

IMPLEMENTASI APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI DESA SUWAWAL KECAMATAN MLONGGO KABUPATEN JEPARA : PENINGKATAN RESPONSIVITAS PEMERINTAH DESA

Muhammad Rizky¹, Muhammad Arifin²

Universitas Muria Kudus

Jl. Lingkar Utara UMK, Gondangmanis, Bae, Kudus – 59327

Jawa Tengah – Indonesia

Email: 202153041@std.umk.ac.id¹, muhammad.arifin@umk.ac.id²

Abstract

Community participation in Desa Suwawal, Mlonggo Subdistrict, Jepara Regency, in conveying complaints and aspirations remains low, primarily due to the lack of accessible and responsive communication channels. To address this issue, a Web-Based Public Complaint Information System was developed to enhance transparency and responsiveness of the village government in addressing various citizen concerns. This system allows residents to submit complaints or aspirations directly without needing to visit the village office. The system development process includes needs analysis to determine appropriate features, design focusing on accessibility and data security, and field testing to ensure optimal functionality. A user-friendly interface and notification feature will help the village government respond to reports promptly. This system aims to facilitate more efficient communication between the community and the village government, strengthen citizen participation in village decision-making, and increase public trust in the government by providing faster, more responsive, and transparent handling of complaints.

Keywords: *Public Complaints, Information Systems, Website.*

Abstrak

Partisipasi masyarakat Desa Suwawal, Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara, dalam menyampaikan keluhan dan aspirasi masih rendah, terutama karena keterbatasan saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif. Untuk mengatasi masalah ini, dikembangkan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan tujuan meningkatkan transparansi dan responsivitas pemerintah desa terhadap berbagai keluhan warga. Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan atau aspirasi secara langsung tanpa harus datang ke kantor desa. Proses pengembangan sistem mencakup analisis kebutuhan untuk menentukan fitur-fitur yang sesuai, perancangan yang mengutamakan kemudahan akses dan keamanan data, serta uji coba untuk memastikan sistem berfungsi optimal. Antarmuka yang ramah pengguna dan fungsi notifikasi akan membantu pemerintah desa menanggapi laporan dengan tepat waktu. Dengan sistem ini, diharapkan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa menjadi lebih efisien, memperkuat partisipasi warga dalam pengambilan keputusan desa, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, Website.

Submitted: 2024-10-20

Revised: 2024-11-04

Accepted: 2024-11-20

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah mengubah banyak sistem dari yang sebelumnya manual menjadi berbasis teknologi, atau dikenal sebagai sistem terkomputerisasi (Puspitasari et al., 2023). Sistem informasi memiliki peran penting, dan hampir semua aspek kehidupan sekarang menggunakannya untuk mempermudah pekerjaan (Fauzi et al., 2023). Teknologi Informasi bisa diartikan sebagai suatu metode yang menyeluruh, rasional, dan terarah yang berfokus pada efisiensi dalam berbagai aktivitas (Zuhroh & Pradhani, 2024). Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi informasi mencakup hampir seluruh aspek kehidupan, seperti pendidikan, ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Karena itu, muncul kebutuhan mendesak akan sistem yang mampu mengelola data informasi secara efektif untuk mendukung pekerjaan di setiap bidang tersebut (Nugroho et al., 2021). Transparansi dan efisiensi kini menjadi prioritas utama dalam melayani masyarakat, mulai dari tingkat nasional hingga desa. Kantor Desa Suwawal,

sebagai bagian dari pemerintahan desa, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik bagi warganya. Kemajuan teknologi informasi, terutama dalam bidang komputasi dan internet, telah memengaruhi pengelolaan pemerintahan dengan hadirnya sistem layanan publik berbasis internet (Setiawan, 2018).

