

# Implementasi Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Majatengah

Rizki Latif Setiono\*<sup>1</sup>, Wika Purbasari<sup>2</sup>, Joko Purnomo<sup>3</sup>, Novita Setianti<sup>4</sup>, Riana Safitri<sup>5</sup>,  
Sunaryono<sup>6</sup>, Lucky Giovanni<sup>7</sup>

<sup>1,2,5,6,7</sup>Teknik Informatika, STMIK Widya Utama, Indonesia

<sup>3</sup>Sistem Informasi, STMIK Widya Utama, Indonesia

<sup>4</sup>Komputerisasi Akuntansi STMIK Widya Utama, Indonesia

e-mail: \*[rizkilatif12@gmail.com](mailto:rizkilatif12@gmail.com), [wika.purbasarii@gmail.com](mailto:wika.purbasarii@gmail.com), [adhty4@gmail.com](mailto:adhty4@gmail.com),

[nophvie\\_ta@yahoo.com](mailto:nophvie_ta@yahoo.com), [rianasafitri07@gmail.com](mailto:rianasafitri07@gmail.com), [aryo.jateng@gmail.com](mailto:aryo.jateng@gmail.com),

[immanuel.lucky.g@gmail.com](mailto:immanuel.lucky.g@gmail.com)

## Abstrak

*Kebutuhan sistem informasi di Desa Majatengah, Purbalingga sangatlah penting terutama di bidang pelayanan public. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut maka pada pengabdian yang dilakukan Tim PkM STMIK Widya Utama mengambil tema Implementasi Sistem informasi Layanan pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Majatengah. Pengabdian ini dilakukan dengan tujuan membantu perangkat desa setempat untuk dapat menyampaikan aduannya dan dapat diselesaikan secara cepat. Pada pengabdian ini tim yang berjumlah 7 orang menggunakan metode tahap prakegiatan, pelaksanaan dan evaluasi. Pada tahap evaluasi dilakukan uji manfaat dengan hasil untuk aspek Useability sebesar 98%, aspek Learnability 97%, aspek Eficiency 98 % dan aspek Accepability 97,5 %.*

**Kata kunci:** *Desa Majatengah, Sistem Informasi, Website*

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi saat ini telah meluas penggunaannya di berbagai sektor, termasuk di sektor pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan informasi yang akurat dan cepat semakin penting di berbagai sektor, terutama dalam pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang secara prinsipal menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Teknologi dalam kemajuan suatu instansi atau Lembaga memiliki peran yang penting [1][2]. Pengaduan masyarakat merupakan bentuk aspirasi untuk melaporkan kejadian atau masalah yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Informasi adalah data yang telah diubah menjadi nilai yang lebih besar untuk membantu penerima membuat keputusan yang lebih baik. Informasi sangat penting untuk pengambilan keputusan. Data memberikan informasi. Data adalah kumpulan karakter dan angka yang memiliki arti tertentu dan berasal dari fakta atau peristiwa tertentu [3][4].

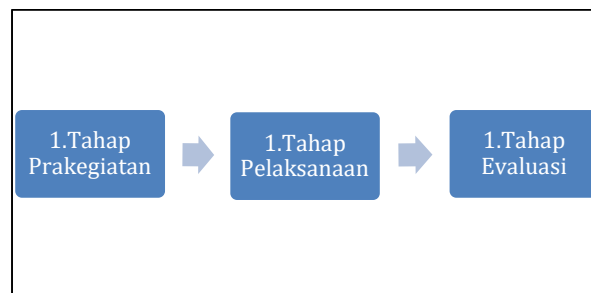
Di era globalisasi ini, kebutuhan akan sistem yang mampu mengelola data dan informasi mempermudah di berbagai bidang termasuk di lembaga pemerintahan, termasuk Desa Majatengah. Desa ini berkeinginan untuk memiliki aplikasi yang dapat mendukung dan mempermudah proses kerja, terutama dalam hal pengaduan masyarakat dan pengolahan data dan informasi efektif dalam melayani masyarakat. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di lingkungan masyarakat, seperti kerusakan jalan, infrastruktur yang rusak, kekurangan air akibat musim kemarau yang panjang, dan sebagainya. Adapun dasar dari penelitian ini mengacu kepada penelitian yang dengan judul *Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines* [5][6]. Penelitian yang dihasilkan berupa program manajemen pengaduan di Kantor Teknik Distrik 2 DPWH Nueva Ecija. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wati, N dengan judul *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web*

