

## **Sistem Pengaduan Kelurahan untuk Peningkatan Pelayanan Masyarakat**

Hafidz Atsal Nurrohman<sup>1)</sup>, Nandita Sekar Sukma Dewi<sup>2)</sup>, Taufiq Fadhly Ramadhan<sup>3)</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Duta Bangsa Surakarta

Jl. Bhayangkara No.55, Tipes, Kec. Serengan, Kota Surakarta, Jawa Tengah

<sup>1</sup>220103017@mhs.u-db.ac.id , <sup>2</sup>220103030@mhs.u-db.ac.id , <sup>3</sup>220103036@mhs.u-db.ac.id

### **Abstrak**

Pengembangan sistem pengaduan kelurahan sebagai mekanisme partisipatif dalam memperbaiki pelayanan publik di tingkat lokal. Sistem ini bertujuan untuk memberikan wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait isu-isu kelurahan, mulai dari infrastruktur hingga keamanan. Melalui formulir pengaduan yang mudah diakses melalui berbagai saluran, seperti aplikasi seluler dan situs web, masyarakat dapat dengan cepat dan efisien menyampaikan permasalahan yang mereka alami. Pengaduan yang masuk diklasifikasikan dan diprioritaskan berdasarkan jenis dan tingkat urgensi, memungkinkan pemerintah kelurahan untuk merespons secara efektif. Sistem ini juga terintegrasi dengan struktur pemerintah daerah, memastikan koordinasi yang baik dalam menangani pengaduan. Transparansi menjadi fokus utama, dengan informasi tentang pengaduan, status, dan tindakan yang diambil tersedia untuk diakses oleh masyarakat.

**Kata kunci:** Kelurahan, Pengaduan Masyarakat, Web

### **Abstract**

Development of a sub-district complaint system as a participatory mechanism in improving public services at the local level. This system aims to provide a forum for the community to submit complaints regarding sub-district issues, ranging from infrastructure to security. Through a complaint form that is easily accessible through various channels, such as mobile applications and websites, the public can quickly and efficiently convey the problems they are experiencing. Incoming complaints are classified and prioritized based on type and level of urgency, enabling sub-district governments to respond effectively. This system is also integrated with local government structures, and has good coordination in handling complaints. Transparency is a key focus, with information about complaints, their status and actions taken available for the public to access.

**Keywords:** Village, Community Complaints, Web

### **1. PENDAHULUAN**

Sistem Pengaduan Kecamatan merupakan wadah atau mekanisme untuk menerima, mengelola dan menanggapi pengaduan masyarakat mengenai berbagai permasalahan dan permasalahan di tingkat kecamatan. Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan peningkatan layanan di tingkat lokal.

Penerapan teknologi seperti aplikasi seluler memungkinkan akses mudah dan respons cepat. Kampanye edukasi dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan dan penggunaan sistem pengaduan ini. Melalui langkah-langkah ini, diharapkan sistem pengaduan sub-kabupaten

akan menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan tata kelola di tingkat lokal, menyelesaikan masalah secara tepat waktu, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal.

Kajian ini fokus pada satu kabupaten/desa tertentu sebagai unit analisisnya. Wilayah geografis yang dipilih harus memberikan wawasan yang rinci dan relevan mengenai situasi setempat. Analisis ini akan fokus pada tanggapan dan tindak lanjut pemerintah sub-kabupaten terhadap pengaduan yang diterima. Kemudian akan ada diskusi mengenai tanggapan dari pejabat senior pemerintah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Platform

Platform adalah teknologi yang digunakan sebagai dasar atas nama aplikasi yang lainnya, proses atau teknologi yang dibangun. Pada komputer pribadi, platform adalah perangkat lunak dasar atau komputer itu sendiri dan perangkat lunak atau sistem operasi yang mana perangkat lunak lainnya bisa berjalan. Android adalah aplikasi yang bebas untuk dikembangkan. (Syafei et al., 2020)

### b. Sistem

Sistem merupakan sebuah kegiatan yang mana didalamnya terdapat jaringan kerja dan prosedur yang saling berhubungan dan saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. (Yoki Firmansyah et al., 2020)

### c. Website

Website adalah sebuah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan serta dapat diakses secara luas melalui halaman depan (*home page*). (Yoki Firmansyah et al., 2020)

### d. Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami. (Mursalim, 2018)

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat menggunakan pendekatan metode campuran yang menggabungkan unsur kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem pengaduan di kabupaten tersebut.

