

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA TAMBAKHARJO PATI

Setiyawan Mukti Wijaya¹, Rina Fiati^{2*}

^{1,2}Fakultas Teknik, Universitas Muria Kudus

Alamat Jl. Lkr. Utara, Kayuapus Kulon, Gondangmanis, Kec. Bae, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah

e-mail: 202151128@std.umk.ac.id¹, rina.fiati@umk.ac.id²

ABSTRACT

Complaint information system to assess services in Tambakharjo Village. This application is designed to receive and manage aspirations from the community and improve and follow up on citizen complaints. The service activity aims to help the village receive community complaints through digitalization. Activity methods include socialization on the use of information technology, training on website use and the application of appropriate technology to reporting software. The service activities were carried out over a period of three months involving the service team and students. The material includes an introduction to technology and scalability. Training with public relations staff and local village residents. Assistance using the SIADU application. The results of the activities have an impact on increasing knowledge and skills in using digital, as well as better service performance in sub-district institutions. Meanwhile, the community feels they are being cared for by the village government. The village program is achieved by increasing clear and accurate transparency to reporters regarding the status of complaints. Apart from that, it supports an organizational culture of accountability.

Keywords – Information Systems, Citizen Complaints, Accountability

ABSTRAK

Sistem informasi pengaduan untuk menilai pelayanan di Kelurahan Tambakharjo. Aplikasi ini dirancang untuk menerima dan mengelola aspirasi dari masyarakat dan meningkatkan serta menindaklanjuti keluhan warga. Kegiatan pengabdian bertujuan membantu pihak desa dalam menerima pengaduan masyarakat melalui digitalisasi. Metode kegiatan meliputi sosialisasi penggunaan teknologi informasi, pelatihan penggunaan website dan penerapan teknologi tepat guna perangkat lunak pelaporan. Pelaksanaan kegiatan pengabdian dilakukan selama dalam kurun waktu tiga bulan dengan melibatkan Tim pengabdian dan mahasiswa. Materi meliputi pengenalan teknologi dan skalabel. Pelatihan dengan staf humas dan warga desa setempat. Pendampingan menggunakan aplikasi SIADU. Hasil dari kegiatan memberikan dampak pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan menggunakan digital, serta kinerja layanan di institusi kelurahan lebih baik. Sedangkan dari pihak masyarakat merasa diperhatikan oleh pemerintahan desa. Program desa tercapai dengan meningkatkan transparansi yang jelas dan akurat kepada pelapor terkait status pengaduan. Selain itu mendukung budaya oragnisai yang akuntabilitas.

Kata Kunci — Sistem Informasi, Pengaduan Warga, Akuntabilitas

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat belum sepenuhnya diperoleh dipedesaan. Sarana dan prasarana infrastruktur masih banyak yang kurang memadai. Aktitifitas pekerjaan di kelurahan dalam melayani masyarakat seperti memenuhi

kebutuhan administrasi kependudukan, perizinan pendidikan, kesehatan warga desa, surat keterangan, pertanahan, pindah domisili masih bersifat semi manual. Dampaknya informasi yang diterima warga menjadi lambat, dan dirugikan. Keluhan masyarakat belum semua tersampaikan ke pihak aparat desa. Informasi disampaikan melalui papan berita yang dipasang di kantor Balaidesa. Layanan pengaduan warga disampaikan secara langsung. Instansi pemerintahan desa juga melayani pengurusan Surat keterangan domisili, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, Surat domisili. Namun banyak kendala aturan birokrasi yang panjang. Hal ini menjadi faktor utama pengaduan masyarakat. Berdasarkan observasi lapang banyak kegiatan yang melibatkan warga seperti musyawarah, rapat, penyuluhan, posyandu, posbindu yang pengumuman agenda kegiatan dilakukan secara manual (sumber: Kepala Desa Tambakharjo).

