

Pelatihan Penggunaan Aplikasi *Mobile* Pengaduan Masyarakat Kepada Pemerintah Desa Kedunggede

Gustin Setyaningsih¹, Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo², Heraya Fitria³,
Hanun Karomatunnisa⁴, Palupi Pandanarum⁵

^{1,2,3,4,5} Program Studi Sistem Informasi

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Amikom Purwokerto

Email : gustin@amikompurwokerto.ac.id¹, mawp@amikompurwokerto.ac.id²,
herayafpm@gmail.com³, hanunkaromatunnisa@gmail.com⁴, palupipandan@gmail.com⁵

ABSTRAK

Pelayanan kepada masyarakat saat ini masih menerapkan metode mendengarkan dan mencatat di buku aspirasi atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Metode tersebut memiliki kelemahan yang tidak dapat termonitoring dengan jelas sehingga masyarakat tidak memiliki info apakah aspirasi atau keluhannya sudah tertangani oleh pemerintah desa atau sebaliknya. Dengan data perkembangan TIK di Indonesia terutama terkait pengguna telepon seluler dan internet semakin mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan media telepon seluler dan internet yaitu perlu adanya *software* yang dapat membantu melayani masyarakat. Permasalahan mitra seperti pelayanan kepada masyarakat mengenai penerimaan pengajuan aduan dan tanggapan pengaduan, masyarakat merasa kurang efektif dalam menyampaikan aduannya, tanggapan dari pemerintah belum realtime dan form berkas pengaduan yang masih manual sering hilang dan basah. Solusi yang ditawarkan adalah mensosialisasikan aplikasi aduan masyarakat kepada pemerintah desa dan masyarakat untuk dapat dimanfaatkan sebagai sarana atau media pengaduan kepada pemerintah desa. Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat dengan peserta dari Kepala Desa, perangkat desa, tokoh masyarakat Desa Kedunggede, ketua BPD, Ketua RW, Ketua RT, Ketua KTI, dan Babhinkamtibmas telah dilaksanakan dengan mensosialisasikan dan melatih penggunaan aplikasi sesuai dengan rencana, sasaran dan tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengedukasi dan memudahkan masyarakat Desa Kedunggede dalam menyampaikan aduan yang saat ini belum terkomputerisasi ke komputerisasi (Aplikasi Pengaduan berbasis *mobile*) seperti kegaduhan, infrastruktur desa, aduan mengenai alam, dan lain-lain.

Kata Kunci: *Pemerintahan Desa, Aplikasi Mobile, Pengaduan Masyarakat*

ABSTRACT

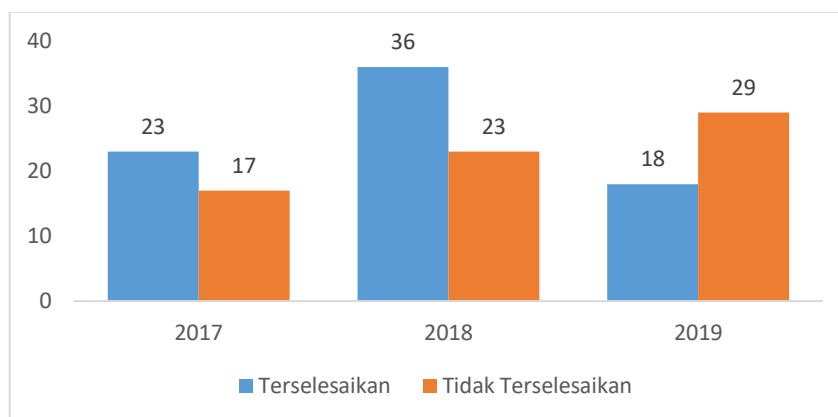
Services to the community currently still apply the listening method and record in the aspiration book or complaints submitted by the community. This method has weaknesses that cannot be clearly monitored so that the community does not have information on whether their aspirations or complaints have been handled by the village government or vice versa. With the data on the development of ICT in Indonesia, especially those related to cellphone and internet users, it is increasingly encouraging to improve the quality of services using cellphone and internet media, namely the need for software that can help serve the community. Partner problems such as services to the community regarding the acceptance of complaints submissions and responses to complaints, the community feels ineffective in submitting their complaints, the response from the government is not real time and the manual complaint file forms are often lost and wet. The solution offered is to socialize the community complaint application to the village government and the community so that it can be used as a means or media for complaints to the village government. Community service activities in the form of Community Complaint Report Monitoring application training with participants from the Village Head, village officials, Kedunggede Village community leaders, BPD heads, RW heads, RT heads, KTI chairs, and Babhinkamtibmas have been carried out by socializing and training the use of the application according to the plan, The expected goals and objectives are to educate and facilitate the people of Kedunggede Village in submitting complaints that are currently not computerized to computerized (mobile-based Complaint Applications) such as noise, village infrastructure, complaints about nature, and others.

