

## **Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Desa Karang Baru Timur**

**Jumawal<sup>\*1</sup>, Muhammad Royyan<sup>2</sup>, Muh. Miftahussyurur mz<sup>3</sup>, Isupianto<sup>4</sup>, Zaky<sup>5</sup>**

jumawal@hamzanwadi.ac.id<sup>\*1</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Universitas Hamzanwadi

**Doi : 10.29408/jt.v3i2.33207**

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk membantu Desa Karang Baru Timur dalam mengembangkan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan transparansi pemerintahan desa. Permasalahan utama yang dihadapi desa adalah proses pengaduan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual, tidak terstruktur, dan sulit ditelusuri. Solusi yang ditawarkan berupa perancangan dan implementasi sistem informasi pengaduan berbasis website yang mampu mendokumentasikan laporan masyarakat secara terpusat, tervalidasi, dan mudah dipantau proses penyelesaiannya. Melalui tahapan observasi kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, serta pelatihan, dihasilkan sebuah website yang memfasilitasi penyampaian keluhan masyarakat serta menyediakan fitur pengelolaan laporan bagi admin desa. Sistem ini juga dilengkapi menu pengelolaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk memastikan validitas data pelapor. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fungsi utama sistem berjalan dengan baik sesuai skenario, termasuk input pengaduan, validasi data, pemrosesan laporan, dan pelacakan status. Dampak dari kegiatan ini terlihat pada meningkatnya efisiensi pelayanan perangkat desa, tertatanya dokumentasi pengaduan, serta meningkatnya kemudahan dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan secara transparan dan terstruktur. Dengan demikian, sistem ini berpotensi menjadi solusi jangka panjang dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik desa yang modern, cepat, dan transparan.

**Kata Kunci:** Pengabdian Kepada Masyarakat, Sistem Pengaduan, Website Desa, Pelayanan Publik, Karang Baru Timur.

**Abstract:** This community service activity aimed to assist Karang Baru Timur Village in developing a website-based Community Complaint Information System as a solution to improve the quality of public services and enhance transparency in village governance. The main problem faced by the village was that the complaint submission process was previously conducted manually, unstructured, and difficult to track. The proposed solution involved designing and implementing a website-based complaint information system that enables centralized, validated, and traceable documentation of community reports. Through the stages of needs observation, system design, implementation, and training, a website was developed to facilitate community complaint submission and provide report management features for village administrators. The system is also equipped with a National Identification Number (NIK) management feature to ensure the validity of complainant data. The testing results showed that all main system functions operated properly according to the defined scenarios, including complaint submission, data validation, report processing, and status tracking. The impact of this activity is reflected in increased efficiency of village administrative services, improved organization of complaint documentation, and greater ease and participation of the community in submitting complaints in a transparent and structured manner. Therefore, this system has the potential to serve as a long-term solution for promoting modern, responsive, and transparent public services at the village level.

**Keyword:** Community Service, Complaint System, Village Website, Public Service, Karang Baru Timur

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan desa. Pemerintahan desa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan

responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi perhatian penting adalah penanganan pengaduan Masyarakat (Kustarto, Mustofah, and Pramudiana 2025). Pengaduan dari warga merupakan sumber informasi berharga untuk mengetahui kondisi, permasalahan, serta aspirasi masyarakat secara langsung (Suriyani 2024). Namun, dalam praktiknya, proses penyampaian dan penanganan pengaduan di tingkat desa masih banyak dilakukan secara manual, sehingga menyebabkan keterlambatan, kurangnya dokumentasi yang baik, serta rendahnya tingkat respons terhadap keluhan masyarakat.

Desa Karang Baru Timur sebagai salah satu desa yang terus berkembang juga menghadapi tantangan serupa. Selama ini, penyampaian pengaduan dari masyarakat dilakukan melalui cara-cara konvensional seperti pertemuan langsung, pesan singkat, atau melalui perangkat desa secara lisan. Meskipun metode tersebut dapat berjalan, namun seringkali tidak efektif karena data pengaduan tidak terdokumentasi secara sistematis, sulit ditelusuri, serta menghambat proses evaluasi dan tindak lanjut. Kondisi ini menunjukkan perlunya sebuah sistem yang mampu mengelola pengaduan masyarakat secara lebih modern, terstruktur, dan berbasis teknologi informasi.