Sehingga warga yang merasa kurang memperoleh informasi dan pada akhirnya menjadi kendala permasalahan pelaporan yang kurang memadai. Instansi desa sudah selayaknya memiliki sebuah sistem layanan untuk pengaduan guna mengatasi persoalan dan menampung keluhan masyarakat. Secara teknis, tuntutan pelaporan dibentuk untuk menjawab kritik, meningkatkan pelayanan dan lingkungan yang tertib serta mutu yang representatif. Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [1]. Proses aktifitas untuk memenuhi kebutuhan setiap warga terhadap kebutuhan[2] yang menjadi tugas penyelenggara layanan publik [3]. Indikator kualitas sistem [4] dapat mendukung dan meningkatkan kinerja organisasi. Salah satu teknologi yang dapat membantu adalah sistem informasi berbasis digital. Melalui pengabdian kepada masyarakat ini berupaya memecahkan persoalan dengan memberikan solusi pengembangan pengaduan konvensional[5] ke dalam sistem berbasis komputerisasi.

II. MASALAH

Permasalahan mitra adalah penyampaian informasi kepada masyarakat masih menggunakan papan informasi yang ditempatkan di kantor Balaidesa. Selain itu, untuk melayani pengaduan masyarakat, Pihak Kelurahan Tambakharjo menggunakan loket pengaduan untuk disampaikan ke perangkat desa seperti adanya kondisi jalan rusak, lokasi rawan bencana, kemiskinan dan stunting. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan sebuah media secara efisien, cepat dan akurat. Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website ini dibuat guna mempermudah layanan pelaporan. Sistem ini berfungsi sebagai ruang informasi publik antara masyarakat dan instansi desa.

III. METODE PELAKSANAAN

Tahapan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini meliputi:

- 1 Analisa kondisi mitra sasaran. Lokasi dan mitra kegiatan di Desa Tambakharjo Kab Pati. Tim pengabdian melakukan wawancara dengan kepala desa dan humas. Kegiatan ini dilakukan untuk pengumpulan data guna mendapatkan informasi yang sesuai fakta di masyarakat. Hasilnya sebagai acuan dalam menyusun rancangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- 2 Studi literatur diperoleh dari buku, artikel ilmiah. *Library Research* [6] dengan mempelajari pustaka tertulis berupa buku, browsing melalui internet terhadap masalah yang berkaitan dengan tema kegiatan pengabdian.
- 3 Analisa kebutuhan sistem[7]. Selama ini pelaporan pengaduan warga masih dilakukan dengan cara manual, belum ada penerapan teknologi. Metode penyampaian pengaduan masyarakat kurang mendapat respon dari kelurahan. Tim pengabdian memberikan solusi melakukan penerapan sistem informasi secara komputerisasi.
- 4 Rancangan dan pembuatan sistem dengan merujuk pada studi literatur [8].
- 5 Tahap selanjutnya implementasi sistem sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan melakukan evaluasi kinerja sistem secara berkala guna memastikan aplikasi fungsi dengan baik [9].

Sedangkan metode teknis dilapang dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan dan pendampingan. Tim pengabdian melakukan kegiatan sosialisasi dengan pengarahan dan ceramah terkait peran manfaat media teknologi informasi online. Pelatihan aplikasi SIADU dengan mengundang peserta perangkat desa dan perwakilan karangtaruna, ketua RT dan RW serta perwakilan masyarakat. Pendampingan penggunaan sistem aplikasi didampingi Tim Pengabdi dan Mahasiswa.

Secara keseluruhan langkah-langkah pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada masyarakat penerapan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website seperti ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Pada pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini Tim melakukan pelatihan dengan materi sebagai berikut :

- 1 Pengenalan secara keseluruhan tentang peranan teknologi informasi kepada staf humas dan warga. Adapun materi meliputi: Pengarahan perangkat teknologi, Infrastruktur yang menunjang, Tata bahasa penyampaian pengaduan, dan Mutu budaya organisasi digital.
- 2 Pelatihan menggunakan sistem aplikasi SIADU terdiri pengenalan menu, content dan fitur pada aplikasi. Pengoperasian aplikasi mulai dari hak akses dan pengisian sistem.