Untuk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indragiri Hilir menghasilkan sistem informasi pengaduan masyarakat di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Indragiri yang menemukan bahwa masyarakat dapat menggunakan website secara online[7][8]. Pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk menilai sejauh mana keberhasilan dalam melaksanakan berbagai kegiatan dan program[9].

Dengan adanya masalah tersebut, dibutuhkan sistem untuk mempermudah pengaduan terkait masalah-masalah dalam layanan publik. Sistem informasi ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Desa Majatengah dalam mengelola segala jenis keluhan beserta solusinya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis perlu merancang Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Majatengah.

## 2. METODE

Tim STMIK Widya Utama melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Majatengah, Purbalingga, bertempat di Aula Kantor Desa Majatengah. Kegiatan ini diikuti oleh 10 perangkat desa dan dilaksanakan pada hari Selasa, 21 Mei 2024. Semua kegiatan dilaksanakan di Aula Kantor Desa Majatengah, Purbalingga. Tahapan yang Tim STMIK Widya Utama lakukan adalah sesuai gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Metode Pengabdian

Gambar 1 menjelaskan tentang alur metode kegiatan pengabdian masyarakat dengan tahapan sebagai berikut:

### 2.1 Tahap Prakegiatan

Tahap awal prakegiatan pengabdian masyarakat dimulai dengan melakukan survei terlebih dahulu. Survei ini bertujuan untuk memahami latar belakang dan jenis kebutuhan perangkat di Desa Majatengah, serta mengevaluasi pemahaman dasar perangkat desa mengenai sistem informasi yang akan dipelajari. Selain itu, tim pengabdian berkoordinasi dan telah disepakati untuk dilaksanakan pada Selasa, 21 Mei 2024. Koordinasi ini juga mencakup persiapan perlengkapan yang diperlukan.

### 2.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan terdiri dari pembukaan, sambutan kepala desa Majengah, Purbalingga, penyampaian materi, demo penggunaan aplikasi dan penutupan. Kegiatan diikuti oleh 10 perangkat desa dari 12 tamu undangan. Tim pelaksana terdiri dari 7 orang, yaitu Rizki Latief Setino, Wika Purbasari, Joko Purnomo, Novita Setianti, Riana Safitri, Sunaryono dan Lucky Giovanni.

### 2.3 Tahap Evaluasi

Tahap terakhir dalam pelatihan adalah evaluasi, yang merupakan tahap akhir dari kegiatan pengabdian. Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk menilai sejauh mana peserta berhasil dalam mengikuti pelatihan. Penilaian difokuskan pada kemampuan peserta dalam membuat produk, penggunaan alat yang tersedia, dan kemampuan mereka dalam penyimpanan. Tujuan dari evaluasi juga adalah untuk mengidentifikasi kelemahan dalam pelatihan dan memperbaikinya untuk pelatihan di masa mendatang. Tahap evaluasi dilakukan dengan penyerabaran kuisioner yang mencakup aspek *useability*, aspek *learnabilit*, aspek *efficiency* dan aspek *Accepability*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Prakegiatan

Hasil prakegiatan yaitu konsultasi di lakukan pada tanggal 17 Mei 2024 membahas terkait kebutuhan sistem informasi yang dibutuhkan pemerintah desa Majatengah, Purbalingga untuk meningkatkan kapasitas perangkat desa sehingga dapat bekerja secara efektif. Pada tahap ini tim pelaksana membuat buku petunjuk untuk memandu pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Majatengah. Selain itu, tim juga menyiapkan alat evaluasi kegiatan pengabdian.

