



## **Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Kalijaga Tengah**

**Rodhiah Filkhair<sup>1</sup>, Muhaffivin Maedani<sup>2</sup>, Muhammad Saiful<sup>3</sup>, Muh.Adrian Juniarta Hidayat<sup>4</sup>, Amri Muliawan Nur<sup>5</sup>**

rodhiahfilkhair535@gmail.com<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup>Program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik

<sup>2</sup>Program studi Informatika, Fakultas Teknik

<sup>3,4,5</sup>Program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik

**Doi : 10.29408/jt.v2i2.28554**

**Abstrak :** *Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama sebagai sarana menjembatani kebutuhan dan aspirasi masyarakat kepada pemerintah. Namun, di Desa Kalijaga Tengah, Kecamatan Aikmel, Kabupaten Lombok Timur, proses pengelolaan pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual, seperti melalui penyampaian lisan atau surat tertulis, yang sering menghadapi berbagai kendala, termasuk pencatatan yang tidak terorganisir, sulitnya pelacakan status pengaduan, dan lambatnya respons. Hal ini dapat menghambat upaya peningkatan pelayanan publik dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan inovasi berupa penerapan sistem informasi berbasis web yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Sistem informasi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara online, memantau perkembangan penanganan pengaduan, serta menerima tanggapan dengan lebih cepat. Di sisi lain, aparatur desa dapat mengelola data pengaduan secara terstruktur, menyusun prioritas penanganan, dan menghasilkan laporan yang mendukung pengambilan keputusan secara efektif. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam tata kelola desa, memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa, serta menjadi langkah awal dalam modernisasi administrasi berbasis teknologi informasi. Implementasi sistem ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Kalijaga Tengah, tetapi juga sebagai model penerapan teknologi yang efektif di lingkungan pedesaan, yang mengintegrasikan nilai-nilai tradisional dengan inovasi teknologi modern.*

**Kata kunci:** *Pengaduan, Sistem, Website.*

**Abstract:** *Managing public complaints is an important aspect in improving the quality of public services, especially as a means of bridging the needs and aspirations of the community to the government. However, in Kalijaga Tengah Village, Aikmel District, East Lombok Regency, the process of managing public complaints is still carried out manually, such as through oral submissions or written letters, which often faces various obstacles, including disorganized recording, difficulty tracking the status of complaints, and slow response. This can hinder efforts to improve public services and reduce the level of public trust in village government. To overcome these challenges, innovation is needed in the form of implementing a web-based information system designed to increase efficiency, transparency and accuracy in managing public complaints. This information system allows the public to submit complaints online, monitor progress in handling complaints, and receive responses more quickly. On the other hand, village officials can manage complaint data in a structured manner, prioritize handling, and produce reports that support effective decision making. Apart from that, this system is expected to encourage active community participation in village governance, strengthen relations between the community and village government, and be the first step in the modernization of information technology-based administration. The implementation of this system not only aims to improve the quality of public services in Central Kalijaga Village, but also as a model for effective application of technology in the rural environment, which integrates traditional values with modern technological innovation.*

**Keyword:** *Complaints, System, Website.*

## PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dewasa ini menjadi sesuatu yang sangat penting bagi seluruh aspek kehidupan (Muhammad Saiful et al. 2023). Perkembangan teknologi telah berkembang pesat dan cepat dengan membawa perubahan yang sangat besar karena menjadikan informasi yang didapatkan tersedia dengan cepat, mudah, akurat dan tidak terbatas oleh tempat dan waktu (Muhammad Wasil et al. 2023). Pengabdian kepada masyarakat menjadi salah satu bentuk implementasi tridharma perguruan tinggi. Proses penyelenggaraan tridharma juga terkait erat dengan target pembelajaran mahasiswa untuk peningkatan kemampuannya secara akademik, profesional serta personal (Hariman Bahtiar et al. 2023). Pengabdian ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan strategis adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, yang menjadi sarana penting untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun usulan dari masyarakat kepada pemerintah. Pengelolaan pengaduan yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, dan memperkuat hubungan antara warga dengan pemerintah. Namun, di banyak wilayah pedesaan, termasuk Desa Kalijaga Tengah, Kecamatan Aikmel, Kabupaten Lombok Timur, pengelolaan pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual. Proses ini sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti pencatatan yang tidak terorganisir, sulitnya menelusuri status pengaduan, serta lambatnya respons terhadap pengaduan yang masuk.

