

## **Pengembangan Sistem Pengaduan Online sebagai Upaya Meningkatkan Transparansi dan Efektivitas Komunikasi di Desa Kutamekar**

Obet Kismalindo 1 , Fitria Nurapriani 2

Program Studi Sistem Informasi 1 Program Studi Sistem Informasi 2

[si21.obetkismalindo@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:si21.obetkismalindo@mhs.ubpkarawang.ac.id) 1, [fitria.apriani@ubpkarawang.ac.id](mailto:fitria.apriani@ubpkarawang.ac.id) 2

### **Abstrak**

Desa Kutamekar merupakan komunitas yang terus berkembang dengan kebutuhan akan komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan warganya. Pengaduan masyarakat saat ini masih dilakukan melalui metode konvensional yang kurang efisien, seringkali tidak terdokumentasi dengan baik, dan kurang transparan. Kegiatan KKN ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem pengaduan berbasis website yang dapat memudahkan warga dalam menyampaikan masalah dan saran, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam menanggapi pengaduan tersebut. Metode yang digunakan meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, pengembangan website, serta uji coba dan evaluasi sistem. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan yang dibangun mampu meningkatkan efisiensi proses pengaduan, memperbaiki dokumentasi, dan meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan desa. Kesimpulan dari kegiatan KKN ini adalah bahwa penerapan sistem pengaduan online di Desa Kutamekar bermanfaat dalam memperbaiki komunikasi antara pemerintah desa dan warganya, serta mendukung pembangunan desa yang lebih baik dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** pengaduan masyarakat; sistem pengaduan online; transparansi pelayanan; website desa

### ***Abstract***

*Kutamekar Village is a community that continues to grow with the need for effective communication between the village government and its residents. Currently, public complaints are still carried out using conventional methods which are less efficient, often not well documented, and lack transparency. This KKN activity aims to develop a website-based complaint system that can make it easier for residents to convey problems and suggestions, as well as increase the transparency and accountability of the village government in responding to these complaints. The methods used include needs analysis, system design, website development, as well as system testing and evaluation. The results of this activity show that the complaint system that was built was able to increase the efficiency of the complaint process, improve documentation, and increase citizen participation in village development. The conclusion from this KKN activity is that the implementation of an online complaint system in Kutamekar Village is useful in improving communication between the village government and its residents, as well as supporting better and more sustainable village development.*

***Keywords:*** *online complaint system; public complaints; service transparency; village website*

### **PENDAHULUAN**

Desa Kutamekar merupakan komunitas yang dinamis, dengan berbagai aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya yang berlangsung setiap hari. Seiring dengan perkembangan desa, kebutuhan akan komunikasi yang efektif antara pemerintah desa dan warganya menjadi semakin mendesak. Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dari Universitas Buana Perjuangan Karawang dengan tema Membangun Desa Mandiri dan Berkelanjutan bertujuan untuk mendukung dan mengupayakan