Laporan pengaduan berperan penting dalam kehidupan masyarakat dan sistem pemerintahan, terutama untuk menangani kritik, meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan masyarakat yang tertib, dan memperbaiki mutu layanan publik. Karena itu, peralihan dari sistem laporan pengaduan tradisional ke sistem berbasis teknologi informasi menjadi sangat penting. Pengelolaan data pengaduan yang lebih efisien dapat menghasilkan informasi yang akurat. Namun, di Desa Suwawal, pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik, khususnya dalam menangani pengaduan masyarakat, belum optimal. Saat ini, masyarakat masih harus datang langsung ke kantor desa untuk menyampaikan aduan mereka secara manual. Proses ini memakan waktu dan kurang efektif, apalagi jika jumlah aduan meningkat. Sering kali, warga juga tidak mendapatkan informasi jelas mengenai tindak lanjut aduan mereka, yang akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

Melihat masalah ini, inovasi dalam sistem pelayanan publik di Desa Suwawal menjadi sebuah kebutuhan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, penerapan sistem pengaduan berbasis web dapat menjadi solusi efektif. Sistem ini memungkinkan warga untuk menyampaikan aduan dengan lebih cepat dan mudah, sekaligus memberi mereka kesempatan lebih luas untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa. Bagi perangkat desa, sistem ini mendukung pengelolaan pengaduan secara terstruktur, memungkinkan penanganan masalah secara lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem pengaduan berbasis web ini diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di tingkat desa serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi—dua aspek penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan begitu, Desa Suwawal berpotensi menjadi contoh inovasi pelayanan publik bagi desa lainnya, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat desa.

Sistem ini juga akan memudahkan desa dalam mengumpulkan data mengenai berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Data tersebut dapat dianalisis untuk menentukan prioritas penanganan masalah dan merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Dengan dukungan data yang akurat dan real-time, pemerintah desa bisa merespon pengaduan warga dengan lebih cepat, menciptakan lingkungan yang harmonis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem pengaduan berbasis web ini juga bisa diintegrasikan dengan sistem informasi di tingkat kecamatan atau kabupaten, sehingga memudahkan koordinasi antar pemerintah daerah. Integrasi ini akan memberikan manfaat jangka panjang untuk peningkatan layanan publik, dengan memungkinkan proses pemantauan dan evaluasi secara berkala agar standar pelayanan tetap terjaga. Hasil analisis ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan aduan (Raihan A. Hanasi, 2024). Dengan mendorong masyarakat untuk berkontribusi aktif, inovasi teknologi ini diharapkan memberikan solusi relevan bagi kebutuhan mereka yang sesuai dengan perkembangan zaman (Puspitasari et al., 2023). Diharapkan, penerapan teknologi informasi melalui aplikasi ini dapat memberikan inovasi baru dan manfaat bagi masyarakat (Setyanto & Darmanto, 2024).

Desa Suwawal menghadapi berbagai masalah dalam pengelolaan laporan pengaduan masyarakat, yang masih dilakukan secara manual dan kurang efektif. Proses ini memakan waktu, menyebabkan penanganan aduan lambat, terutama ketika jumlah laporan yang diterima cukup banyak. Selain itu, masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas terkait tindak lanjut aduan mereka, yang menyebabkan ketidakpuasan serta rendahnya partisipasi warga dalam menyampaikan pengaduan. Hal ini diperburuk dengan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, meskipun teknologi dapat mempermudah proses pengelolaan aduan. Tidak adanya sistem pengelolaan data pengaduan yang terstruktur menghambat analisis data yang diperlukan untuk menentukan prioritas masalah dan merumuskan kebijakan yang tepat. Kurangnya

akuntabilitas dalam pelayanan publik juga menjadi masalah serius, karena tidak ada alat yang mendukung transparansi dan pemantauan proses penanganan pengaduan. Selain itu, koordinasi antara pemerintah desa dengan pemerintah di tingkat kecamatan atau kabupaten menjadi kurang efektif karena sistem pengaduan tidak terintegrasi dengan sistem di tingkat yang lebih tinggi. Semua masalah ini memerlukan solusi yang berbasis teknologi, seperti sistem pengaduan berbasis web, yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta memperbaiki kualitas pelayanan publik di Desa Suwawal.