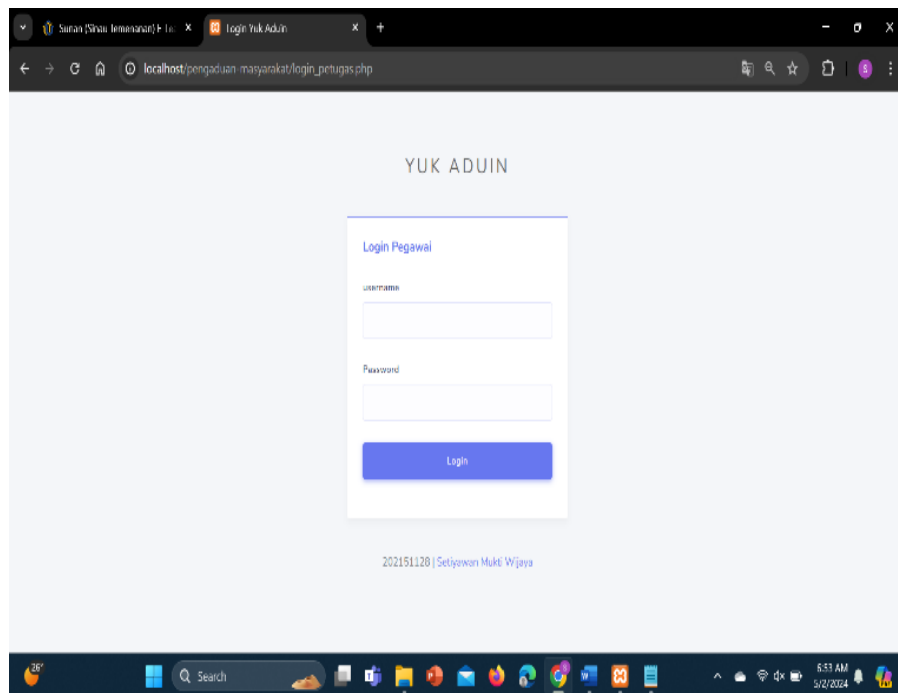
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tim pengabdian melakukan kegiatan dengan mitra terkait implementasi sistem informasi pengaduan berbasis website. Kegiatan dilaksanakan selama empat (4) kali pertemuan. Adapun pelaksanaan di aula Kelurahan Tambakharjo. Pertemuan pertama (1) dengan materi pengenalan secara keseluruhan tentang peranan teknologi informasi komputer. Kedua (2) tahap mengenal fungsi fitur menu pada website, Ketiga (3) praktek menggunakan perangkat komputer dan seluler. Keempat (4) evaluasi. Hasilnya diperlukan upaya untuk mengatasi kendala-kendala pihak kelurahan dan warga. Program pengabdian yang diterapkan meliputi:

- 1 Memberikan informasi bahwa semua kegiatan pengaduan masyarakat diterapkan melalui teknologi sesuai dengan kebutuhan warga.
- 2 Melakukan pendampingan penerapan sistem informasi berbasis online.
- 3 Memberikan kemudahan informasi bagi warga desa Tambakharjo

Sedangkan hasil luaran dari teknologi tepat guna yaitu Aplikasi sistem informasi pengaduan berbasis website. Tahapan aplikasi sistem informasi menggunakan metodologi pengembangan sistem informasi SDLC [10] sebagai berikut:

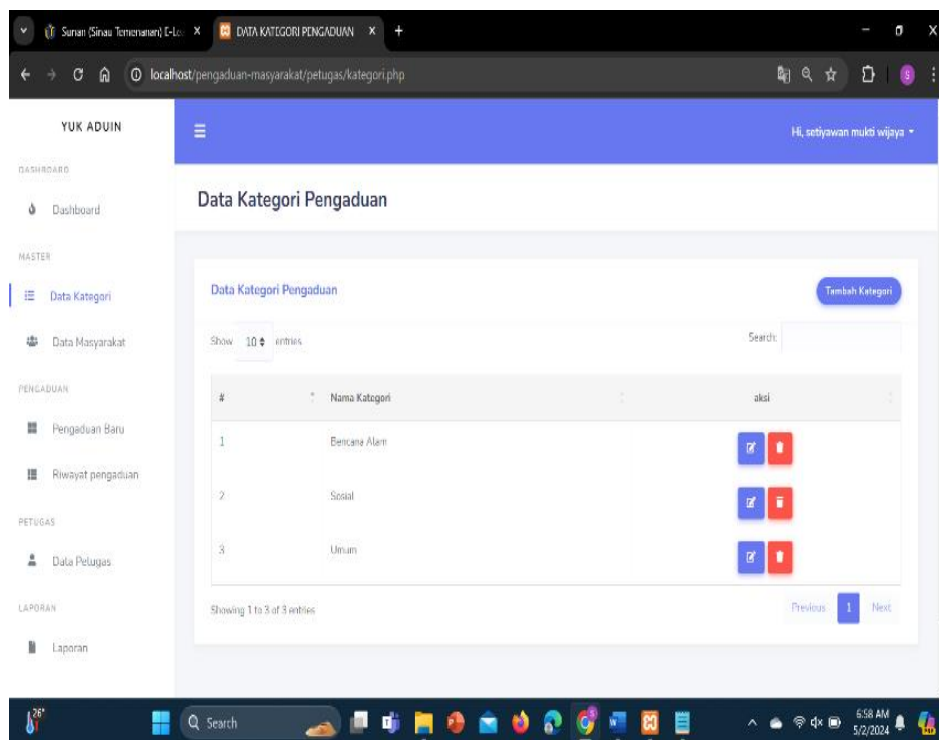
1. Halaman Utama Website,
Penjelasan user mengakses login, melihat beberapa pilihan menu dan kategori pengaduan. Pada menu ini yang mempunyai hak akses yaitu Admin, Kepala desa, Humas dan Warga dengan melakukan registrasi terlebih dahulu, keseluruhan menu akses dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Halaman Utama website

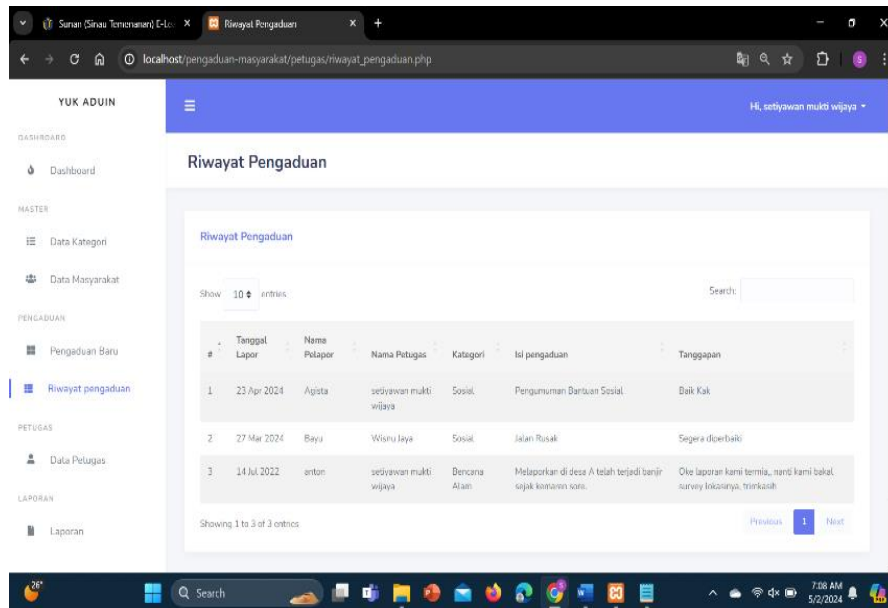
2. Menu Pengaduan

Pada menu kategori pengaduan berisi jenis pengaduan yang berasal dari masyarakat, dapat dilihat pada Gambar 3.