Melihat kebutuhan tersebut, pendampingan dalam pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website menjadi sebuah solusi strategis bagi Desa Karang Baru Timur. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau keluhan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, pemerintah desa dapat dengan cepat menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan secara lebih efektif. Keberadaan sistem informasi ini juga memungkinkan adanya arsip digital yang rapi sehingga setiap laporan dapat ditinjau kembali untuk analisis dan perbaikan kebijakan desa.

Pendampingan dalam pembuatan sistem ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada peningkatan kapasitas aparatur desa dalam mengoperasikan dan memanfaatkan sistem tersebut. Hal ini penting agar sistem bisa dijalankan secara berkelanjutan meskipun pendampingan telah selesai. Pendekatan pendampingan ini meliputi tahapan identifikasi kebutuhan desa, perancangan sistem, pembuatan website, pelatihan bagi perangkat desa, hingga evaluasi penggunaan sistem. Dengan demikian, sistem yang dibangun tidak hanya sekadar produk teknologi, tetapi benar-benar menjadi alat yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website memiliki berbagai manfaat strategis. Pertama, sistem ini meningkatkan transparansi karena setiap pengaduan dan tindak lanjutnya dapat dipantau langsung oleh masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa (Rosidah et al. 2023)(Zamroni et al. 2025). Kedua, sistem ini mendorong efektivitas kerja perangkat desa melalui alur kerja yang jelas dan terdokumentasi (Sakinah, Amang, and Nurwanah 2025). Ketiga, sistem ini memperkuat partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa, karena mereka memiliki akses yang mudah untuk melaporkan berbagai persoalan dan memberikan masukan (Padilah, Fayuni, and Nurviyanti 2023). Keempat, adanya basis data pengaduan memungkinkan desa melakukan analisis untuk menentukan

**Doi :**

prioritas pembangunan serta merumuskan kebijakan yang lebih berbasis kebutuhan nyata Masyarakat (Rohman and Panglipury 2024).

Selain itu, website pengaduan juga menjadi bagian dari upaya transformasi digital desa menuju konsep Smart Village, di mana pemanfaatan teknologi dijadikan sarana untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan tata kelola desa (Wikan et al. 2025). Transformasi ini sejalan dengan program pemerintah mengenai digitalisasi desa dan percepatan pelayanan berbasis teknologi informasi (Yunas, Hakim, and Pohan 2023) (Aryono et al. 2025). Dengan adanya sistem ini, Desa Karang Baru Timur tidak hanya meningkatkan pelayanan pengaduan, tetapi juga memperkuat citra desa sebagai desa yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

Melalui kegiatan pendampingan ini diharapkan aparatur desa mampu menguasai pengelolaan sistem secara mandiri, sehingga keberlangsungan penggunaan sistem dapat terjaga dalam jangka panjang (Nugrahanti et al. 2025)(Suhartini et al. 2025). Pendampingan juga memberi kesempatan bagi perangkat desa untuk memahami aspek teknis seperti input data, pengelolaan laporan, pengarsipan digital, serta langkah-langkah pemeliharaan sistem(Fakhrurrazi et al. 2023)(Mahpuz et al. 2025). Dengan demikian, sistem ini dapat memberikan manfaat maksimal dan tidak hanya menjadi proyek sementara.

Secara keseluruhan, pendampingan pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website merupakan langkah strategis dan inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Desa Karang Baru Timur. Kehadiran sistem ini diharapkan mampu menciptakan mekanisme pengaduan yang lebih mudah, cepat, dan transparan, sehingga mendorong terwujudnya pemerintahan desa yang responsif, akuntabel, dan partisipatif. Selain itu, sistem ini juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk lebih terlibat aktif dalam proses pembangunan desa.