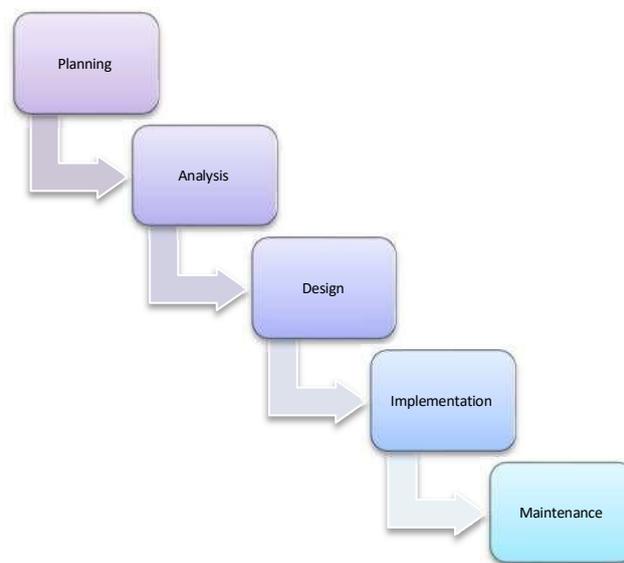
---

pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) Desa melalui program-program yang dilaksanakan selama KKN berlangsung. Salah satu permasalahan utama yang dihadapi masyarakat Desa Kutamekar adalah kurangnya mekanisme pengaduan yang efisien dan transparan. Pengaduan masyarakat saat ini masih dilakukan secara konvensional melalui pertemuan langsung atau surat tertulis, yang memiliki banyak kendala seperti proses yang lambat, kurangnya dokumentasi, serta minimnya transparansi dalam penanganannya. Metode ini seringkali membuat warga merasa pengaduan mereka tidak ditanggapi dengan serius, yang pada akhirnya menurunkan partisipasi warga dalam proses pembangunan desa. Untuk menjawab tantangan ini, salah satu program KKN Universitas Buana Perjuangan Karawang berfokus pada pengembangan sebuah sistem pengaduan berbasis website yang modern dan terstruktur. Website ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang ada, dengan memfasilitasi warga untuk menyampaikan pengaduan secara lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi dengan baik. Selain itu, website ini juga dirancang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa dalam merespon setiap pengaduan, sekaligus mendukung terwujudnya SDGs Desa. Dengan adanya sistem ini, diharapkan komunikasi antara warga dan pemerintah desa dapat ditingkatkan, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan Desa Kutamekar yang lebih mandiri dan berkelanjutan.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan KKN ini adalah Software Development Life Cycle (SDLC), yang merupakan pendekatan terstruktur dalam pengembangan perangkat lunak dan sistem informasi, termasuk sistem pengaduan berbasis website untuk Desa Kutamekar. Metode ini mencakup lima tahapan utama: Planning (Perencanaan), Analysis (Analisis), Design (Perancangan), Implementation (Implementasi), dan Maintenance (Pemeliharaan) (Yusnaeni, 3174 | *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*

2022). Setiap tahapan dalam SDLC disesuaikan dengan karakteristik program KKN yang bersifat tematik, berfokus pada pengembangan teknologi yang mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs) Desa. Penerapan metode SDLC dalam konteks pembangunan desa dapat memperkuat proses perencanaan dan pelaksanaan program berbasis teknologi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dalam kegiatan KKN ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengembang sistem, tetapi juga sebagai fasilitator yang melibatkan warga dan perangkat desa dalam setiap tahapan SDLC.



**Gambar 1** Proses Metode SDLC

### **1. Tahap Perencanaan (Planning):**

Mahasiswa KKN mengidentifikasi kebutuhan sistem melalui observasi dan diskusi dengan perangkat desa dan warga. Fokus perencanaan adalah transparansi dan aksesibilitas sistem pengaduan berbasis website. Program kerja individu: Menyusun rencana proyek,

mengidentifikasi sumber daya, dan menetapkan jadwal pelaksanaan.

## **2. Tahap Analisis (Analysis):**

Pada tahap ini, mahasiswa mengumpulkan data dan melakukan analisis kebutuhan sistem, seperti fitur pelaporan pengaduan dan pemantauan status. Program kerja individu: Menyusun dokumen kebutuhan sistem dan memvalidasinya dengan perangkat desa.

## **3. Tahap Perancangan (Design):**

Mahasiswa merancang arsitektur sistem, antarmuka pengguna yang sederhana, dan struktur basis data. Desain fokus pada kemudahan penggunaan dan keamanan data. Program kerja individu: Membuat diagram arsitektur, wireframe, dan prototipe, serta merancang basis data.

## **4. Tahap Implementasi (Implementation):**

Mahasiswa mengembangkan sistem menggunakan teknologi web dan mengujinya secara bertahap. Pelatihan bagi perangkat desa dan warga juga dilakukan untuk memastikan mereka dapat menggunakan sistem dengan baik. Program kerja individu: Pengembangan, pengujian, dan pelatihan pengguna.

## **5. Tahap Pemeliharaan (Maintenance):**

Pemantauan dan evaluasi sistem dilakukan secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dan relevansi sistem. Program kerja individu: Melakukan pemantauan, perbaikan bug, dan pembaruan fitur sesuai umpan balik pengguna. Metode SDLC dalam kegiatan KKN ini memastikan bahwa setiap tahapan pengembangan sistem pengaduan berbasis website dilakukan secara sistematis, terukur, dan melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat desa. Dengan pendekatan ini, diharapkan sistem yang dikembangkan tidak hanya memberikan solusi jangka pendek, tetapi juga menjadi fondasi untuk pengembangan layanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan di Desa Kutamekar.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan KKN ini menunjukkan bahwa website pengaduan yang telah dibangun memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Kutamekar. Implementasi sistem ini tidak hanya mempermudah proses pengaduan, tetapi juga menghasilkan perubahan yang substansial dalam cara warga dan pemerintah desa berinteraksi. Berikut adalah beberapa temuan utama berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan:

**1. Efisiensi dan Kecepatan:** Website pengaduan memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan dengan lebih cepat dan efisien dibandingkan metode konvensional seperti pengaduan melalui surat atau tatap muka. Data menunjukkan bahwa waktu yang diperlukan untuk menyampaikan pengaduan berkurang secara signifikan, yang mengurangi beban administrasi bagi pemerintah desa.

**2. Transparansi dan Monitoring:** Salah satu fitur unggulan dari sistem ini adalah kemampuan untuk memantau status pengaduan secara real-time. Sebelumnya, warga tidak memiliki cara untuk mengetahui perkembangan pengaduan mereka secara langsung. Dengan adanya fitur ini, transparansi dalam proses penanganan pengaduan meningkat, dan warga merasa lebih terlibat dalam proses tersebut.