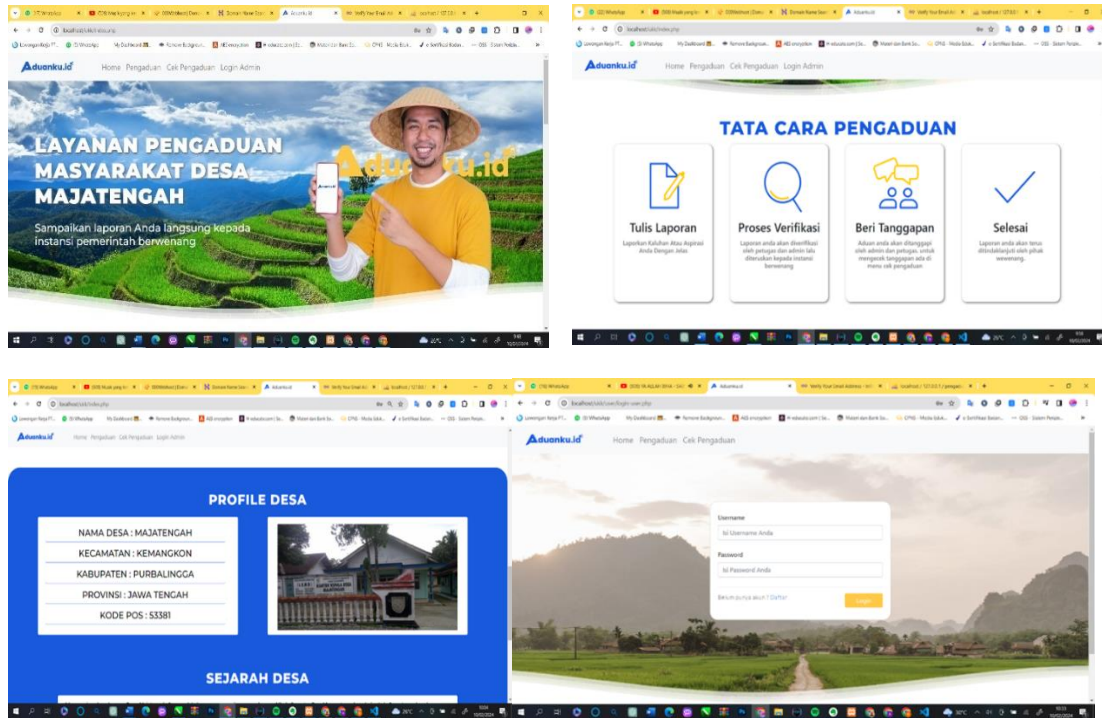
### 3.2 Hasil Pelaksanaan

Pengabdian yang dilakukan oleh tim pelaksana STMIK Widya Utama di Desa Majatengah dilaksanakan di Aula Kantor Desa Majatengah, Kecamatan Purbalingga. Kegiatan ini dihadiri oleh 11 perangkat desa. Pelaksanaan kegiatan berlangsung pada tanggal 21 Mei 2024 di Kantor Desa Majatengah. Tim pelaksana terdiri dari 7 orang yang tertera dalam surat tugas dari ketua LPPM, yaitu Rizki Latief Setino, Wika Purbasari, Joko Purnomo, Novita Setianti, Riana Safitri, Sunaryono dan Lucky Giovanni yang termuat dalam Gambar 2.



Gambar 2 Surat Tugas Pengabdian

Setiap peserta pelatihan menerima buku petunjuk penggunaan sistem informasi dari tim pelaksana yang berisi fitur-fitur yang ada diaplikasi. Buku petunjuk ini bertujuan untuk memudahkan peserta dalam memahami dan mengikuti praktikum. Kemudian tim pelaksana memberikan materi dan tata cara pengaduan yang termuat dalam gambar 3 yang berisi tampilan aplikasi layanan pengaduan masyarakat Desa Majatengah.