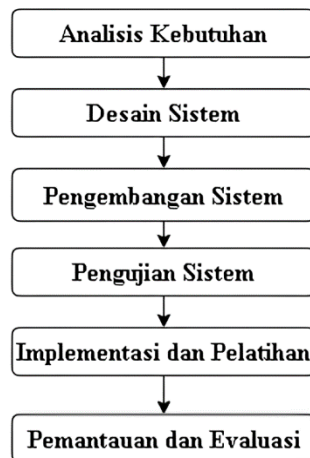
## **METODE PELAKSANAAN**

### **Waktu dan tempat**

Kegiatan pendampingan pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website di Desa Karang Baru Timur dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, dimulai pada tanggal 4 September hingga 30 September 2025. Proses pendampingan dilakukan secara bertahap, meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, pembuatan website, uji coba, serta pelatihan bagi perangkat desa. Seluruh kegiatan dilaksanakan di Kantor Desa Karang Baru Timur, yang menjadi pusat koordinasi antara tim pendamping dengan aparatur desa. Beberapa sesi tambahan juga dilakukan secara daring untuk memastikan kelancaran proses dan keterlibatan semua pihak, sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan optimal dan memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan desa.

### **Tahapan pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan kegiatan ini meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:



**Gambar 1.** Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

**1. Tahapan Analisis Kebutuhan**

Tahap awal dilakukan untuk memahami kebutuhan sistem pengaduan masyarakat di Desa Karang Baru Timur. Analisis mencakup identifikasi permasalahan, kebutuhan fitur, serta alur kerja pelayanan pengaduan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan perangkat desa, dan telaah dokumen pendukung.

**2. Tahapan Desain Sistem**

Setelah kebutuhan teridentifikasi, dilakukan perancangan sistem yang meliputi pemodelan alur proses menggunakan Data Flow Diagram (DFD), perancangan struktur basis data melalui Entity Relationship Diagram (ERD), serta penyusunan rancangan antarmuka yang mudah digunakan oleh masyarakat maupun perangkat desa.

**3. Tahapan Pengembangan Sistem**

Tahap ini meliputi pembangunan website pengaduan menggunakan bahasa pemrograman dan teknologi yang sesuai. Pengembangan mencakup pembuatan fitur pelaporan, dashboard pengelolaan pengaduan, manajemen data, serta integrasi basis data. Seluruh proses diarahkan untuk menghasilkan sistem yang aman, cepat, dan responsif.

**4. Tahapan Pengujian Sistem**

Pengujian dilakukan untuk memastikan seluruh fitur berjalan sesuai dengan kebutuhan dan tidak terdapat kesalahan dalam penggunaan. Proses pengujian melibatkan pengujian fungsional, uji antarmuka, dan uji keamanan dasar untuk memastikan kualitas sistem.

**5. Tahapan Implementasi dan Pelatihan**

Sistem Setelah sistem siap, website pengaduan resmi diterapkan di Desa Karang Baru Timur. Kegiatan ini disertai pelatihan kepada perangkat desa dan masyarakat mengenai cara penggunaan website, cara mengelola laporan, serta langkah-langkah penyimpanan data. Pelatihan bertujuan agar sistem dapat dijalankan secara mandiri oleh desa.

**6. Tahapan Pemantauan dan Evaluasi**

Tahap akhir berupa pemantauan penggunaan sistem setelah diimplementasikan untuk

Doi :

melihat efektivitasnya dalam menangani pengaduan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan, menilai tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Untuk memberikan gambaran mengenai hasil kegiatan pendampingan pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website di Desa Karang Baru Timur, berikut disajikan temuan dari observasi awal, proses implementasi, serta produk akhir yang telah berhasil dikembangkan. Hasil ini mencakup kondisi lapangan sebelum intervensi, tahapan penerapan sistem, serta dokumentasi kegiatan.

