
INOVASI TATA KELOLA ADUAN WARGA BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBILAWANG

Oleh:

Iis Panisah¹

Akif Mutawakkil²

Yazid Zahari³

Muhamad Zikri Fatur Rahman⁴

Siti Hanan⁵

Nuniek Permata⁶

Universitas Bina Bangsa

Jl. Raya Serang-Jakarta KM. 03 No. 1B Pakupatan, Kota Serang, Banten

Korespondensi Penulis : iispanisa0@gmail.com, kifmutawakil0307@gmail.com,
yazidzahari11@gmail.com, fathurahman307@gmail.com, sitihanan16@gmail.com,
nuniekpermata@gmail.com

Abstract Responsive public services require complaint channels that are easily accessible and managed in a structured manner. This community service project aimed to design and implement a public complaint website in Sambilawang Village, Waringinkurung District, Serang Regency. The program was executed by students from KKM Group 58 at Bina Bangsa University through stages of observation, needs analysis, system design, development, testing, and outreach. The implementation results demonstrate that this web-based platform effectively facilitates residents in submitting aspirations online while optimizing the efficiency of village officials in receiving and managing reports. The presence of this website is expected to strengthen interactive communication between residents and the village government, while fostering public service governance that is efficient, transparent, and accountable.

Received Agustust 20, 2026; Revised Agustust 20, 2026; September 02, 2026

*Corresponding author: iispanisa0@gmail.com

Keywords: *digitalization, public complaints, public services, village government, website.*

Abstrak. Pelayanan publik yang responsif membutuhkan saluran pengaduan yang mudah diakses serta dikelola secara terstruktur. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk merancang serta mengimplementasikan situs web pengaduan publik di Desa Sambilawang, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang. Pelaksanaan program dilakukan oleh mahasiswa KKM Kelompok 58 Universitas Bina Bangsa melalui tahapan observasi, analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan sistem, pengujian, hingga sosialisasi. Hasil implementasi menunjukkan bahwa platform berbasis web ini mampu memfasilitasi warga dalam menyampaikan aspirasi secara daring, sekaligus mengoptimalkan efisiensi perangkat desa dalam penerimaan dan pengelolaan laporan. Kehadiran situs web ini diharapkan dapat mempererat komunikasi interaktif antara warga dan pemerintah desa serta mendorong terciptanya tata kelola pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel..

Kata kunci: *digitalization, pemerintah desa, pelayanan publik, pengaduan masyarakat, website.*

LATAR BELAKANG

Dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintah desa sekarang dapat memberikan layanan yang lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat dapat menggunakan teknologi. Pengaduan adalah bagian penting dari pelayanan publik karena masyarakat dapat memberi tahu pemerintah desa tentang masalah, keluhan, dan aspirasi yang terjadi di lingkungan mereka. Dengan sarana pengaduan yang mudah diakses, pemerintah desa juga dapat mengetahui masalah apa yang perlu diperhatikan dan ditangani.

Pengelolaan pengaduan yang masih dilakukan secara manual dapat menyebabkan beberapa masalah, terutama dalam hal pencatatan, pengawasan, dan tindak lanjut laporan. (Rahmawati & Setiawan, 2025) menemukan bahwa sistem pengaduan manual dapat menyebabkan laporan tercecer, sulit direkapitulasi, dan proses penyelesaiannya tidak transparan. Sistem berbasis *web* memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan

INOVASI TATA KELOLA ADUAN WARGA BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBILAWANG

laporan tanpa harus pergi langsung ke kantor desa. Dengan demikian, perangkat desa dapat lebih teratur mengawasi dan mengelola laporan.