Gambar 3 Tampilan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Majatengah



Gambar 4 Dokumentasi Pemaparan Materi dan Penggunaan Aplikasi

Gambar 4 memuat pemaparan Materi dan penggunaan aplikasi yang telah dilakukan oleh Tim PKM, dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi kelancaran pelaksanaannya, di antaranya:

Faktor Pendukung:

- a. Dukungan yang sepenuhnya dari mitra kami, yakni Pemerintah Desa Majatengah, Purbalingga, sangat memfasilitasi kelancaran jalannya kegiatan ini.
- b. Partisipasi aktif dan tingginya antusiasme dari peserta berperan penting dalam memastikan kelancaran pelatihan.

Faktor Penghambat:

Keterbatasan akses internet yang kurang stabil menyebabkan pelatihan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

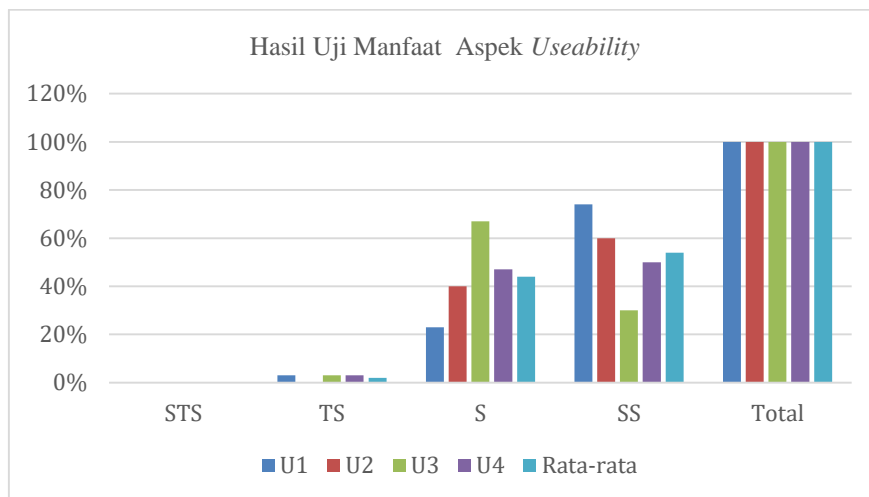
### 3.3 Hasil Evaluasi

Hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa korelasi person (r hitung) dari keenam belas pertanyaan pada kuesioner yang diuji melebihi nilai ambang batas yang ditentukan, yaitu 0,3, berdasarkan tabel nilai r. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keenam belas pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat dianggap valid.

Tabel 1 Hasil Uji *Reliability Statistic*

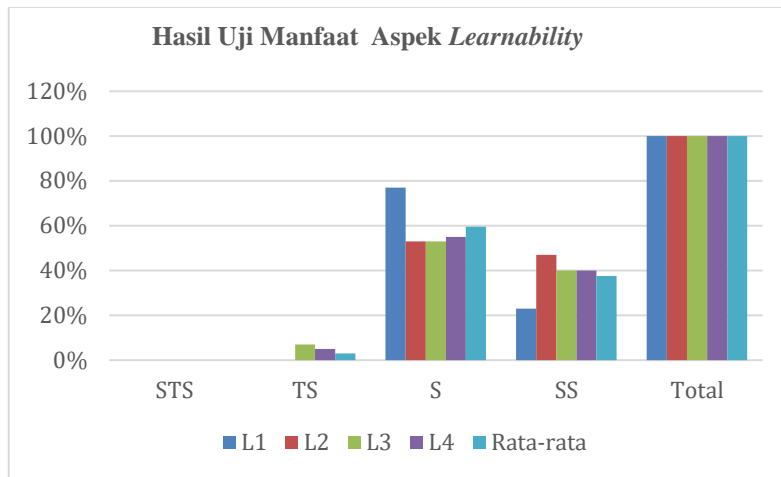
<b>Reliability Statistic</b>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>.781</b>	<b>16</b>

Tabel 1 memuat hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s alpha di atas 0,7, yakni 0,787, menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner terbukti dapat diandalkan. Respon dari para responden terhadap item pertanyaan dalam kuesioner menggambarkan persentase jawaban yang mencerminkan variabel pengujian kemanfaatan, seperti Kebergunaan, Kemudahan Pembelajaran, Efisiensi, dan Penerimaan.