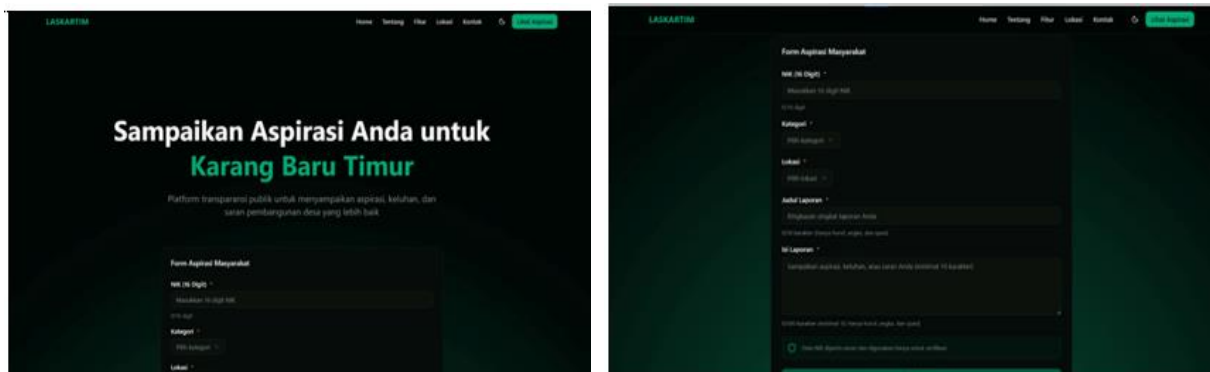
#### 1. Observasi Awal

Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat di Desa Karang Baru Timur sebelumnya masih dilakukan secara manual melalui laporan lisan atau pesan pribadi kepada perangkat desa. Kondisi ini menyebabkan banyak laporan yang tidak terdokumentasi dengan baik, sulit ditelusuri, serta sering mengalami keterlambatan dalam penanganannya. Selain itu, masyarakat juga belum memiliki media yang terstruktur untuk menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, infrastruktur, maupun masalah sosial lainnya. Temuan ini menegaskan perlunya sebuah sistem informasi berbasis website untuk memperbaiki alur pelaporan dan meningkatkan transparansi pelayanan desa.

#### 2. Produk Akhir

##### a. Halaman Aspirasi

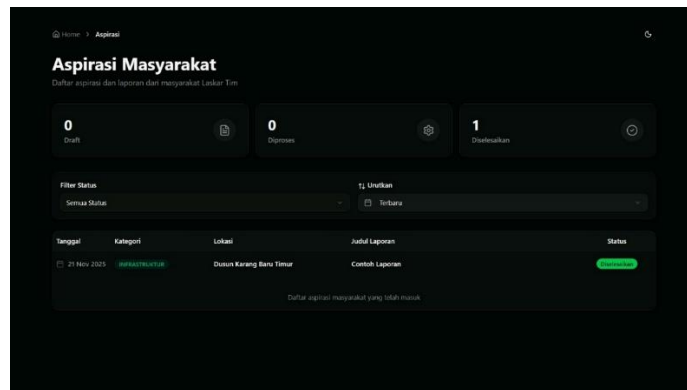
Halaman aspirasi menampilkan tulisan sambutan seperti “Sampaikan aspirasi Anda untuk Karang Baru Timur”. Halaman ini menjadi pintu utama bagi masyarakat untuk menginputkan keluhan atau pengaduan, dihalaman ini masyarakat mengisi form pengaduan seperti masukan *NIK*, *Kategori*, *Lokasi*, *Judul Laporan*, dan *Isi Laporan*. Desain halaman dibuat sederhana, informatif, dan mudah dipahami agar pengguna dapat langsung memahami fungsi utama website sejak pertama kali membukanya. Website ini dapat diakses melalui link <https://aspirasi.karangbarutimur.com>.



Gambar 2. Tampilan Form Pengaduan Masyarakat

b. Halaman Informasi Aspirasi

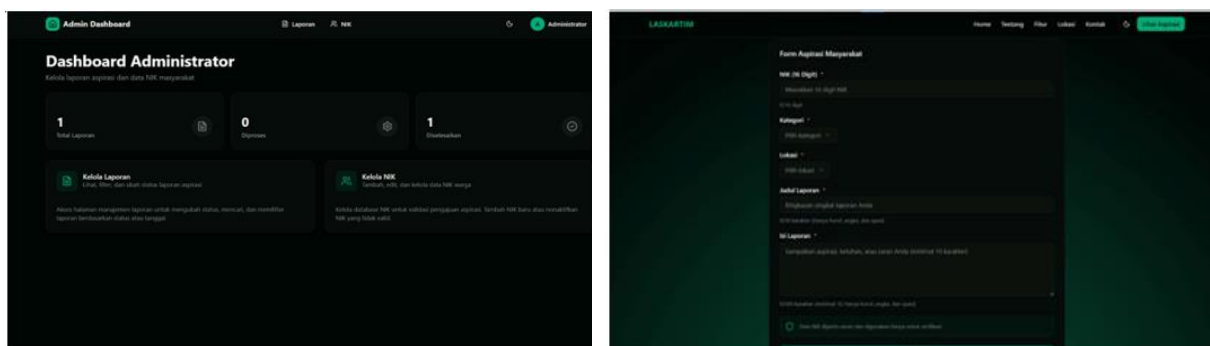
Halaman ini menampilkan isi dari pengaduan Masyarakat, Masyarakat bisa melihat isi dari pengaduan-pengaduan Masyarakat yang lain secara transparan.