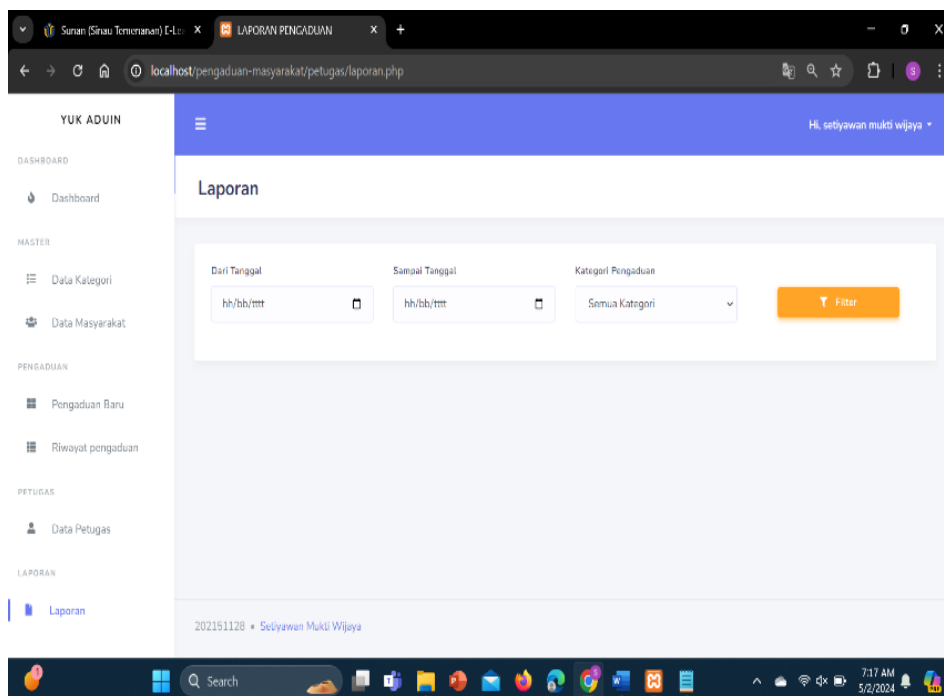
Gambar 3. Menu Kategori Pengaduan

3. Tampilan Menu Riwayat Pengaduan dan
 Pada menu riwayat pengaduan berisi history data pengaduan dari warga, tanggapan dari humas dan proses validasi sebagai tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Keseluruhan riwayat pengaduan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Menu Riwayat Pengaduan

4. Tampilan Menu laporan
 Pada Gambar 5 berisi data laporan bulanan semua pengaduan.



Gambar 5 Laporan Pengaduan

Adapun dokumentasi kegiatan Tim Pengabdi dan mitra selama kegiatan dapat dilihat pada gambar 6 dan gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 6. Pelatihan Aplikasi SIADU



Gambar 7. Pendampingan dengan Warga

Setelah diadakan sosialisasi, pelatihan dan pendampingan oleh Tim Pengabdian Masyarakat para staf humas dan warga desa dapat meningkatkan pengetahuan tentang peranan teknologi informasi komputer terkait :

- 1 Mengetahui manfaat dan peranan teknologi informasi sebagai media ruang publik.
- 2 Mengetahui kelebihan dan kekurangan media alat informasi.
- 3 Mampu mengoperasikan komputer secara visualisasi.

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman kader terhadap materi yang telah disampaikan oleh Tim Pengabdian. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Menggunakan Aplikasi SIADU

No	Pernyataan	Kondisi Awal		Kondisi Akhir	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Apakah Anda pernah menggunakan perangkat Komputer/ selluler ?	75%	25%	75%	25%
2	Apakah Anda pernah menggunakan fasilitas koneksi internet?	100%	0%	100%	0%
3	Apakah Anda pernah mendengar istilah Sistem pengaduan secara online sebelumnya?	15%	85%	100%	0%
4	Apakah penggunaan aplikasi dapat memudahkan pelaporan pengaduan masalah di Desa Tambakharjo	15%	85%	100%	0%
5	Apakah tanggapan aparat desa menjadi lebih cepat?	50%	50%	100%	0%
6	Pelaporan pengaduan kondisi menjadi cepat tertangani?	15%	85%	100%	0%
7	Layanan menjadi lebih baik?	0%	100%	100%	0%
8	Apakah ada pelaporan dari warga memberikan dampak positif	0%	100%	100%	0%
9	Apakah pelatihan mengenal aplikasi mudah dipahami?	0%	100%	80%	20%
10	Apakah sistem aplikasi menambah pengetahuan IT warga ?	60%	40%	100%	0%
	Rata-Rata	33%	67%	95.5%	4.5%