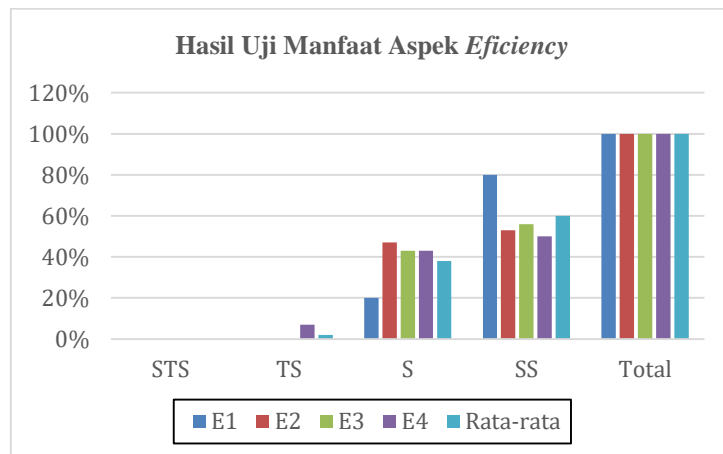
Gambar 5 Hasil Uji Manfaat Aspek *Useability*

Gambar 5 memuat hasil uji manfaat dari aspek *Useability* dengan hasil yang disetujui  $44\%+54\% = 98\%$



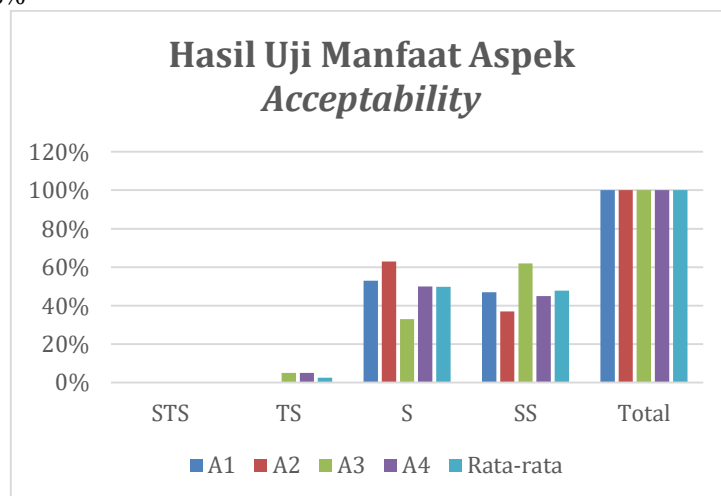
Gambar 6 Hasil Uji Manfaat Aspek *Learnability*

Gambar 6 memuat hasil uji manfaat dari Aspek *Learnability* dengan hasil yang disetujui  $59,5\%+37,5\% = 97\%$



Gambar 7 Tabel Hasil Uji Manfaat Aspek *Efficiency*

Gambar 7 memuat hasil uji manfaat dari Aspek *Efficiency* dengan hasil yang disetujui  $38\%+60\% = 98\%$



Gambar 8 Tabel Hasil Uji Manfaat Aspek *Acceptability*

Gambar 8 memuat hasil uji manfaat dari Aspek *Acceptability* dengan hasil yang disetujui disetujui  $49,75\%+47,75\% = 97\%$

Tabel 2 Rangkuman Hasil Uji Manfaat

	<i>Useability</i>	<i>Learnability</i>	<i>Eficiency</i>	<i>Accepability</i>
Prosentase	98%	97 %	98%	97,5%

Tabel 2 memuat tentang rangkuman hasil uji manfaat, jika persentasenya melebihi 75%, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Majatengah bermanfaat. Hal ini disebabkan karena setiap variabel (ULEA) memperoleh skor yang melampaui batas yang telah ditentukan[10].