(Achmad Rifki, 2024) juga menunjukkan hal yang sama ketika mereka membangun sistem pengaduan masyarakat di Desa Gapurosukolilo. Sistem berbasis *web* dirancang untuk mengatasi proses pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara manual. Ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan, memantau perkembangan pengaduan, dan mengetahui bagaimana pemerintah desa menanggapi mereka.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Jumawal et al., 2025), sistem pengaduan masyarakat harus disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan desa. Identifikasi kebutuhan, perancangan sistem, pembuatan *website*, pengujian, dan pelatihan perangkat desa adalah semua tugas yang dilakukan. Laporan masyarakat dimaksudkan untuk didokumentasikan secara terpusat sehingga lebih mudah untuk dipantau dan ditindaklanjuti. Hal ini diperkuat oleh (Virgianto Eko Prasetyo, 2025) yang menegaskan bahwa pengembangan aplikasi pengaduan di lingkup desa dengan metode terstruktur mampu menciptakan komunikasi dua arah yang jauh lebih transparan dan responsif antara warga dan pemerintah desa.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan desa dapat membantu keterbukaan informasi dan membuat pelayanan lebih mudah diakses oleh masyarakat. dalam perancangan sistem informasi pelayanan desa berbasis *web*, sistem digital terbukti efektif mengatasi kendala pelayanan konvensional, meningkatkan efisiensi tata kelola data, serta mempermudah akses informasi publik secara real-time. Selain itu, penataan kanal digital seperti yang dikaji oleh (Kurniasih & Mulyono, 2022) pada sistem pengaduan desa berbasis *web* terbukti mampu memangkas hambatan geografis dan keterbatasan jam operasional kantor desa. Di samping itu, penelitian (Parisca et al., 2025) menegaskan bahwa pengintegrasian platform aduan digital menjadi sarana vital dalam menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang akuntabel serta responsif terhadap kebutuhan warga, yang juga didukung oleh temuan (Firaldi et al., 2024) mengenai penguatan saluran komunikasi publik desa melalui sistem aduan berbasis *web*.

Desa Sambilawang, yang terletak di Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, membutuhkan sarana komunikasi pelayanan yang dapat membantu warga dan

pemerintah desa berkomunikasi satu sama lain. Akibatnya, mahasiswa Kelompok 58 Universitas Bina Bangsa melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan fokus pada membuat website pengaduan warga. Pemerintah desa telah membuat platform digital di mana masyarakat dapat menyampaikan masalah atau pengaduan mereka tanpa harus datang secara langsung ke kantor desa. Diharapkan inovasi ini akan menjadi pilihan baru untuk menangani pengaduan masyarakat dan mempermudah penyampaian laporan sehingga dapat disimpan dan diurus dengan lebih baik. Sebaliknya, situs web ini memberi pemerintah desa sarana tambahan untuk menerima dan mengelola laporan masyarakat secara lebih terorganisir. Oleh karena itu, pengaduan masyarakat dapat dicatat dengan baik dan digunakan oleh pemerintah desa untuk mengetahui masalah di lingkungan masyarakat.

Program ini bertujuan untuk meningkatkan layanan publik di Desa Sambilawang, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, dengan menerapkan sistem pengelolaan pengaduan warga yang inovatif yang dapat diakses melalui internet. Diharapkan bahwa, selain membantu pemerintah desa dalam mengelola laporan secara lebih teratur, kegiatan ini akan memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Ini akan menghasilkan komunikasi yang lebih baik antara pemerintah desa dan masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Pengelolaan pengaduan warga merupakan bagian integral dari tata kelola pemerintahan desa yang responsif dan akuntabel. Penggunaan media digital berbasis website bertindak sebagai sarana transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem digital terintegrasi. Implementasi sistem pengaduan digital memungkinkan pencatatan laporan yang terstruktur, meningkatkan kepastian tindak lanjut, serta menciptakan transparansi antara aparatur pemerintah desa dengan masyarakat setempat.

METODE PENELITIAN

Desa Sambilawang terletak di Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, dan menawarkan layanan publik. Sebagai pengguna sistem, mahasiswa Kelompok 58 di Universitas Bina Bangsa bekerja sama dengan perangkat desa dan warga masyarakat.