Dalam pendekatan kualitatif, studi kasus dilakukan di suatu kecamatan yang menggunakan sistem pengaduan. Data kualitatif dapat diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat pemerintah, pengguna sistem, dan pemangku kepentingan terkait.

Selain data kualitatif, pendekatan ini juga menganalisis dokumen terkait penerapan sistem pengaduan, seperti kebijakan, pedoman,

dan laporan mengenai tanggapan pemerintah terhadap pengaduan. Hal ini memberikan wawasan tentang proses dan kebijakan yang ada. Sebagai bagian dari pendekatan kuantitatif, lakukan survei masyarakat dengan menggunakan sistem pengaduan kecamatan.

Survei ini dapat mencakup pertanyaan mengenai kepuasan, kendala yang dihadapi, dan tingkat keterlibatan saat menggunakan sistem. Survei komunitas untuk mengukur kepuasan, tingkat partisipasi, dan hambatan yang dihadapi pengguna sistem. Memadukan pendekatan kualitatif dan kuantitatif memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Dengan mengintegrasikan kedua metode ini, penelitian dapat menggali informasi rinci dari sudut pandang partisipan (pendekatan kualitatif) dan juga menghasilkan data yang dapat dianalisis secara statistik untuk memvalidasi hasilnya (pendekatan kuantitatif).

Metode penelitian sebagai alat untuk mencari jawaban terhadap pemecahan permasalahan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Kedua pendekatan tersebut menggunakan paradigma yang berbeda. (IAIN, n.d.)

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

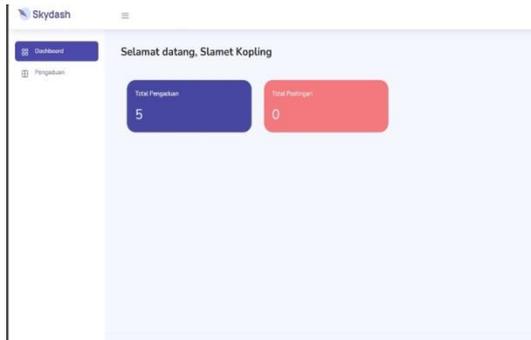
Penggunaan teknologi, seperti aplikasi seluler dan platform online, dapat berdampak pada kemudahan penggunaan dan efisiensi Sistem Pengaduan Sub-Kabupaten. Menganalisis data penggunaan teknologi memberikan wawasan mengenai sejauh mana teknologi telah berkontribusi terhadap keberhasilan sistem penanganan pengaduan.

Masyarakat dapat mengunjungi website kecamatan setempat untuk menyampaikan pengaduan. Pada tahap awal, masyarakat dapat mendaftar terlebih dahulu untuk mengakses website, kemudian menyampaikan pengaduan ke daerah. Teknologi informasi, khususnya penggunaan aplikasi mobile dan platform online, menjadi fokus penelitian terkait pelayanan publik.

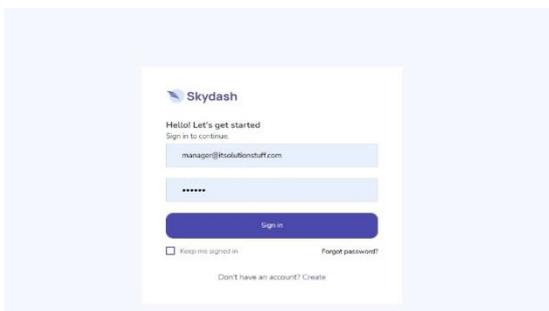
Penerapan teknologi ini akan meningkatkan akses masyarakat terhadap sistem pengaduan dan memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan efisien antara pemerintah sub-kabupaten dan warganya. Secara keseluruhan, studi ini menegaskan pentingnya sistem penanganan pengaduan di tingkat sub-kabupaten dalam meningkatkan

interaksi positif antara pemerintah sub-kabupaten dan masyarakat.

