga telah meningkatkan kesadaran masyarakat dan pekerja Bali akan hak-hak mereka dalam hubungan kerja. Hal ini berpotensi meningkatkan kesadaran tentang keadilan dan perlindungan dalam dunia kerja (Aditama & Santoso, 2021).

Terakhir, layanan ini diharapkan dapat membantu dalam menyelesaikan masalah dan konflik dalam hubungan kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan pekerja dan perbaikan lingkungan kerja (Raharjo & Suyanto, 2020). Hasil-hasil tersebut mencerminkan komitmen kami dalam menciptakan hubungan kerja yang lebih seimbang, adil, dan aman bagi masyarakat Bali. Kami berharap bahwa layanan ini akan terus memberikan manfaat positif dan membantu membangun lingkungan kerja yang lebih baik di masa depan. Berikut merupakan hasil dari website yang telah dibuat. Gambar 3.1. merupakan tampilan utama dari website yang telah dibuat.

PENINGKATAN EFISIENSI DAN AKSESIBILITAS LAYANAN KONSULTASI & PENGADUAN SAHABAT MEDIATOR BALI MELALUI WEBSITE



Gambar 3.1. Tampilan Awal dari Website

Gambar 3.2. merupakan section ke-2 dari halaman website, dimana pada section tersebut merupakan bagian untuk memulai konsultasi maupun pengaduan.

SELAMAT DATANG DI SAMHI PEKA BALI

Kami siap memberikan pelayanan konsultasi Bina Hubungan Industrial dan pengaduan ketenagakerjaan

Kami Mediator Hubungan Industrial dan Pengawas Ketenagakerjaan Dinas Ketenagakerjaan dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali siap melayani konsultasi maupun pengaduan ketenagakerjaan.

Silahkan 1) klik Mulai Obrolan; 2) isi nama dan Nomor Hp; 3) pilih Konsultasi kepada Mediator atau Konsultasi/ Pengaduan kepada Pengawas Ketenagakerjaan; dan 4) isi pesan yang akan dikonsultasikan.

Layanan Konsultasi Live Chat

Senin- Kamis Pukul 07.30 sampai dengan 15.30 WITA
Jumat Pukul 07.30 sampai dengan 13.00 WITA

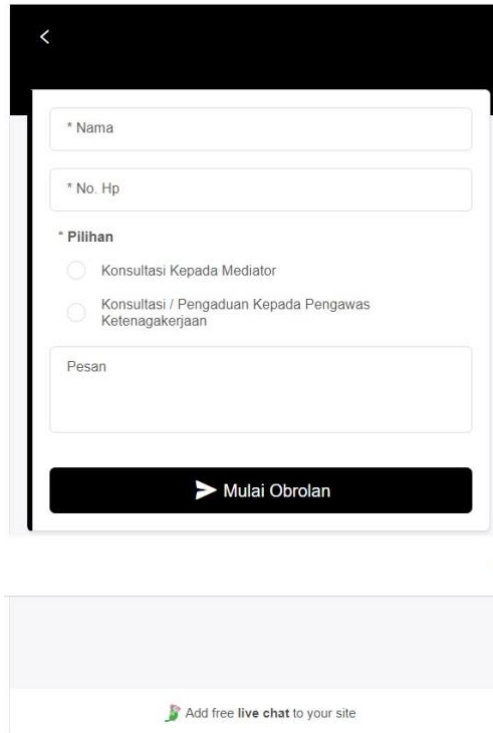
Layanan konsultasi Live Chat ini bisa diakses pada aplikasi berbasis telepon genggam dengan aplikasi tawk.to.

Silahkan unduh aplikasi tawk.to berikut tata cara membuat Akun. (klik untuk mengetahui cara membuat akun)