Metode

Metode ini guna merancang dan mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Suwawal, Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara. Metode ini melibatkan beberapa tahapan yang mencakup analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan implementasi, dengan menekankan keterlibatan subyek dampingan. Subyek pengabdian dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Suwawal yang terdiri dari warga dan perangkat desa. Dalam proses perencanaan pembuatan sistem pengaduan masyarakat ini, subyek pengabdian terutama perangkat desa dilibatkan secara aktif. Keterlibatan ini dilakukan melalui wawancara dan diskusi untuk mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi masyarakat terkait sistem pengaduan yang akan dikembangkan. Tahapan ini mencakup analisis kebutuhan, perancangan sistem, dan implementasi. Setiap tahapan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan informasi terkait kebutuhan sistem yang akan dikembangkan. Metode yang digunakan antara lain wawancara dengan perangkat desa dan warga, observasi terhadap proses pengaduan yang berlangsung, serta studi literatur dari sistem sejenis. Analisis ini bertujuan untuk memahami proses pengaduan yang berjalan saat ini dan menentukan fitur yang dibutuhkan dalam sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan sistem informasi (Devy Lukita Anggraeni, 2021).

2. Perancangan Sistem

Pada tahap ini, dirancang alur sistem, struktur data, dan antarmuka pengguna yang ramah bagi masyarakat. Sistem informasi menggunakan Desain sistem ini dibuat agar dapat menampung seluruh fitur yang dibutuhkan (Rohman & Bhakti, 2023). Termasuk mekanisme penyampaian pengaduan, penanganan pengaduan, dan pelaporan status pengaduan. Selain itu, rancangan ini juga memperhitungkan kemudahan akses bagi masyarakat dan transparansi dalam penyampaian informasi. Perancangan sistem ini dilakukan dengan mempertimbangkan masukan dari hasil wawancara dan diskusi dengan subyek pengabdian.

3. Tahap Implementasi

Pada tahap ini, rancangan sistem yang telah dibuat diimplementasikan dalam kode program, memastikan bahwa sistem dapat berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang telah dirancang. Implementasi ini mencakup pengujian sistem untuk memastikan bahwa semua fitur bekerja dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna melakukan uji fungsional (Harahap et al., 2024).

Hasil dan Pembahasan

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan pengalaman ilmu untuk memberi manfaat dan perubahan bagi masyarakat. Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilakukan merupakan penerapan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Kegiatan pelatihan ini berlangsung selama satu hari dari pukul 09.00 s/d 14.30 WIB, dengan waktu istirahat pukul 11.00 s/d 13.00 WIB. Kegiatan ini dilakukan oleh 15 orang yang terdiri dari para perangkat desa serta beberapa warga di Desa Suwawal, Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.



Gambar 1. Penjelasan Mengenai Sistem Kepada Perangkat dan Masyarakat Desa

Pada awal kegiatan pelatihan melakukan pengenalan serta menjelaskan fungsi fungsi terhadap sistem pengaduan.



Gambar 2. Perangkat Desa Melakukan Uji Coba Sistem Pengaduan



Gambar 3. Masyarakat Desa Melakukan Uji Coba Sistem Pengaduan

Melakukan pengenalan terhadap sistem, perangkat dan masyarakat desa melakukan uji coba sistem pengaduan masyarakat didampingi oleh narasumber. Dalam uji coba ini narasumber menjelaskan urutan dan langkah – langkah dalam menggunakan sistem pengaduan masyarakat. Dari pelatihan ini nantinya masyarakat dapat melakukan pengaduan ke desa dengan mudah dan perangkat desa dapat mendapatkan informasi tentang keluhan dan pengaduan masyarakat yang dialami atau yang terjadi di Desa Suwawal.

Penjelasan Sistem

Pada tahap ini, saya menyajikan hasil pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web untuk Desa Suwawal. Sistem ini terdiri dari beberapa halaman utama yang dirancang untuk memudahkan interaksi antara masyarakat dan perangkat desa. Berikut adalah penjelasan mengenai setiap halaman beserta ilustrasi tampilan sistem.