**Gambar 3.** Halaman Informasi Aspirasi Masyarakat

c. Halaman Admin

Halaman utama admin berisi berbagai menu yang digunakan untuk mengelola seluruh aktivitas dalam sistem. Pada halaman ini, admin dapat mengakses fitur pengelolaan laporan pengaduan yang masuk, melihat detail setiap laporan, memberikan status tindak lanjut, serta mendokumentasikan penyelesaian masalah. Selain itu, terdapat pula menu Kelola NIK yang memungkinkan admin untuk memverifikasi identitas pelapor, menambah atau memperbarui data warga, serta memastikan bahwa setiap pengaduan berasal dari pengguna yang valid. Tampilan halaman admin dirancang agar lebih komprehensif, responsif, dan memudahkan perangkat desa dalam melakukan kontrol terhadap seluruh proses pengaduan secara cepat dan terstruktur.



**Gambar 4.** Halaman Admin

3. Hasil Pengujian

Berdasarkan pengujian black box yang dilakukan, sistem menunjukkan performa yang sesuai dengan skenario pengujian yang telah ditetapkan. Seluruh fitur utama, seperti validasi login pengguna dan admin, pengelolaan laporan pengaduan, verifikasi NIK, navigasi antar-

Doi :

menu, serta akses terhadap detail laporan, dapat dijalankan tanpa kendala. Pengujian juga memastikan bahwa setiap input menghasilkan keluaran yang tepat, dan seluruh proses pelaporan hingga perubahan status laporan bekerja sesuai fungsinya. Rincian hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Hasil Black Box Testing

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Login gagal karena email atau password kosong	Email: (kosong) Password: (kosong)	Sistem menolak dan menampilkan pesan “ <i>Field cannot be empty</i> ”. Tidak membuat <i>Session</i> baru.	Sesuai harapan	Valid
2	Login gagal karena password salah	Email: <a href="mailto:user@gmail.com">user@gmail.com</a> Password: salah	Sistem menolak login dan tidak membuat <i>Session</i> .	Sesuai harapan	Valid
3	Login berhasil	Email: <a href="mailto:user@gmail.com">user@gmail.com</a> Password: benar	Sistem membuat <i>Session</i> baru di tabel <i>Session</i> dan mengarahkan ke dashboard.	Sesuai harapan	Valid
4	Validasi NIK saat membuat laporan	NIK: tidak terdaftar di NIKRecord	Sistem menolak dan menampilkan pesan “ <i>NIK tidak ditemukan</i> ”.	Sesuai harapan	Valid
5	Validasi NIK berhasil	NIK: terdaftar dan <i>isActive</i> = <i>true</i>	Sistem mengizinkan pelapor melanjutkan ke form laporan.	Sesuai harapan	Valid
6	Pengguna membuat laporan pengaduan baru	Field diisi lengkap (kategori, lokasi, deskripsi)	Sistem menyimpan data ke tabel Report dengan status awal DRAFT.	Sesuai harapan	Valid
7	Admin mengubah status laporan	Status: DRAFT → IN_PROGRESS → COMPLETED	Sistem memperbarui field status pada tabel Report sesuai pilihan admin.	Sesuai harapan	Valid