Keywords: Village Government, Mobile Applications, Community Complaints

PENDAHULUAN

Desa adalah Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Undang-Undang Republik Indonesia, 2014). Pemerintah Desa merupakan instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga semestinya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi pemicu indikator keberhasilan terselenggaranya tugas dari Pemerintah Desa Kedunggede.

Pelayanan kepada masyarakat saat ini masih menerapkan metode mendengarkan dan mencatat dibuku aspirasi atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Metode tersebut memiliki kelemahan yang tidak dapat termonitoring dengan jelas sehingga masyarakat tidak memiliki info apakah aspirasi atau keluhannya sudah tertangani oleh pemerintah desa atau sebaliknya.



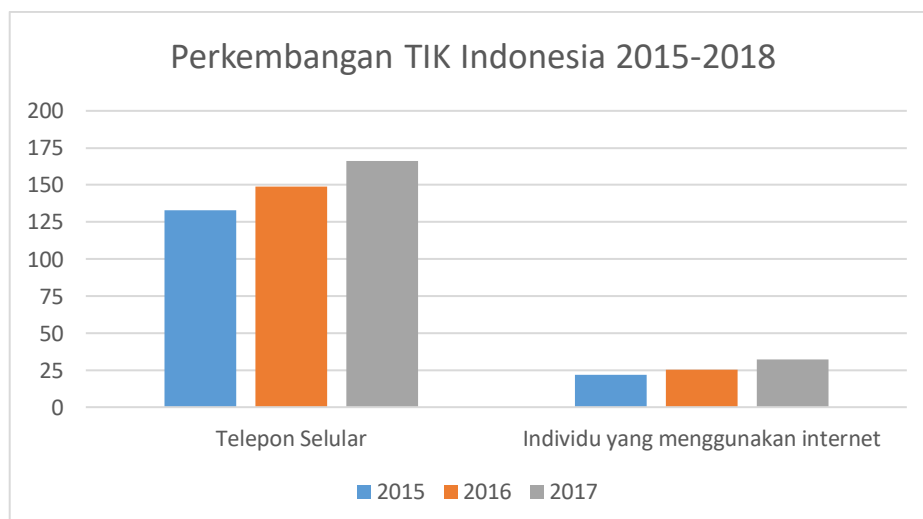
Gambar 1. Aduan Masyarakat

Dari gambar tersebut dapat menjelaskan perbandingan aduan masyarakat dari tahun 2017 sampai dengan 2019, aduan yang tidak dapat terselesaikan meningkat setiap tahunnya dan pada Tahun 2019 menjadi yang paling banyak mencapai 29 aduan. Aduan yang tidak terselesaikan dikarenakan kurangnya monitoring secara realtime, hal ini membuat masyarakat harus menanyakan langsung melalui telephone, chatting media sosial atau datang langsung ke kantor pemerintah desa. Pemerintah memiliki fungsi utama untuk melayani masyarakat sehingga diperlukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Pengaduan sebagai bentuk partisipasi dari masyarakat dalam membangun lingkungan desa serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja pemerintahan desa. Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan (Prasetya, 2013).