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pelaksanaan kegiatan Pengabdian Implementasi Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Majatengah ini menunjukkan bahwa beberapa solusi telah ditemukan untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan dan memberikan pengaduan dari masalah adalah dengan pengimplementasian aplikasi sistem informasi aduanku.id. serta meningkatkan kinerja dan keefektifan pengaduan sebanyak 40 %.

#### 5. SARAN

Kegiatan pengabdian selanjutnya direncanakan akan dilaksanakan dengan durasi yang lebih panjang dan secara berkala serta adanya maintenance sistem informasi, Tujuannya adalah agar perangkat Desa Majatengah, Purbalingga dapat memiliki pemahaman yang lebih mendalam dan mahir dalam penggunaan aduanku.id.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Tim Pengabdian dari STMIK Widya Utama mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah turut serta dalam keberhasilan kegiatan ini. Kami sangat menghargai kolaborasi dan dukungan yang diberikan oleh perangkat desa, serta semua yang telah memberikan masukan dan arahan yang berarti selama pelaksanaan PKM ini. Kerjasama dari seluruh perangkat Desa Majatengah, Purbalingga, dan segenap keluarga besar STMIK Widya Utama atas dukungannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Saputro, "Penerapan Sistem Pendaftaran Siswa Baru Berbasis Website Untuk Inklusi Pendidikan di TK Al Ikhlas," vol. 7, no. 2, pp. 345–353, 2024.
- [2] P. Muliandhi, E. N. Ardina, and T. D. Cahyono, "Pelatihan Penggunaan Augmentd Reality dalam Pembelajaran di SMA Laboratorium UPGRIS Semarang," vol. 7, no. 2, pp. 354–360, 2024.
- [3] F. A. Artanto, "Sistem Informasi Pengaduan PAMSIMAS Perumahan Podosugih Kota Pekalongan," *J. Minfo Polgan*, vol. 12, no. 1, pp. 771–776, 2023, doi: 10.33395/jmp.v12i1.12510.
- [4] R. Mutaqin, "Sistem Infomasi Pengaduan Masyarakat Desa Sumberanyar Kecamatan Paiton Berbasis Android," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 4, pp. 1960–1972, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i4.1199.
- [5] A. V. Mantaring and A. G. Gabriel, "Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines," *Public Policy Adm. Res.*, vol. 9, no. 2, pp. 12–26, 2019,

- doi: 10.7176/ppar/9-2-03.
- [6] A. V Mantaring, "Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines," *Public Policy Adm. Res.*, no. March, 2019, doi: 10.7176/ppar/9-2-03.
- [7] Nurlela Wati, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web," *J. Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 2, pp. 72–76, 2020, doi: 10.32520/jupel.v2i3.1122.
- [8] T. Satriyo, F. Lutfiyani, and M. Mundriyah, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Pengemis, Gelandangan Dan Anak Punk Pada Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Kabupaten Pekalongan Berbasis Android," *J. Surya Inform.*, vol. 12, no. 1, pp. 57–65, 2022, doi: 10.48144/suryainformatika.v12i1.1478.
- [9] D. Ramdhana Prasetya, Domai, Tjahjanulin, I. Mindarti, and Lely, "Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik*, vol. Vol. 2, no. No. 1, p. h. 1151-1158, 2021.
- [10] R. Umar, "Lola Clare the polar bear," *Algoritma*, vol. 17, no. 02, pp. 204–211, 2020, [Online]. Available: <https://www.jurnal.itg.ac.id/index.php/algoritma/article/view/777keuangan>