8	Admin mengelola NIK	Tambah atau edit data NIK	Sistem memperbarui tabel NIKRecord sesuai input.	Sesuai harapan	Valid
9	Input laporan tanpa mengisi judul atau deskripsi	Field kosong	Sistem menolak dan menampilkan notifikasi " <i>Field wajib diisi</i> ".	Sesuai harapan	Valid
10	Logout pengguna	Pilih menu Logout	Sistem menghapus sesi pada Session dan mengarahkan kembali ke halaman login.	Sesuai harapan	Valid

## PEMBAHASAN

Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website di Desa Karang Baru Timur merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan yang sebelumnya muncul dalam proses penyampaian dan penanganan laporan masyarakat. Sebelum adanya sistem ini, pengaduan disampaikan secara manual melalui percakapan langsung atau pesan pribadi kepada perangkat desa. Cara ini menyebabkan laporan tidak terdokumentasi dengan baik, rawan hilang, serta sulit ditelusuri proses penyelesaiannya. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan bahwa sistem pelaporan manual rentan terhadap ketidakteraturan data dan keterlambatan penanganan masalah pelayanan publik (Muafi, Rizaldi, and Widodo 2024). Oleh karena itu, kehadiran sistem berbasis website menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan desa.

Dalam proses pengembangan sistem ini, teknologi Python dengan framework Flask digunakan sebagai fondasi backend, sementara MongoDB Atlas berperan sebagai penyimpanan data yang fleksibel dan mudah dikembangkan. Pemilihan teknologi tersebut didasarkan pada kebutuhan desa akan sistem yang ringan, cepat, dan mudah dipelihara. Adapun fitur inti yang dibangun meliputi autentikasi pengguna, validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), pembuatan laporan pengaduan, pembaruan status laporan, serta dashboard admin untuk pengelolaan data secara terpusat.

Selain implementasi teknologi, kegiatan pelatihan yang diberikan kepada perangkat desa dan masyarakat turut memainkan peran penting dalam memastikan keberlanjutan sistem. Pelatihan ini bertujuan agar pengguna, khususnya admin sistem, memahami alur pengelolaan laporan, proses verifikasi NIK, serta pemantauan status pengaduan. Dengan demikian, pelatihan yang dilakukan tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga memperkuat kemandirian perangkat desa dalam pengelolaan sistem digital.

Hasil pengujian black box menunjukkan bahwa seluruh fitur sistem berjalan dengan baik sesuai kebutuhan. Validasi login bekerja secara optimal melalui pemeriksaan kecocokan email



**Doi :**

dan kata sandi, verifikasi data NIK berfungsi sebagaimana mestinya, serta setiap laporan pengaduan yang masuk berhasil tersimpan dalam basis data dengan status awal draft sebelum diproses lebih lanjut oleh admin. Selain itu, perubahan status laporan dari draft menuju in progress hingga completed juga berjalan tanpa kendala. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa sistem telah cukup stabil dan siap digunakan oleh masyarakat Desa Karang Baru Timur.

Kegiatan pendampingan yang dilakukan mencerminkan prinsip pengabdian kepada masyarakat, yaitu mengidentifikasi kebutuhan mitra, memberikan solusi berbasis teknologi, serta memastikan keberlanjutan program melalui pelatihan dan evaluasi. Perangkat desa dan masyarakat dilibatkan secara aktif, terutama pada tahap analisis kebutuhan, uji coba sistem, serta pelatihan penggunaan dashboard admin.

Namun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat dan perangkat desa, khususnya dalam penggunaan aplikasi berbasis website. Kondisi ini menyebabkan proses adaptasi awal terhadap sistem berjalan relatif lambat dan memerlukan pendampingan yang lebih intensif. Selain itu, keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan internet di wilayah Desa Karang Baru Timur juga memengaruhi kelancaran uji coba sistem, terutama saat proses penginputan laporan dan pengelolaan data secara daring.

Kendala lainnya berkaitan dengan kelengkapan dan keakuratan data kependudukan, khususnya pada tahap validasi NIK. Ditemukan beberapa data masyarakat yang belum terbaru atau tidak sesuai dengan basis data yang tersedia, sehingga memerlukan proses verifikasi manual oleh perangkat desa. Hal ini berdampak pada lamanya waktu pemrosesan laporan pengaduan pada tahap awal implementasi sistem.