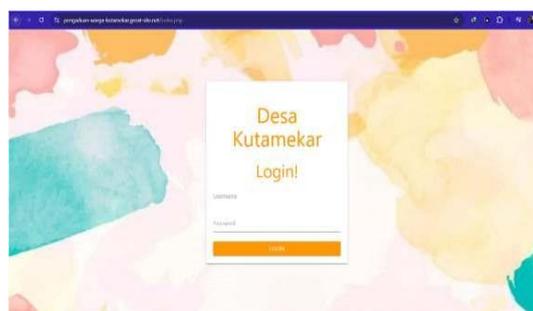
**3. Dokumentasi dan Analisis:** Sistem pengaduan menyimpan semua pengaduan yang masuk dalam basis data, memungkinkan pemerintah desa untuk melakukan analisis terhadap data pengaduan. Data ini digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tren, serta untuk merencanakan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dokumentasi yang lengkap juga membantu dalam evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan publik.

**4. Peningkatan Kepercayaan Warga:** Uji coba sistem menunjukkan bahwa warga merasa lebih percaya diri dalam menyampaikan pengaduan mereka melalui platform ini. Rasa percaya diri ini muncul karena mereka yakin bahwa pengaduan mereka terdokumentasi dengan baik dan

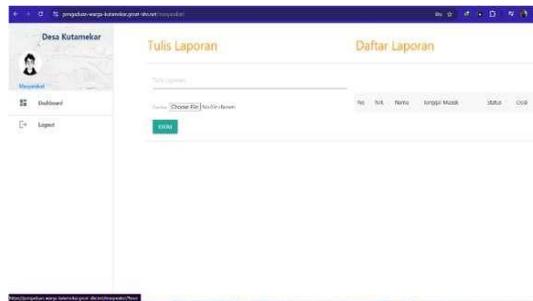
akan ditindaklanjuti dengan serius oleh pihak berwenang. Pengembangan sistem pengaduan ini membawa berbagai implikasi positif yang mendalam bagi masyarakat Kutamekar. Implikasi ini meliputi dampak sosial, ekonomi, dan administrasi yang memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas hidup dan efisiensi pemerintahan desa. Berikut adalah beberapa

**implikasi utama:**

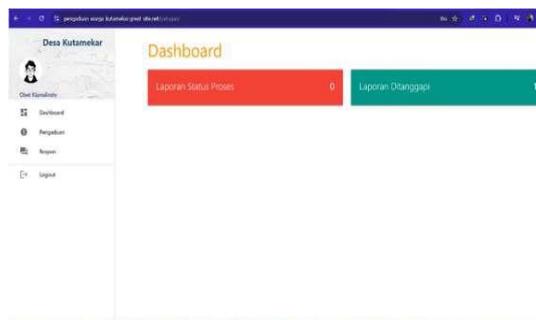
- **Peningkatan Partisipasi Masyarakat:** Dengan adanya sistem yang mudah diakses, partisipasi warga dalam pengaduan masalah-masalah desa meningkat. Ini berkontribusi pada pemerintahan desa yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- **Perbaikan Kualitas Pelayanan:** Analisis data pengaduan memungkinkan pemerintah desa untuk memperbaiki kualitas layanan dan menangani masalah yang sering muncul dengan lebih cepat. Ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas hidup warga.
- **Penguatan Akuntabilitas:** Transparansi yang ditingkatkan melalui sistem ini memperkuat akuntabilitas pemerintah desa, karena setiap pengaduan dan tindak lanjutnya dapat dilihat dan dipantau oleh masyarakat. Website pengaduan yang telah dikembangkan menawarkan antarmuka yang dirancang untuk mempermudah pengguna dalam mengajukan keluhan dan memantau prosesnya. Fitur-fitur yang disediakan dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan akses, transparansi, dan interaktivitas. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai fitur-fitur utama yang ada di website ini:



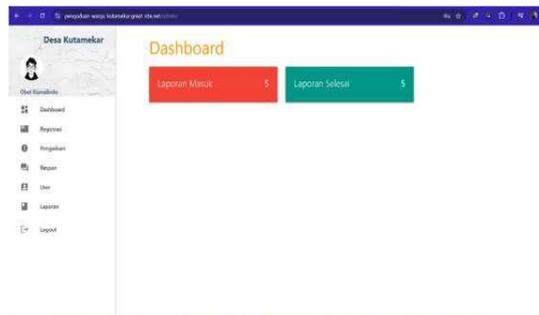
**Gambar 2** Halaman Login



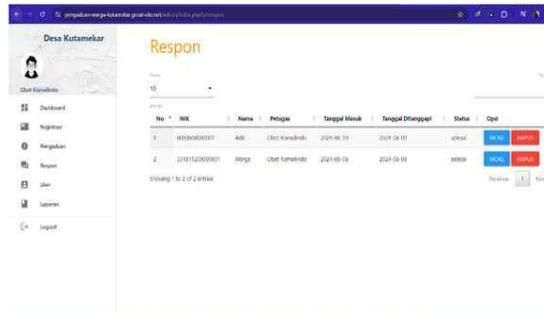
**Gambar 3** Halaman Role Masyarakat



**Gambar 4** Halaman Role Petugas



**Gambar 5** Halaman Role SuperAdmin



No.	NIK	Nama	Pelajar	Tanggal Masuk	Tanggal Dinyajipi	Status	Opsi
1	48000000001	Adi	1801 Kismalindo	2024-06-09	2024-06-09	ditolak	Detail   Hapus
2	2101120000001	Wings	Obet Kismalindo	2024-06-09	2024-06-09	ditolak	Detail   Hapus

**Gambar 6** Halaman Respon

Dengan integrasi dari fitur formulir pengaduan, pantauan status, dan riwayat pengaduan, sistem ini memberikan kemudahan akses yang signifikan bagi warga dan meningkatkan interaksi antara mereka dan pemerintah desa. Formulir yang mudah diisi memungkinkan pengajuan keluhan yang lebih efektif, sementara pantauan status real-time dan akses riwayat pengaduan menciptakan transparansi dan kepercayaan dalam proses. Secara keseluruhan, sistem pengaduan ini mendukung komunikasi yang lebih baik dan responsif, memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cepat dan efektif. Implementasi fitur-fitur ini tidak hanya mempermudah proses pengaduan tetapi juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa, berkontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penerapan sistem pengaduan berbasis website di Desa Kutamekar telah memberikan dampak positif yang signifikan pada komunikasi antara pemerintah desa dan warganya. Sistem ini mempermudah proses pengajuan pengaduan melalui formulir yang user-friendly, memungkinkan

pantauan status pengaduan secara real-time, dan menyediakan akses ke riwayat pengaduan. Dengan fitur-fitur ini, sistem tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penanganan pengaduan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah desa dan membangun hubungan yang lebih harmonis dan partisipatif dengan masyarakat. Saran untuk Keberlanjutan Program:

**1. Peningkatan dan Pengembangan Sistem:**

- o Pembaruan Berkala: Lakukan pembaruan dan perbaikan sistem secara berkala untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna.
- o Peningkatan Kapasitas: Pastikan sistem dapat menangani peningkatan jumlah pengaduan dan pengguna seiring dengan pertumbuhan desa.

**2. Pelatihan dan Sosialisasi:**

- o Pelatihan Pengguna: Adakan pelatihan rutin untuk warga dan petugas desa untuk memastikan mereka dapat menggunakan sistem dengan efektif.
- o Kampanye Sosialisasi: Tingkatkan kesadaran tentang sistem pengaduan melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan acara komunitas.

**3. Evaluasi dan Umpan Balik:**

- o Evaluasi Kinerja: Lakukan evaluasi rutin untuk menilai efektivitas sistem dan kepuasan pengguna, serta identifikasi area untuk perbaikan.
- o Kumpulkan Umpan Balik: Sediakan mekanisme untuk mengumpulkan umpan balik dari pengguna agar sistem dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan langkah-langkah ini, sistem pengaduan berbasis website akan terus memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi masyarakat Desa Kutamekar dan mendukung pembangunan desa yang lebih responsif, transparan, dan berkelanjutan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Golmohammadi, A., Havakhor, T., Gauri, D., & Comprix, J. (2021). Complaint Publicization in Social Media. *Journal of Marketing*, 85, 1 - 23. <https://doi.org/10.1177/00222429211002183>.
- Pangestuty, D., Noor, T., & Sudhana, K. (2022). An Overview of Complaints Handling in the Inspectorate Probolinggo Regency, Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2022.8.6.2>.
- Sofyani, H., Pratolo, S., & Saleh, Z. (2021). Do accountability and transparency promote community trust? Evidence from village government in Indonesia. *Journal of Accounting & Organizational Change*. <https://doi.org/10.1108/JAOC-06-2020-0070>.
- Yusnaeni, W., & Hariri, A. (2022). Spiral Model Sebagai SDLC Method Pada Sistem Informasi Desa (SIMDES). *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS : Journal of Information System*. <https://doi.org/10.51211/isbi.v6i2.1759>.
- Fernandez, M., Hoor, G., Lieshout, S., Rodriguez, S., Beidas, R., Parcel, G., Ruiters, R., Markham, C., & Kok, G. (2019). Implementation Mapping: Using Intervention Mapping to Develop Implementation Strategies. *Frontiers in Public Health*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00158>.