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis web dapat menjadi solusi dalam mengatasi berbagai tantangan tersebut, sebagai alat bantu untuk semakin memudahkan, mempercepat dan mengefektifkan pekerjaan (Aris Sudianto et al. 2024). Menurut (Ikhwan and Dina Amalia Putri Lubis 2023), sistem pengaduan berbasis web mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan dengan fitur login, pengelolaan data masyarakat, dan sistem pelaporan yang terstruktur. (Rio and Ahmad Marsehan 2023) menekankan pentingnya desain sistem berbasis mobile untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menyampaikan pengaduan. (Avandy Wijaya et al. 2022) menyoroti bagaimana teknologi ini mendorong partisipasi masyarakat dengan akses yang mudah untuk menyampaikan keluhan dan memantau prosesnya. Studi oleh (Aghe Erlangga, Abrar Hadi, and M Syahputra 2023) menunjukkan bahwa pendekatan berbasis kebutuhan pengguna dalam perancangan sistem pengaduan masyarakat menghasilkan efisiensi yang lebih baik dalam pengelolaan data. Sementara itu, (Yoki Firmansyah, Maulana, and Fatin 2020) mendukung penggunaan metode prototipe untuk melibatkan pengguna dalam proses pengembangan, yang memungkinkan desain antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna. Selain itu, penelitian (Aghe Erlangga, Abrar Hadi, and M Syahputra 2023) mencatat keberhasilan sistem berbasis web dalam memperbaiki akuntabilitas dan waktu tanggap pemerintah daerah. (Della Kistyawati and Wijayanti 2022) menambahkan bahwa sistem dengan fitur input, pembaruan pengaduan, dan pengelolaan data secara daring mampu meningkatkan transparansi pengelolaan pelayanan publik. (Rio and Ahmad Marsehan 2023) juga menyoroti pentingnya manajemen pengaduan sebagai implementasi teori manajemen pelayanan publik yang efektif.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendampingi Desa Kalijaga Tengah dalam pembuatan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web. Sistem ini diharapkan dapat membantu desa dalam mengatasi kendala pengelolaan manual, meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, serta mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik pedesaan. Selain memberikan solusi lokal, implementasi sistem ini juga diharapkan menjadi model bagi wilayah pedesaan lain yang menghadapi tantangan serupa. Dengan pendekatan yang berbasis teknologi informasi modern, kegiatan ini sekaligus memperkenalkan inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat desa.

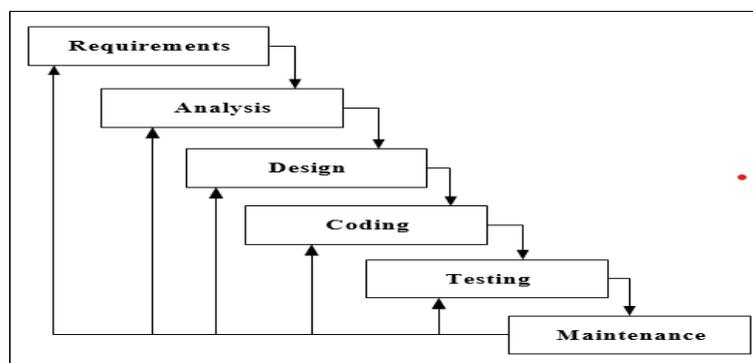
## METODE PELAKSANAAN

### Waktu dan tempat

Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan pada bulan Oktober 2024 di Desa Kalijaga Tengah, Kecamatan Aikmel, Kabupaten Lombok Timur. Lokasi ini dipilih karena kebutuhan akan inovasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih menggunakan sistem manual.

### Prosedur pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan pengembangan sistem ini menggunakan metode waterfall. yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:



**Gambar 1.** Metode waterfall

1. Requirement: Mengumpulkan kebutuhan sistem dari masyarakat dan aparat desa melalui observasi dan wawancara.
2. Analysis: Menganalisis kebutuhan untuk menentukan spesifikasi sistem yang sesuai dengan masalah yang dihadapi.
3. Design: Merancang tampilan dan alur sistem, termasuk halaman login, pengelolaan data pengguna, dan fitur tanggapan pengaduan.
4. Coding: Mengimplementasikan rancangan sistem ke dalam kode program menggunakan bahasa pemrograman yang relevan.