INOVASI TATA KELOLA ADUAN WARGA BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBILAWANG

Selama proses kegiatan ini, pendekatan partisipatif diterapkan melalui observasi, identifikasi kebutuhan, desain sistem, pembuatan website, uji coba, dan sosialisasi. Metode pelaksanaan yang digunakan meliputi tahapan sebagai berikut: Pertama, Tahap Persiapan dan Observasi dilakukan dengan kunjungan ke Kantor Desa Sambilawang dan berbincang dengan perangkat desa untuk mengetahui kondisi pelayanan serta kebutuhan terkait penyampaian pengaduan masyarakat. Kedua, Identifikasi Kebutuhan dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan pemerintah desa dalam menerima serta mengelola pengaduan dari masyarakat. Ketiga, Perancangan Website dilakukan dengan menyusun rancangan website pengaduan masyarakat berdasarkan hasil observasi dan kebutuhan yang telah diperoleh. Keempat, Pembuatan Website dilaksanakan untuk mengembangkan website aduan warga dengan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perangkat Desa Sambilawang. Kelima, Sosialisasi dilakukan untuk memperkenalkan website kepada perangkat desa dan memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan website sebagai media penyampaian pengaduan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengembangan situs web aduan warga Desa Sambilawang merupakan salah satu upaya konkret untuk memperkuat pola komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah desa. Melalui platform digital ini, warga diberikan ruang alternatif untuk menyampaikan keluhan, masalah, maupun aspirasi secara fleksibel tanpa terikat batasan waktu jam kerja kantor desa. Rangkaian kegiatan meliputi tahap pembuatan sistem, perancangan formulir pengaduan, pengujian platform, hingga sosialisasi dan pendampingan penggunaan kepada perangkat desa setempat.

Implementasi Website Aduan Warga

Implementasi platform pengaduan diawali dengan penyusunan struktur sistem berbasis web yang mengedepankan kemudahan akses (user-friendly). Sistem dirancang agar masyarakat dapat mengakses formulir laporan secara daring tanpa perlu prosedur teknis yang rumit. Gambaran umum mengenai struktur fungsi serta penerapan aspek operasional pengaduan warga disajikan pada Tabel.1 berikut. Penyerahan website ke pihak kantor desa pada Gambar 1.

Gambar 1. Penyerahan website ke pihak kantor desa



Tabel 1. Aspek Dasar Penerapan Website Aduan Warga

Aspek Implementasi	Deskripsi Penerapan
Penyampaian Aduan	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui <i>website</i> dengan mengisi formulir yang telah tersedia mengenai permasalahan yang terjadi di lingkungan desa.
Informasi Aduan	Masyarakat mengisi informasi yang berkaitan dengan pengaduan melalui formulir yang tersedia sebagai bahan informasi bagi pemerintah desa.
Pengelolaan Aduan	Perangkat desa menerima laporan yang disampaikan masyarakat, mencatat, dan mengelolanya melalui sistem untuk membantu proses tindak lanjut.
Dokumentasi Aduan	Data pengaduan tersimpan dalam sistem secara teratur dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan desa.
Partisipasi Masyarakat	Masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, serta masukan bagi pemerintah desa.
Pelayanan Publik	<i>Website</i> menjadi media tambahan dalam pelayanan pengaduan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor desa.

INOVASI TATA KELOLA ADUAN WARGA BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBILAWANG

1. Pelaksanaan Teknis dan Fitur Layanan

Pengembangan sistem difokuskan pada dua fitur utama yang saling terintegrasi, yaitu antarmuka formulir aduan publik dan panel pengelolaan data oleh perangkat desa.

a) Formulir Pengaduan Publik Daring

Formulir pengaduan dirancang sesederhana mungkin agar masyarakat Desa Sambilawang dari berbagai latar belakang dapat menggunakannya tanpa kesulitan. Masyarakat cukup mengakses tautan situs web, memilih kategori pengaduan, serta melampirkan keterangan lokasi dan kronologi secara mendetail.

b) Panel Administrasi dan Penyimpanan Terpusat

Perangkat desa diberikan hak akses khusus untuk memantau setiap laporan yang masuk secara *real-time*. Sistem ini menggantikan mekanisme pencatatan manual sehingga proses pemilahan aduan dapat dilakukan secara lebih teratur dan terdokumentasi rapi dalam basis data digital.

Analisis Dampak Tata Kelola dan Pembahasan

Penerapan platform pengaduan berbasis web ini membawa dampak signifikan terhadap peningkatan efektivitas tata kelola pemerintahan di Desa Sambilawang, yang dapat ditinjau dari beberapa indikator utama pelayanan publik.

1. Efisiensi Pengelolaan Aduan dan Respon Desa

Kehadiran sistem digital secara langsung memangkas alur birokrasi penyampaian keluhan warga.

a) Aksesibilitas Laporan Tanpa Batasan Ruang dan Waktu

Masyarakat tidak lagi harus meluangkan waktu untuk datang langsung ke kantor desa saat jam kerja operasional. Hal ini sejalan dengan temuan (Rahmawati & Setiawan, 2025) serta (Kurniasih & Mulyono, 2022) yang menyatakan bahwa sistem pengaduan berbasis web mampu mengatasi kelemahan sistem manual seperti laporan yang berisiko tercecer, keterbatasan jangkauan fisik, atau lambat ditindaklanjuti.

b) Akurasi Informasi dan Verifikasi Laporan

Isian formulir digital yang terstruktur membantu pemerintah desa memperoleh informasi yang jelas dan terverifikasi sejak awal. Penataan variabel masukan laporan ini mempercepat identifikasi masalah, sebagaimana diterapkan pula dalam konsep pengumpulan informasi pada sistem aduan digital desa.