Sebagai tindak lanjut dari kendala tersebut, tim PKM melakukan pendampingan lanjutan berupa pelatihan tambahan dan bimbingan teknis secara bertahap kepada admin sistem dan perangkat desa. Pelatihan difokuskan pada penguatan pemahaman alur kerja sistem, pengelolaan dashboard admin, serta prosedur verifikasi data pengaduan. Selain itu, tim juga menyediakan panduan penggunaan sistem dalam bentuk dokumentasi tertulis sebagai referensi bagi pengguna dalam mengoperasikan sistem secara mandiri.

Tindak lanjut lainnya adalah pemberian rekomendasi kepada pemerintah desa untuk melakukan pembaruan dan sinkronisasi data kependudukan secara berkala guna mendukung optimalisasi fitur validasi NIK. Di sisi teknis, sistem dirancang agar dapat dikembangkan lebih lanjut, termasuk optimalisasi performa pada kondisi jaringan terbatas.

Lebih jauh lagi, kehadiran website pengaduan ini berpotensi memberikan dampak yang lebih luas bagi tata kelola desa. Sistem pengaduan yang terdokumentasi dengan baik dapat menjadi dasar perencanaan pembangunan yang lebih tepat sasaran, mempercepat penanganan permasalahan sosial, serta meningkatkan keterbukaan informasi publik.

Secara keseluruhan, pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Desa Karang Baru Timur tidak hanya menghadirkan solusi teknologi yang efektif, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital.

Sistem ini diharapkan menjadi langkah awal dalam modernisasi layanan desa serta mendorong terciptanya budaya pelaporan yang lebih transparan, akuntabel, dan terstruktur. Ke depan, sistem ini memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut, seperti integrasi fitur pelacakan laporan secara real-time, notifikasi otomatis kepada pelapor, serta analisis data pengaduan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data.

## SIMPULAN

Kegiatan pendampingan pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website di Desa Karang Baru Timur telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik desa. Melalui tahapan observasi, perancangan, pengembangan sistem, serta pelatihan penggunaan, perangkat desa kini memiliki sarana yang lebih efektif dan terstruktur dalam menerima, mengelola, dan menindaklanjuti laporan masyarakat. Sistem yang dihasilkan mampu menyediakan fitur pengelolaan data pengaduan, validasi informasi, serta pemantauan status laporan secara transparan. Selain itu, keberadaan halaman admin dengan menu kelola laporan dan kelola NIK juga membantu meningkatkan akurasi data serta mempercepat proses verifikasi.

Masyarakat pun dapat menyampaikan keluhan secara lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga proses penanganan masalah menjadi lebih responsif. Pendampingan ini tidak hanya menghasilkan produk digital, tetapi juga meningkatkan literasi teknologi perangkat desa serta mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini dinilai berhasil dan dapat dikembangkan lebih lanjut, baik dari sisi fitur maupun keberlanjutan pemanfaatannya di masa mendatang.

## PERNYATAAN PENULIS

Artikel yang dibuat ini, disusun dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, tentunya artikel ini tidak atau belum pernah di publish di tempat manapun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryono, Gagah Dwiki Putra, Sigit Auliana, Asep Sapaatullah, Maman Masyhuri, and Achmad Dwi Saputro. 2025. "Pendampingan Digitalisasi Sistem Administrasi Desa Berbasis Aplikasi Di Desa Sukacai Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang." *JUPEMI* 2:167–86.
- Fakhrurrazi, Nurhafni, Mutammimul Ula, Ade Luky Setiawan, and Asma Mauli Arpika. 2023. "Pelatihan Dan Pengelolaan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Desa Digital Pada Bidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan Di Gampong Reuleut Timur." *AJAD : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3 (3): 213–21. <https://doi.org/10.59431/ajad.v3i3.196>.
- Kustarto, Ihram, Amirul Mustofah, and Ika Devy Pramudiana. 2025. "Responsivitas Pelayanan Publik Oleh Kepolisian Resort Mojokerto Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Universitas Dr . Soetomo Surabaya , Indonesia Indonesia Adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia ( Polri ). Sebagai Penjaga Keamanan Dan Ketertiban Mas." *Jurnal*

Doi :

*Ilmu Sosial Dan Humaniora* 3.