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah desa, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan seperti berbelit-belit,

lambat, mahal, dan melelahkan (Kurniawan, 2016). Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (Mursalim, 2018).

Untuk mendapatkan informasi yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat, diperlukan teknologi informasi yang baik dan mudah diakses semua orang. TIK membuka peluang besar dalam organisasi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Wakhid, 2017). Organisasi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah mulai bergerak dalam memanfaatkan TIK untuk mengimplementasikan e-government sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Somantri, 2017). Perkembangan TIK di Indonesia dari tahun 2015-2017 semakin meningkat terutama pada pengguna telepon seluler dan internet. Penggunaan telephone genggam atau smartphone dari tahun 2015 sampai 2017 mengalami peningkatan sekitar 33% dan penggunaan internet sekitar 10% (Badan Pusat Statistik, 2019), perkembangan TIK Indonesia tahun 2015-2017 digambarkan pada Gambar 1. TIK Indonesia 2015-2017.



Gambar 2. TIK Indonesia 2015-2017

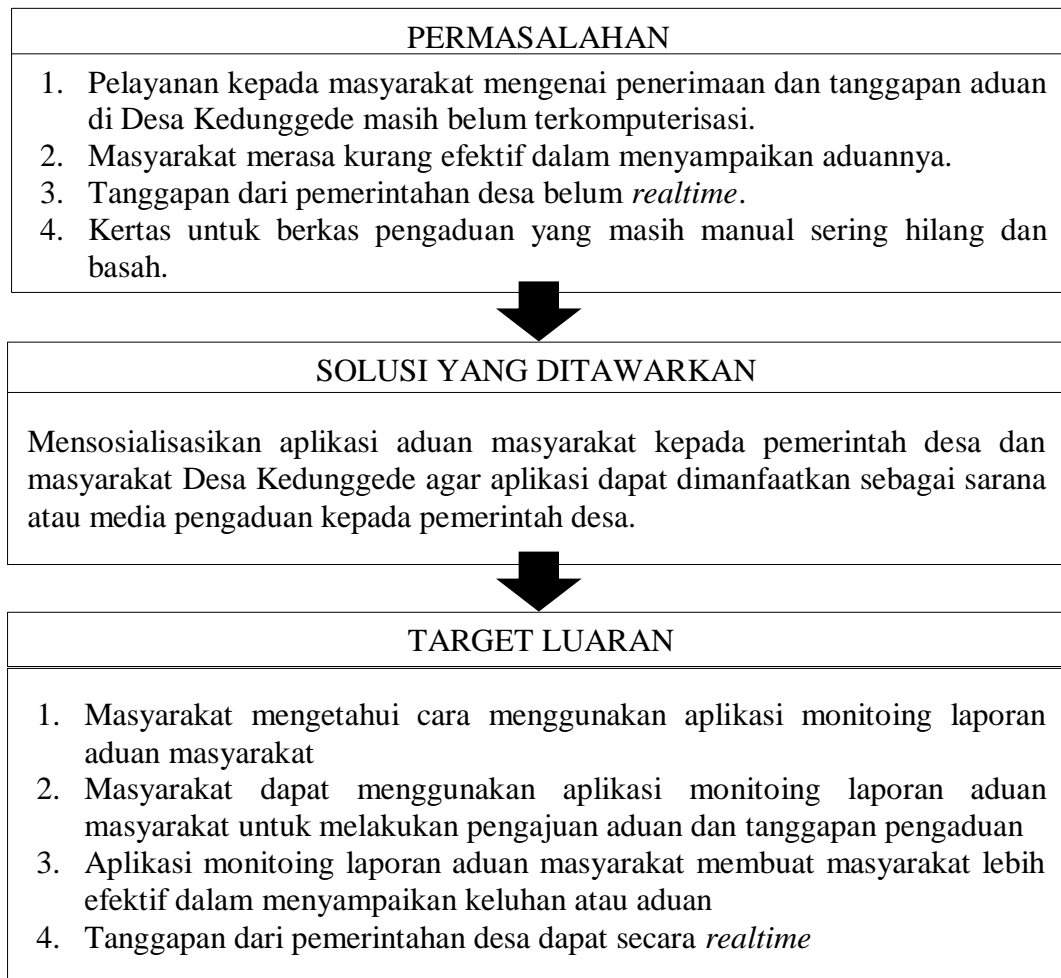
Data perkembangan TIK di Indonesia terutama terkait pengguna telepon selular dan internet semakin mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan media telepon selular dan internet yaitu perlu adanya *software* yang dapat membantu melayani masyarakat. *Software* adalah perintah program komputer yang bila dieksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan (Sukamto, 2015). Sudah semakin banyak pengabdian-pengabdian mengenai pelatihan aplikasi dilakukan oleh para dosen untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