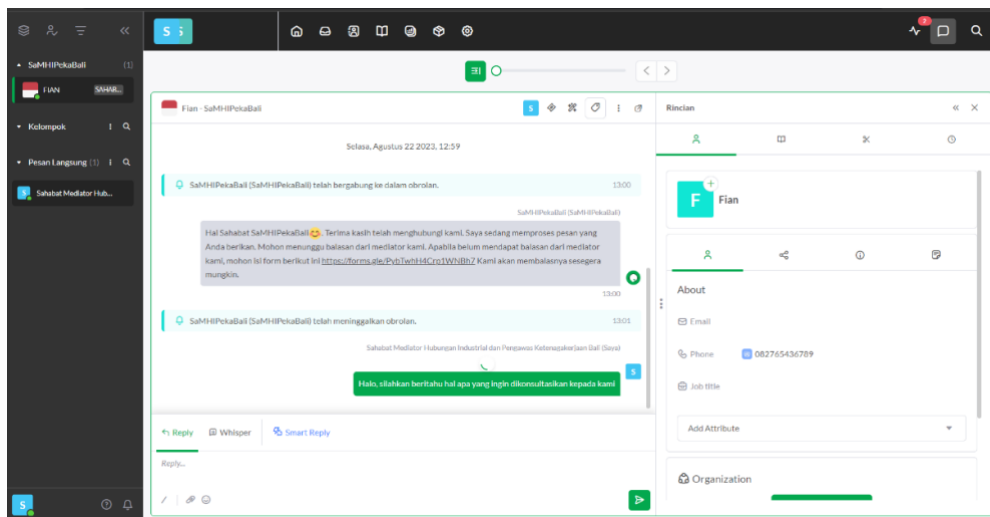
Gambar 3.2. Section ke-2 dari halaman website.

Gambar 3.3. merupakan bagian untuk melakukan konsultasi maupun pengaduan. User dapat mengirimkan pesan kepada mediator ataupun pengawas dari hubungan industrial bali tentang keluhan mereka.



Gambar 3.3. Fitur Chat untuk konsultasi atau pengaduan

Gambar 3.4. merupakan tampilan dari bagian admin yang nantinya akan membalas pesan yang masuk ke website.



Gambar 3.4. Tampilan bagian admin dalam membalas pesan dari user yang ingin berkonsultasi ataupun mengadakan permasalahan.

4. KESIMPULAN

Melalui pembahasan yang telah disajikan, kami telah mengidentifikasi permasalahan dalam akses dan efektivitas layanan konsultasi serta pengaduan di bidang Hubungan Industrial dan Pengawasan Ketenagakerjaan di Bali. Ketidaksetaraan dalam akses, kendala geografis, kurangnya privasi, serta kurangnya

kesadaran masyarakat telah menciptakan hambatan dalam melindungi hak-hak pekerja di Bali. Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan ini, kami mengusulkan solusi berupa "Layanan Konsultasi Dan Pengaduan Sahabat Mediator Hubungan Industrial Dan Pengawas Ketenagakerjaan (Samhi Peka) Bali Berbasis Website." Solusi ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan keamanan layanan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban mereka di tempat kerja. Kami juga menargetkan agar layanan ini dapat mengintegrasikan elemen-elemen konsultasi dan mediasi untuk menyelesaikan konflik yang mungkin timbul dalam hubungan kerja. Selama proses pelaksanaan program, kami telah menjalani tahap perancangan desain UI, pengumpulan data admin, implementasi, dan uji coba. Dalam proses ini, kami memanfaatkan platform Google Sites dan Tawk.to untuk menciptakan website yang responsif dan interaktif. Pengembangan website ini akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif, responsif, dan aman bagi semua pihak yang terlibat di Bali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam pelaksanaan program ini. Terimakasih kepada Pemerintah Daerah Bali, Serikat Pekerja, Asosiasi Pemberi Kerja, Perguruan Tinggi, prodi informatika melalui program pkl, Lembaga Mediasi, Teknisi Web, dan Komunitas Lokal yang telah bekerja sama dalam mewujudkan solusi ini. Kami juga berterimakasih kepada semua tim yang terlibat dalam pengembangan website ini. Semoga solusi ini dapat membantu menciptakan hubungan kerja yang lebih baik di Bali dan memajukan kesejahteraan pekerja. Terimakasih.

DAFTAR PUSTAKA

- Satari, N., Khalid, K., Ismail, Z. And Yen, F.S., 2023. Penggunaan Google Sites, One Stop Center Sebagai Medium Pengurusan Akademik. *International Journal Of Educational Research On Andragogy And Pedagogy*, 1(1), Pp.49-54.
- Aditama, T. Y., & Santoso, H. D. (2021). "Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45-56.
- Raharjo, K., & Suyanto, B. (2020). "Kesenjangan Akses Layanan Ketenagakerjaan di Wilayah Terpencil." *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 18(1), 34-49.
- Sutrisno, E., & Wibowo, A. (2019). "Peran Teknologi dalam Penyelesaian Konflik Hubungan Industrial." *Jurnal Manajemen dan Ketenagakerjaan*, 12(3), 78-90.
- Haryanto, T. (2022). "Implementasi Website sebagai Media Konsultasi dan Pengaduan." *Jurnal Teknologi Informasi*, 9(4), 112-121.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2021). "Laporan Tahunan 2020: Pengawasan Ketenagakerjaan dan Hubungan Industrial."