5. Testing: Melakukan pengujian sistem untuk memastikan semua fitur berjalan sesuai spesifikasi yang telah ditentukan.
6. Maintenance: Menyediakan dukungan teknis untuk perbaikan dan pembaruan sistem setelah implementasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di Desa Kalijaga Tengah berfokus pada pendampingan pembuatan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web. Proses pendampingan ini melibatkan beberapa tahapan penting, di antaranya:

#### 1. Identifikasi Kebutuhan dan Masalah

Tahap awal dimulai dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara bersama aparat desa dan masyarakat setempat. Pada tahap ini, tim pengabdian Masyarakat menggali permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, seperti pencatatan yang manual, sulitnya pelacakan status pengaduan, dan keterbatasan waktu respons. Informasi yang diperoleh digunakan untuk merumuskan kebutuhan sistem yang sesuai.

#### 2. Perancangan Sistem

Berdasarkan kebutuhan yang telah diidentifikasi, tim melakukan perancangan sistem informasi berbasis web dengan mengadopsi model *waterfall*. Proses ini melibatkan pembuatan desain antarmuka (UI/UX), diagram alur sistem, dan fitur-fitur utama, seperti halaman login, pengelolaan data pengguna, pengaduan, dan laporan. Aparat desa juga dilibatkan dalam diskusi desain untuk memastikan sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna akhir.



**Gambar 2.** Perancangan sistem

#### 3. Pembangunan Sistem

Sistem kemudian dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman berbasis web (PHP dan MySQL) dengan framework modern. Pada tahap ini, tim memastikan fitur-fitur seperti pembuatan pengaduan, pelacakan status, dan respons pengaduan dapat diimplementasikan sesuai desain.

#### 4. Pelatihan Aparatur Desa dan Uji Coba Sistem

Setelah sistem selesai dikembangkan, dilakukan pelatihan kepada aparatur desa untuk memahami cara penggunaan dan pengelolaan sistem. Pelatihan ini mencakup cara membuat akun pengguna, menerima dan menanggapi pengaduan, serta menyusun laporan. Uji coba sistem dilakukan bersama masyarakat setempat untuk memastikan fungsi berjalan dengan baik dan menerima masukan untuk penyempurnaan.



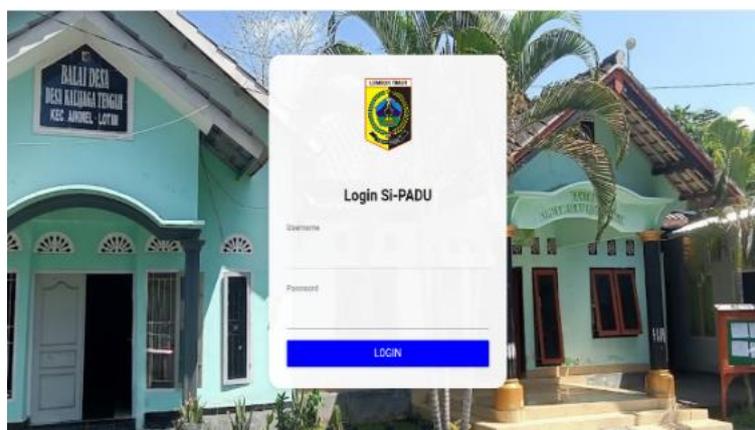
**Gambar 3.** Pelatihan dan uji coba sistem

#### Implementasi Sistem

Gambar di bawah menunjukkan beberapa implementasi dari sistem informasi yang telah dibuat oleh tim dan aparatur desa :

##### 1. Halaman Admin

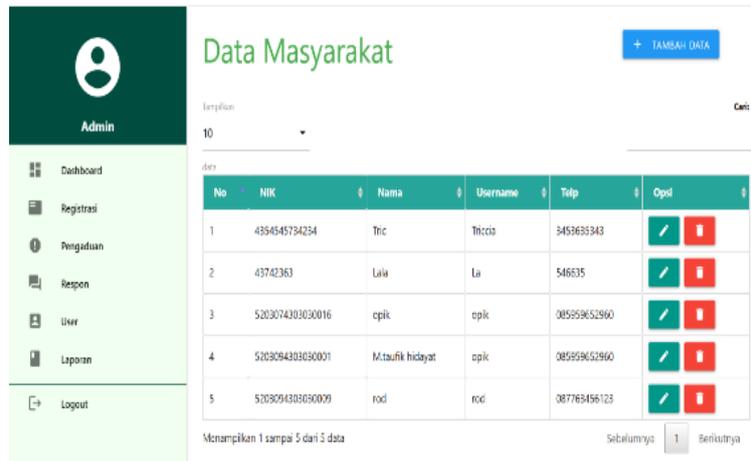
- Login



**Gambar 4.** Login admin

Gambar 4 merupakan implementasi dari halaman login Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman pertama yang harus diakses admin untuk masuk ke dalam sistem.