TARGET LUARAN YANG DICAPAI

Keberhasilan kegiatan pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede, yaitu sebagai berikut:

- a. Masyarakat mengetahui cara menggunakan aplikasi monitoring laporan aduan masyarakat
- b. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi monitoring laporan aduan masyarakat untuk melakukan pengajuan aduan dan tanggapan pengaduan
- c. Aplikasi monitoring laporan aduan masyarakat membuat masyarakat lebih efektif dalam menyampaikan keluhan atau aduan
- d. Tanggapan dari pemerintahan desa dapat secara *realtime*

Berdasarkan penjelasan sebelumnya didapatkan gambaran skema permasalahan, solusi yang ditawarkan dan target luaran kegiatan pengabdian AMM 2020 sebagai berikut yaitu :



Gambar 3. Skema pengabdian masyarakat

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pengabdian dimulai dari Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI. sebagai ketua Tim Pengabdian AMM, selanjutnya bekerjasama dengan Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI dan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi. Ketua tim mengumpulkan data menggunakan metode wawancara dan observasi. Wawancara kepada Kepala Desa Kedunggede dan Ketua Badan Permusyawaratan Desa dilakukan dengan tanya jawab secara lisan terkait alur pengaduan yang dilaporkan masyarakat kepada Pemerintah Desa sampai pengaduan tersebut ditangani dan diselesaikan. Setelah melakukan

wawancara, ketua tim melakukan pengamatan langsung kepada masyarakat Desa Kedunggede yang melakukan pengaduan.

Setelah melakukan wawancara dan observasi maka permasalahan-permasalahan yang ada sudah dapat teridentifikasi oleh ketua tim pengabdian, kemudian tim mendapatkan permasalahan dilanjutkan mengidentifikasi kebutuhan mitra pengabdian. Ketua tim melakukan penyusunan proposal pengabdian dan laporan akhir Pengabdian AMM 2020. Tugas anggota pertama dan dua melakukan persiapan aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan memastikan aplikasi berjalan dengan baik saat presentasi acara pelatihan. Anggota tiga dan empat mempersiapkan segala kebutuhan yang dibutuhkan pada waktu pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede berlangsung seperti daftar hadir peserta pelatihan pengabdian, materi dan modul pelatihan, hingga sarana dan prasarana lainnya yang akan digunakan oleh peserta pengabdian AMM 2020.