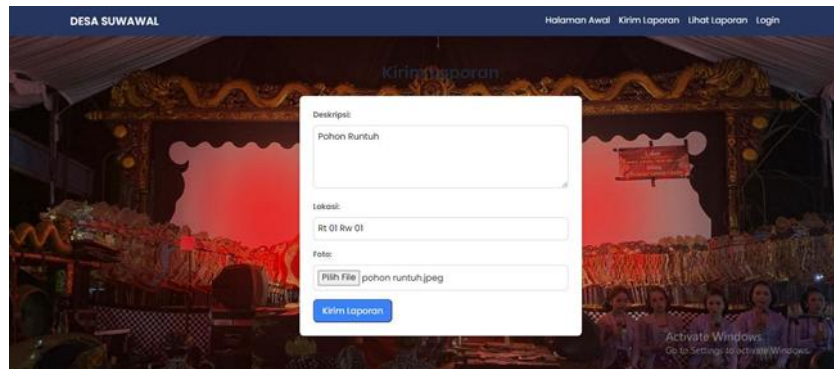
1. Halaman Awal (Home Page)



Gambar 1. Tampilan Halaman Awal Sistem Pengaduan Masyarakat

Halaman awal sistem pengaduan masyarakat merupakan titik awal bagi pengguna untuk mengakses berbagai fitur yang disediakan, pada halaman ini dirancang agar user-friendly dan responsif, sehingga dapat diakses dengan baik melalui berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile.

2. Halaman Input Laporan (Reports Input Page)



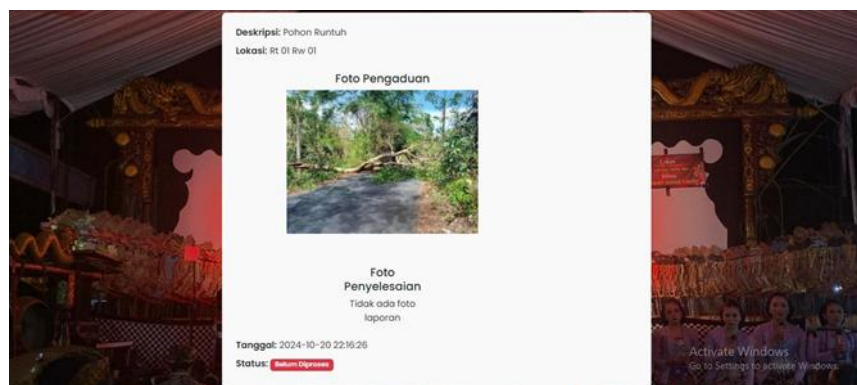
The screenshot displays the 'Halaman Input Laporan' (Reports Input Page) of the DESA SUWAWAL system. The page features a dark blue header with navigation links: 'Halaman Awal', 'Kirim Laporan', 'Lihat Laporan', and 'Login'. The main content area has a background image of a traditional Indonesian house (Rumah Adat) and a central white form for submitting a report. The form includes the following fields:

- Deskripsi:** A text input field with the placeholder text 'Pohon Runtuh'.
- Lokasi:** A text input field with the placeholder text 'RT 01 Rw 01'.
- Foto:** A file upload section with a 'Pilih File' button and a file name 'pohon runtuh.jpeg'.
- Kirim Laporan:** A blue button to submit the report.

Gambar 2: Tampilan Halaman Input Laporan

Halaman laporan menyediakan informasi mengenai pengaduan yang telah diajukan oleh masyarakat. Laporan ini memudahkan perangkat desa untuk memantau dan menganalisis data pengaduan yang masuk, sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan cepat.

3. Halaman Lihat Laporan (View Reports Page)



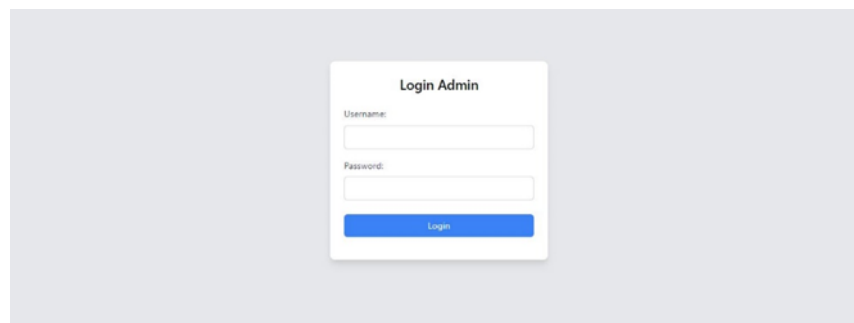
The screenshot displays the 'Halaman Lihat Laporan' (View Reports Page) of the DESA SUWAWAL system. The page features a dark blue header with navigation links: 'Halaman Awal', 'Kirim Laporan', 'Lihat Laporan', and 'Login'. The main content area has a background image of a traditional Indonesian house (Rumah Adat) and a central white report card. The report card displays the following information:

- Deskripsi:** Pohon Runtuh
- Lokasi:** RT 01 Rw 01
- Foto Pengaduan:** A photo of a damaged road.
- Foto Penyelesaian:** Tidak ada foto laporan
- Tanggal:** 2024-10-20 22:16:26
- Status:** Belum Dipekerjakan

Gambar 3: Tampilan Halaman Lihat Laporan

Halaman ini memastikan transparansi dalam penanganan pengaduan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai perkembangan pengaduan mereka.

4. Halaman Login untuk Admin (Admin Login Page)



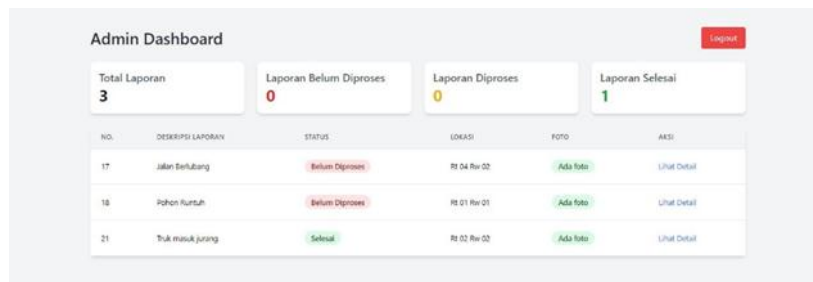
The screenshot displays the 'Halaman Login Admin' (Admin Login Page) of the DESA SUWAWAL system. The page features a dark blue header with navigation links: 'Halaman Awal', 'Kirim Laporan', 'Lihat Laporan', and 'Login'. The main content area has a background image of a traditional Indonesian house (Rumah Adat) and a central white login form. The login form includes the following fields:

- Username:** A text input field.
- Password:** A text input field.
- Login:** A blue button to submit the login credentials.

Gambar 4: Tampilan Halaman Login Admin

Halaman login admin merupakan pintu masuk bagi perangkat desa untuk mengakses fitur-fitur manajemen pengaduan, pada halaman ini dirancang dengan keamanan tinggi untuk mencegah akses tidak sah dan memastikan bahwa hanya perangkat desa yang berwenang yang dapat mengelola pengaduan.

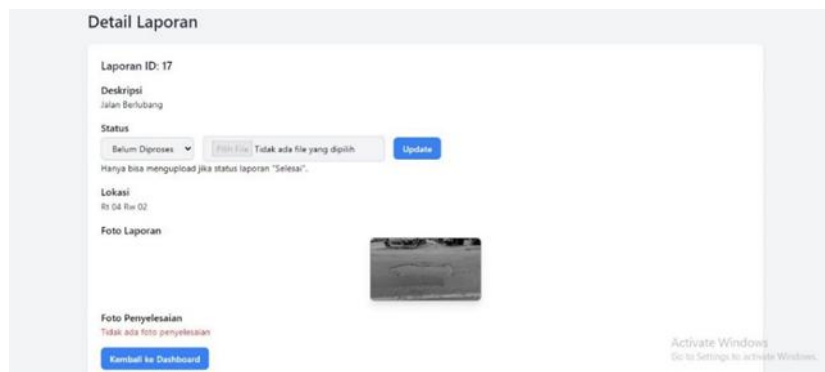
5. Halaman Kelola Laporan (Manage Reports Page)



Gambar 5: Tampilan Halaman Kelola Laporan

Setelah berhasil login, admin dapat mengakses halaman kelola laporan yang menyediakan berbagai alat untuk mengelola pengaduan., pada halaman kelola laporan ini memungkinkan admin untuk mengelola pengaduan dengan efisien, memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan tepat.