- Mahpuz, Muhamad Sadali, Khalis Rahman, Wisnu Al Korn, Azril Miqradi, and Zulkifli. 2025. "Pembuatan Dan Pengembangan Website Desa Lepak Timur Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur Sebagai Upaya Pengabdian Masyarakat." *Jurnal Teknologi Informasi Untuk Masyarakat* 3 (1): 29–37. <https://doi.org/10.29408/jt.v3i1.28786>.
- Muafi, D. Rizaldi, and M. W. J Widodo. 2024. "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat Dan Pengaduan Masyarakat." *Jurnal Teknologi Informasi* 8 (2): 158–65. [https://risbang.unuja.ac.id/media/arsip/berkas\\_penelitian/4691-11068-1-PB.pdf](https://risbang.unuja.ac.id/media/arsip/berkas_penelitian/4691-11068-1-PB.pdf).
- Nugrahanti, Trinandari Prasetya, Laela Lanjarsih, Primadonna Ratna Mutumanikam, Siti Safaria, and Gerardus Michael Djoko Hanantijo. 2025. "Pemberdayaan Desa Menuju Desa Mandiri Dan Berkelanjutan Melalui Pendampingan Sistem Keuangan." *Journal Of Human And Education (JAHE)* 5 (2): 475–84. <https://doi.org/10.31004/jh.v5i2.2445>.
- Padilah, Ahirul Habib, Dayang Febby Fayuni, and Milanda Dwi Nurviyanti. 2023. "Partisipasi Politik Dalam Pembangunan Desa Di Kecamatan Sayan Kabupaten Melawi." *Journal of Social and Policy Issues* 4:192–201. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i4.265>.
- Rohman, Abid Taufiqur, and Galuh Sischa Panglipury. 2024. "Implementasi Metode Sdlc Dalam Transformasi Desa Melalui Inovasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android." *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan* 12 (1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3769>.
- Rosidah, Idah, Gunardi, Priatna Kesumah, and Royke Bahagia Rizka. 2023. "Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pencegahan Fraud Diinstansi Pemerintah (Studi Kasus Kantor Kec. Ciwidey)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi : EMBA* 2 (1): 137–56. <https://doi.org/10.59820/emba.v2i1.110>.
- Sakinah, Baso Amang, and Andi Nurwanah. 2025. "Economics and Digital Business Review Variabel Intervening." *Economics and Digital Business Review* 6 (2): 176–86.
- Suhartini, Muhammad Wasil, Zainul Amri, Iqbal Eljan Buazi, and Galuh Indra. 2025. "Pendampingan Pengembangan Website Desa Surabaya Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur Sebagai Upaya Pengabdian Masyarakat." *Jurnal Teknologi Informasi Untuk Masyarakat* 3 (1): 29–37. <https://doi.org/10.29408/jt.v3i1.28786>.
- Suriyani, Erna. 2024. "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Antasan Besar Kota Banjarmasin." *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* 14 (November).
- Wikan, Gde, Pradnya Dana, Ni Putu, Widya Yuniari, I Kadek, Agus Wahyu Raharja, I Made, et al. 2025. "Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Website Sebagai Upaya Menuju Smart Village Di Desa Peguyangan Kaja." *Jurnal Komputer, Informasi Dan Teknologi* 5 (1): 1–10. <https://penerbitadm.pubmedia.id/index.php/KOMITEK>.
- Yunas, Novy Setia, Andy Ilman Hakim, and Ibnu Asqori Pohan. 2023. "Triple Disruption Dan Percepatan Akselerasi Transformasi Digital Di Desa." *Matra Pembaruan* 7 (2): 87–97. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.87-97>.

**Doi : 10.29408/jt.v3i2.33207**

Zamroni, Amri Muliawan Nur, Ida Wahidah, Azrul Hidayat, and M. Wahyudi Rahmatul Qodri. 2025. "Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Sekolah Berbasis Web Di SDN 1 Montong Baan." *Jurnal Teknologi Informasi Untuk Masyarakat* 3 (1): 47–59. <https://doi.org/10.29408/jt.v3i1.28803>.