Temuan-temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang lebih komprehensif dan responsif. Selain itu, tantangan dan rekomendasi yang teridentifikasi dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam konteks kota.



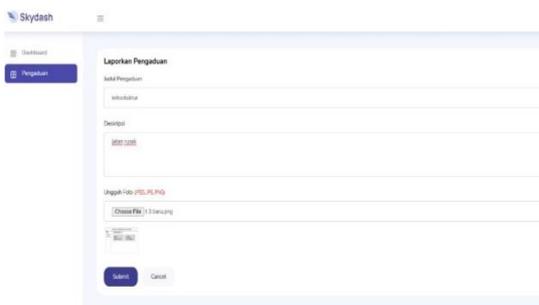
Gambar 1. Tampilan Home



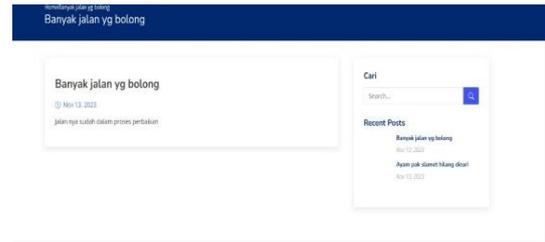
Gambar 2. Registrasi



Gambar 3. Tampilan Pengaduan



Gambar 4. Pengaduan



Gambar 5. Hasil Pengaduan

## 5. PENUTUP

Studi ini membahas pengembangan dan efektivitas sistem pengaduan sub-kabupaten sebagai mekanisme untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemantauan dan peningkatan pelayanan publik di tingkat daerah. Beberapa temuan penting muncul dari analisis yang dilakukan.

Pertama, efektivitas sistem pengaduan kecamatan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengaduan dan tingkat partisipasi dalam proses pemantauan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif memanfaatkan saluran komunikasi yang disediakan oleh pemerintah kecamatan.

Kedua, hambatan dan tantangan yang dihadapi masyarakat dalam memanfaatkan sistem pengaduan sub-kabupaten harus diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya. Meningkatkan aspek-aspek seperti literasi digital, aksesibilitas, dan pendidikan masyarakat dapat menjadi langkah penting menuju peningkatan pemanfaatan sistem.

Ketiga, tanggapan pemerintah daerah terhadap pengaduan yang diterimanya memainkan peran penting dalam keberhasilan sistem ini. Kecepatan, ketepatan dan transparansi penanganan pengaduan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Keempat, penggunaan teknologi, khususnya aplikasi seluler dan platform online, berdampak positif terhadap aksesibilitas dan efisiensi penggunaan sistem pengaduan daerah. Penerapan teknologi ini akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan melakukan pengawasan.

Kelima, kampanye edukasi terbukti menjadi elemen penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan keberadaan sistem pengaduan kecamatan. Peningkatan pengetahuan masyarakat selanjutnya dapat

meningkatkan partisipasi dalam penggunaan sistem.

Studi ini berkontribusi pada pemahaman tentang peran sistem penanganan pengaduan sub-kabupaten dalam konteks layanan publik lokal. Temuan dan rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan dan peningkatan lebih lanjut upaya mewujudkan pemerintahan yang responsif dan inklusif di tingkat kecamatan.

## 6. REFERENSI

- IAIN. (n.d.). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 1–29.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>
- Syafei, I., Kamayani, M., & Sinduningrum, E. (2020). Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Lingkungan Di Tingkat Kelurahan. *Prosiding Seminar Nasional Teknoka*, 4(2502), I111–I116.  
<https://doi.org/10.22236/teknoka.v4i0.4271>
- Yoki Firmansyah, Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website ( Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara ). *Jurnal Cendikia*, XIX(April), 397–404.  
<https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/JC/article/view/328>