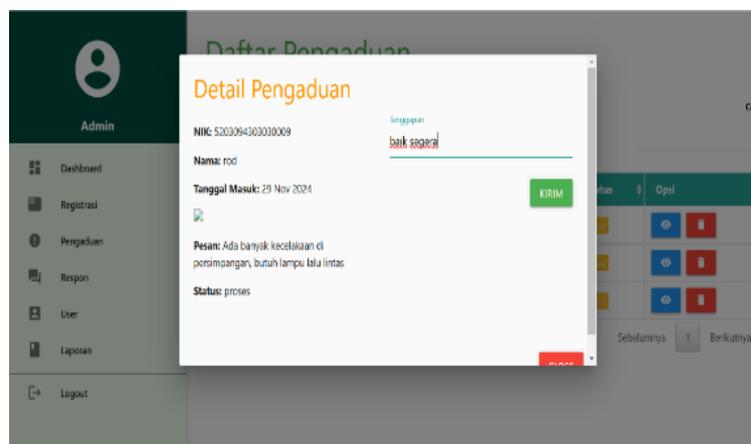
- Halaman Data User



**Gambar 5.** Halaman data masyarakat

Gambar 5 merupakan halaman registrasi Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman yang diakses admin untuk melakukan registrasi akun untuk petugas maupun masyarakat.

- Halaman Tanggapan Admin

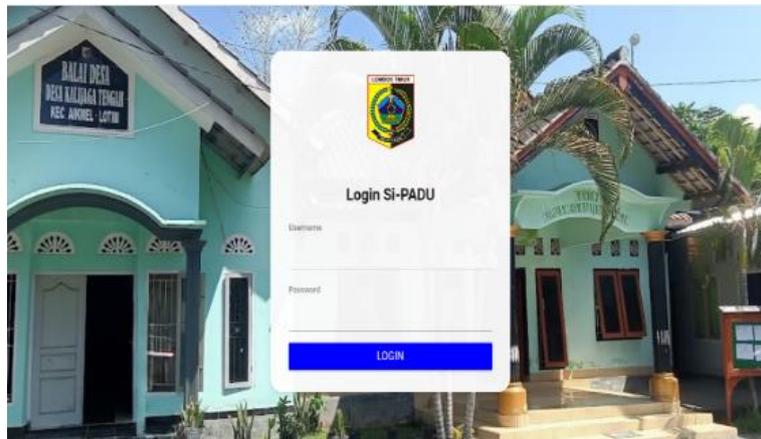


**Gambar 6.** Halaman tanggapan admin

Gambar 6 merupakan halaman pengaduan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman yang diakses admin untuk melihat detail pengaduan dari masyarakat dan bisa langsung memberikan respon terkait pengaduan tersebut.

## 2. Halaman Petugas

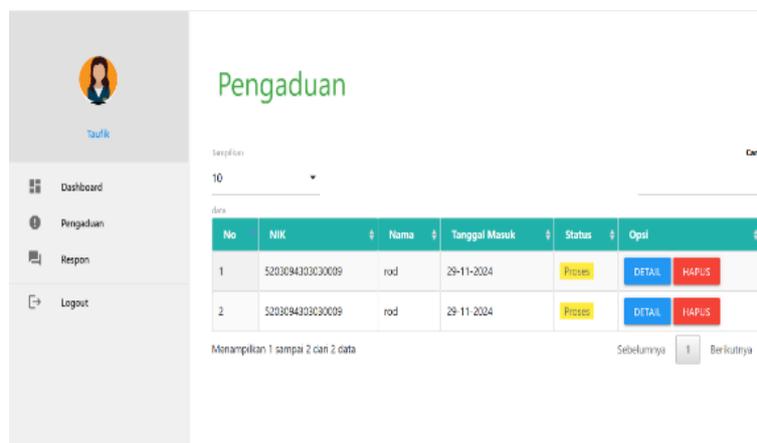
- Login Petugas



**Gambar 7.** Halaman login petugas

Gambar 7 merupakan implementasi dari halaman login Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman pertama yang harus diakses petugas untuk masuk ke dalam sistem.