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan warga dalam memahami teknologi digital. Rata-rata setelah dilakukan pelatihan ada peningkatan sebanyak 95.5% telah memahami penggunaan piranti media sistem aplikasi dari yang sebelumnya hanya 33% belum memahami penggunaan aplikasi website. Selain itu dampak sosial dari pengabdian sangat membantu kelurahan menjadi lebih intensif dalam menangani permasalahan pengaduan sebagai upaya penyelesaian program penerapan masyarakat digital.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Teknologi Tepat Guna Aplikasi SIADU dapat membantu proses memudahkan interaksi aparat desa dalam ini Kaur Humas dan warga Desa Tambakharjo. Sistem Aplikasi ini bermanfaat sebagai sarana penunjang dalam pengaduan digitalisasi secara mandiri. Tindaklanjut perlu dilaksanakan pendampingan terhadap penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Adanya sistem ini membantu kinerja pelayanan menjadi lebih baik, efektif dan efisien. Dengan menggunakan satu aplikasi dalam melakukan proses pengaduan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pengaduan masyarakat digital.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Fiati, A. Latubessy, and A. Jazuli, “Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Publik Kepolisian Resor Kabupaten Kudus,” *Indones. J. Technol. Informatics Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 71–74, 2021, doi: 10.24176/ijtis.v2i2.6274.
- [2] K. Kurniasih and H. Mulyono, “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang,” *J. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 4, pp. 678–688, 2022, doi: 10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.692.
- [3] R. Rio and A. Marsehan, “Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Waterfall,” *J. Komput. dan Teknol.*, pp. 43–50, 2023, doi: 10.58290/jukomtek.v1i2.67.
- [4] R. Fiati, W. Widowati, and D. Mutiara Kusumo Nugraheni, “Service quality model analysis on the acceptance of information system users’ behavior,” *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 30, no. 1, p. 444, 2023, doi: 10.11591/ijeecs.v30.i1.pp444-450.
- [5] N. I. Zahro, R. Fiati, D. Kurniati, S. Luar, and K. Kunci, “Optimasi Penerapan Teknologi Tepat Guna Mesin Peniris Bawang Untuk Meningkatkan Wirausaha Di SLB Purwosari Kudus Key word : yang pendidikan memerlukan ketrampilan kerja yang bermanfaat pasca sekolah sehingga mereka mampu mandiri secara ekonomi , salah satu,” vol. 07, no. 1, pp. 59–66, 2023.
- [6] R. Fiati and E. Wijayanti, “IMPLEMENTASI IPTEK BAGI MASYARAKAT (IbM) PADA PENGRAJIN MINIATUR MENARA,” *J. ABDI*, vol. 5, no. 1, p. 15, 2019, doi: 10.26740/ja.v5n1.p15-19.
- [7] E. Hanafi, R. Fiati, and E. Wijayanti, “Perancangan Sistem Data Tagihan Jaringan Internet Pada Bumdes Karya Abadi Desa Ngetuk Berbasis Website Dan Memanfaatkan Cloud Sms Gateway,” *J. Dialekt. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 63–66, 2022, doi: 10.24176/detika.v2i2.7867.
- [8] K. A. Bhekti and R. Fiati, “Aplikasi Pendataan Berita Wartawan Isknews Berbasis Web,” *Indones. J. Technol. Informatics Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 67–71, 2022, doi: 10.24176/ijtis.v3i2.8094.
- [9] Y. Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatin, “304917807,” vol. XIX, pp. 397–404, 2020.
- [10] H. Zenita, R. Fiati, and U. M. Kudus, “SDLC MODEL FOR IMPLEMENTATION OF E- BLANGKO ON DEPARTMENT OF POPULATION AND,” vol. 06, no. 01, pp. 58–70, 2019.
- [11] Supardi, kepala Desa Kelurahan Tambakharjo Pati