6. Halaman Detail Laporan



Gambar 6: Halaman Detail Laporan

Halaman detail laporan ini hanya dapat diakses oleh admin setelah login. Di halaman ini, admin dapat melihat informasi lengkap tentang setiap pengaduan yang telah masuk.

Kesimpulan

Aplikasi berbasis website Pengaduan Masyarakat yang dibuat oleh Muhammad Rizky ini merupakan project yang diharapkan bisa meningkatkan responsivitas Desa Suwawal. Aplikasi tersebut dibuat untuk memudahkan masyarakat dan perangkat desa untuk menangani permasalahan yang dialami oleh masyarakat desa Suwawal dengan konsep anonimitas atau bersifat transparan untuk warga yang melaporkan masalah yang dihadapi, dengan cara memasukan laporan yang berupa teks disertai gambar. Perangkat desa bertugas untuk mengatur masalah seperti halnya mengupdate status untuk status yang sudah selesai dan status yang sedang proses.

Penutup

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam suksesnya program ini. Terima kasih kepada perangkat Desa Suwawal yang telah memberikan dukungan penuh dan keterlibatan aktif dalam proses perencanaan dan implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada masyarakat Desa suwawal yang telah berpartisipasi. Saya juga berterima kasih kepada para peneliti dan akademisi yang telah menyediakan referensi dan literatur yang mendukung studi ini. Tak lupa, saya menghargai bantuan dan dukungan dari institusi-institusi yang telah menyediakan fasilitas dan sumber daya yang diperlukan. Tanpa kontribusi dan dukungan dari semua pihak ini, program ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Devy Lukita Anggraeni, C. S. G. S. (2021). Analisis Kebutuhan Sistem Informasi Keuangan Pada Cv. Rahayu Karya. *Transformasi*, 16(2), 74–81. <https://doi.org/10.56357/jt.v16i2.233>
- Fauzi, M. I. E., Sari, F., Mahmud, S. F., & Wiroto, N. (2023). Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Instalasi Sarana dan Prasarana Berbasis Web Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. *Jurnal Unitek*, 16(1), 125–133. <https://doi.org/10.52072/unitek.v16i1.594>
- Harahap, F., Fahrozi, W., Siregar, E. T., Adawiyah, R., & Saragih, N. E. (2024). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Kualitas Charger Handphone Terbaik. *Jurnal Unitek*, 17(1), 77–91. <https://doi.org/10.52072/unitek.v17i1.798>
- Nugroho, F. E., Taufiq, R., & Alfarizi, M. S. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang. *Jurnal Dinamika Universitas Muhammadiyah Tangerang P, September*, 2581–1894.
- Puspitasari, C., Jessima, J., Sahara, P., Tambunan, S. N., Andriani, S., & Harahap, F. (2023). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Eksekutif Pemasaran Pada Egg Waffle Bunda. *Jurnal Unitek*, 16(2), 207–216. <https://doi.org/10.52072/unitek.v16i2.681>
- Raihan A. Hanasi. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Modernisasi Administrasi Publik. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 2(1), 64–70. <https://doi.org/10.61787/asjcz804>
- Rohman, A., & Bhakti, H. D. (2023). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Berbasis Web. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), 15304–15313. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i9.14255>
- Setiawan, D. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya. *JURNAL SIMBOLIKA: Research and Learning in Communication Study*, 4(1), 62. <https://doi.org/10.31289/simbolika.v4i1.1474>
- Setyanto, R., & Darmanto, E. (2024). Aplikasi Layanan Bengkel Online Berbasis Web Pada Studi Independen Kampus Merdeka. *Jurnal Unitek*, 17(1), 46–54. <https://doi.org/10.52072/unitek.v17i1.805>
- Zuhroh, N. F., & Pradhani, F. A. (2024). Peran Sistem Informasi Dalam Implementasi Digital Marketing: a Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 3(2), 174–187. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i2.6690>