- Laman Tanggapi Pengaduan

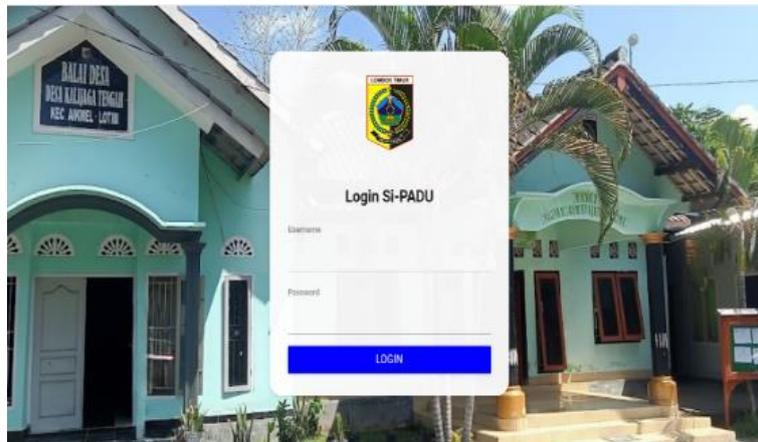


**Gambar 8.** Halaman tanggapi pengaduan

Gambar 8 merupakan halaman pengaduan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman yang diakses petugas untuk melihat pengaduan yang masuk dari masyarakat dan bisa langsung memberikan respon terkait pengaduan tersebut.

### 3. Halaman Masyarakat

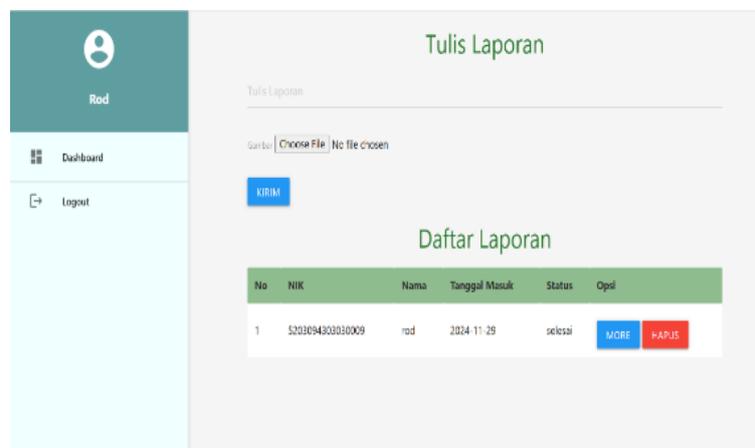
- Login Masyarakat



**Gambar 9.** Halaman login masyarakat

Gambar 9 merupakan implementasi dari halaman login Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman pertama yang harus diakses masyarakat untuk masuk ke dalam sistem.

- Halaman Tulis dan Lihat Pengaduan



**Gambar 10.** Halaman pengaduan masyarakat

Gambar 10 merupakan implementasi dari halaman dashboard Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat. Halaman ini merupakan halaman pertama yang ditampilkan setelah login dan juga halaman untuk menulis dan melihat tanggapan dari pengaduan masyarakat.

## PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pendampingan pembuatan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Kalijaga Tengah menunjukkan bahwa pendekatan berbasis teknologi informasi mampu memberikan solusi atas berbagai kendala yang sebelumnya

dihadapi dalam pengelolaan pengaduan secara manual. Proses pendampingan dimulai dengan identifikasi kebutuhan melalui wawancara dan diskusi dengan aparat desa dan masyarakat. Hasil identifikasi ini menjadi dasar dalam merancang fitur utama sistem, seperti halaman login, pengelolaan data pengguna, pembuatan dan pelacakan pengaduan, serta penyusunan laporan. Pendekatan kolaboratif ini penting untuk memastikan bahwa sistem tidak hanya sesuai dengan kebutuhan teknis tetapi juga mudah digunakan oleh pengguna akhir. Pada tahap implementasi, sistem informasi yang dirancang berhasil memenuhi kebutuhan pengelolaan pengaduan secara baik. Pelatihan kepada aparat desa meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan sistem, termasuk cara menerima, menanggapi, dan melaporkan pengaduan. Sementara itu, uji coba sistem dengan masyarakat menunjukkan respons positif, terutama terkait kemudahan akses untuk menyampaikan dan memantau pengaduan.

## SIMPULAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis web yang dikembangkan untuk Desa Kalijaga Tengah memberikan solusi terhadap kendala sistem manual yang selama ini digunakan. Sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan fitur-fitur seperti pembuatan dan pemantauan pengaduan secara online, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mereka dan mendapatkan tanggapan yang cepat. Di sisi lain, aparat desa mampu mengelola data pengaduan secara terstruktur, menyusun prioritas penanganan, serta menghasilkan laporan yang mendukung pengambilan keputusan secara efektif. Sistem ini juga memberikan manfaat yang lebih luas, yaitu meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan desa, memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, serta menjadi langkah awal dalam modernisasi administrasi desa berbasis teknologi informasi. Selain itu, keberhasilan implementasi ini dapat menjadi model bagi desa-desa lain untuk mengadopsi teknologi serupa, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web ini tidak hanya menjawab kebutuhan lokal Desa Kalijaga Tengah, tetapi juga berpotensi untuk mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik pedesaan secara lebih luas.

## PERNYATAAN PENULIS

Artikel yang dibuat belum pernah dipublikasikan pada jurnal yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad Saiful, Nur, A. M., Bahtiar, H., Samsu, L. M., Putra, Y. K., Suherman, A., & Adrian, M. (2023). *Pengabdian Masyarakat : Pelatihan Pemanfaatan TIK Untuk Guru dan Siswa di MA NW Tembung Putik*. 1(1), 22–29.
- Wasil Muhammad; Sudianto Aris; Sadali Muhamad; Andriskha Candra Permana Baiq; Mahpuz; Ahmadi Hamzan; Gunawan Indra; Fathurrahman Imam; Kertawijaya Lalu; Harianto. 2023. "Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Wisata Berbasis Website

- Menggunakan Wordpress Desa Sajang Kecamatan Sembalun.” *Jurnal Teknologi Untuk Masyarakat* 1(2):51–56.
- Hariman Bahtiar, Muhamad Sadali, Aris Sudianto, Amri Muliawan Nur, Ahmad Firdaus, Sasmita Andriani, Lalu Ahmad Fauzi, Marisa Agustina, and M. Yusup Asror. 2023. “Pelatihan Sistem Informasi Desa (SID) Dan Website Desa Untuk Peningkatan Pelayanan Di Desa Moyot Melalui Program Kompetisi Kampus Merdeka(PKKM).” *TEKNOKRAT: Jurnal Teknologi Untuk Masyarakat* 1(2):57–65.
- Aris Sudianto, Muhammad Wasil, Muhamad Sadali, and Baiq Andriskha Candra. 2024. “Pelatihan Dan Pendampingan Instalasi Jaringan Internet Untuk Peningkatan Pelayanan Pada Kantor Desa.” 2(1):52–60.
- Ikhwan, Ali, and Dina Amalia Putri Lubis. 2023. “Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB Pada Dinas ESDM SUMUT.” *Hello World Jurnal Ilmu Komputer* 2(1):1–13. doi: 10.56211/helloworld.v2i1.193.
- Rio, Ahmad Marsehan. 2023. “Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan.” 43–50.
- Avandy Wijaya, Indah Fenriana, Lianny Wydiastuty Kusuma, and Ellysha Kusuma. 2022. “Web-Based Public Complaint Information System Design Using the Laravel Framework.” *Algor* 3(2):35–43. doi: 10.31253/algor.v3i2.1036.
- Aghe Erlangga, Abrar Hadi, and M Syahputra. 2023. “Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dikantor Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Barat.” *Jurnal Sains Dan Teknologi Informatika* 1(1):59–68. doi: 10.38204/jsti.v1i1.1409.
- Della Kistyawati, and Esti Wijayanti. 2022. “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo).” *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)* 3(2):46–51. doi: 10.24176/ijtis.v3i2.7678.
- Yoki Firmansyah, Reza Maulana, and Nadiyah Fatin. 2020. “Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara).” *Jurnal Cendikia Vol. XIX | Cendikia 2020 XIX(April):397–404.*