2. Transparansi dan Penguatan Partisipasi Warga

Selain efisiensi internal, platform ini memperkuat transparansi dan hubungan antara warga dan pemerintah desa.

a) Pengarsipan Digital dan Rekapitulasi Evaluasi

Penyimpanan laporan secara terpusat memudahkan perangkat desa dalam melakukan rekapitulasi berkala.(Achmad Rifki, 2024) serta (Jumawal et al., 2025)menegaskan pentingnya data laporan yang tersimpan rapi untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja pelayanan desa secara objektif.

b) Peningkatan Partisipasi Aktif dan Kepercayaan Publik

Masyarakat terdorong untuk lebih peduli terhadap isu-isu pembangunan dan sosial di sekitarnya. Sebagaimana dijelaskan oleh, (Parisca et al., 2025),(Virgianto Eko Prasetyo, 2025), keterbukaan kanal informasi dan kemudahan akses digital secara bertahap dapat meningkatkan kepuasan, akuntabilitas, serta kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik desa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan situs pengaduan masyarakat di Desa Sambilawang, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, adalah salah satu bentuk inovasi layanan publik yang dilakukan oleh mahasiswa KKM Kelompok 58 Universitas Bina Bangsa. Situs ini menawarkan pilihan bagi masyarakat untuk mengungkapkan keluhan, masalah, dan aspirasi secara online tanpa perlu hadir langsung ke kantor desa. Untuk pemerintah desa, situs web mampu mendukung dalam menerima, merekam, mendokumentasikan, dan mengelola aduan masyarakat dengan lebih teratur. Melalui website itu, interaksi antara masyarakat dan pemerintah desa bisa menjadi lebih efisien dan terfokus. Untuk memberikan manfaat yang berkelanjutan, perlu adanya pengelolaan dan penggunaan website secara konsisten oleh pemerintah desa serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada Universitas Bina Bangsa yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan KKM Kelompok 58. Terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Desa Sambilawang, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, atas izin, bantuan, dan kerja sama yang diberikan

INOVASI TATA KELOLA ADUAN WARGA BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA SAMBILAWANG

selama kegiatan berlangsung. Penghargaan juga diberikan kepada seluruh masyarakat Desa Sambilawang, Kecamatan Waringinkurung, Kabupaten Serang, yang telah menerima, mendukung, dan berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan pembuatan website aduan warga. Dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat membantu sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan media yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelayanan masyarakat di Desa Sambilawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rifki, D. S. (2024). Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Wonokerso. *Infomatek*, 26(2), 223–230. <https://doi.org/10.23969/infomatek.v26i2.19364>
- Firaldi, I., Purnamasari, I., & Mayasari, R. (2024). Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Di Desa Limusnunggal Berbasis Web. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7615–7623. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10333>
- Jumawal, Muhammad Royyan, Muh. Miftahussyurur mz, Isupianto, & Zaky. (2025). Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Desa Karang Baru Timur. *Jurnal Teknologi Informasi Untuk Masyarakat*, 3(2), 319–330. <https://doi.org/10.29408/jt.v3i2.33207>
- Kurniasih, K., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 678–688. <https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2022.7.4.692>
- Parisca, P., Khairul, K., & Syahputra, Z. (2025). Platform Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Helvetia. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(2), 1550–1557. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i2.15065>
- Rahmawati, D., & Setiawan, A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (Simas) Berbasis Website: Studi Kasus Balai Desa Pedawang Kudus. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 236–247. <https://doi.org/10.53299/bajpm.v5i1.1461>

Virgianto Eko Prasetyo, Muhammad Fahri Kamil, Vellin Fritania, S. (2025). Pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat DP3A Kabupaten Nabire Berbasis Web menggunakan Metode Agile. *Jurnal Teknologi Dan Informatika*, 3(1), 93–106. <https://doi.org/10.70539/jti.v3i1.54>