Tahap selanjutnya Tim Pengabdian AMM 2020 berkoordinasi bersama mitra terkait tamu undangan Pengabdian AMM 2020 yaitu Kepala Desa, perangkat desa, tokoh masyarakat Desa Kedunggede, ketua BPD, Ketua RW, Ketua RT, Ketua KTI, dan Babhinkamtibmas. Selanjutnya mitra melaksanakan koordinasi bersama karang taruna desa untuk melakukan dokumentasi saat kegiatan sosialisasi berlangsung dan membantu Tim AMM 2020 untuk mempersiapkan sarana dan prasarana. Kegiatan pembuka pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede adalah sambutan ketua tim pengabdian AMM 2020 dilanjutkan sambutan dari Kepala Desa Kedunggede. Saat pelatihan berlangsung membahas mengenai infrastruktur Desa Kedunggede seperti akses jaringan internet dan selular 4G dan teknologi informasi lainnya. Acara inti pengabdian ketua tim melakukan presentasi mengenai fitur-fitur aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat yang dilakukan juga oleh peserta pelatihan seperti Kepala Desa, perangkat desa, tokoh masyarakat Desa Kedunggede, ketua BPD, Ketua RW, Ketua RT, Ketua

KTI, dan Babhinkamtibmas. Sesi tanya jawab dari para peserta dilaksanakan setelah acara inti selesai dan selanjutnya acara ditutup dengan foto bersama.

Setelah kegiatan sosialisasi dan pelatihan, TIM AMM melakukan monitoring selama kurang lebih empat bulan mengenai penggunaan aplikasi aduan masyarakat. Evaluasi hasil kegiatan bersama mitra dilakukan setelah seluruh acara pengabdian penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede selesai yang selanjutnya laporan akhir pengabdian Amikom Mitra Masyarakat dan jurnal pengabdian dibuat oleh ketua tim, pembuatan dokumentasi dalam bentuk video dibuat oleh anggota satu dan dua kemudian didistribusikan melalui *youtube* dan anggota tiga dan empat menyusun teks narasi untuk di terbitkan pada koran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian AMM 2020 pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede dilaksanakan pada hari Senin, 6 Juli 2020 di Pendopo Balai Desa Kedunggede Kecamatan Lumbir. Tim pengabdian terdiri dari satu dosen sebagai ketua tim yaitu Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI. dan beranggotakan dosen dan mahasiswa berbeda tahun angkatan. Setelah melakukan koordinasi dengan mitra terkait peserta, waktu, tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian akhirnya pelatihan dapat terlaksana dengan lancar walaupun masih dalam kondisi Pandemi Covid-19. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan mengikuti standar protokol kesehatan pencegahan Covid-19 seperti menggunakan masker, adanya tempat cuci tangan, tersedianya hand sanitizer dan alat pendeteksi cek suhu badan.

Kegiatan pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede dimulai dengan sambutan dari Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI., sebagai ketua tim pengabdian dan Bapak Sutomo selaku Kepala Desa. Saat pelatihan berlangsung membahas mengenai infrastruktur Desa Kedunggede seperti akses jaringan internet dan selular 4G dan teknologi informasi lainnya. Acara inti pengabdian ketua tim melakukan presentasi mengenai fitur-fitur aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat

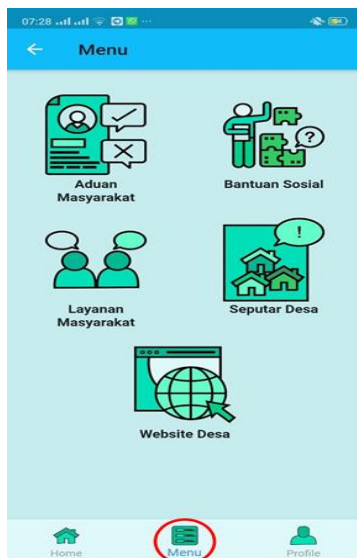
yang dilakukan juga oleh peserta pelatihan seperti Kepala Desa, perangkat desa, ketua BPD, Ketua RW, Ketua RT, Ketua KTI, Babhinkamtibmas, dan tokoh masyarakat Desa Kedunggede. Sesi tanya jawab dari para peserta dilaksanakan setelah acara inti selesai dan selanjutnya acara ditutup dengan foto bersama. Berikut pada Gambar 4 dan Gambar 5 merupakan foto peserta pelatihan sedangkan Gambar 6 dan Gambar 7 merupakan foto tampilan aplikasi Tuan Desa.



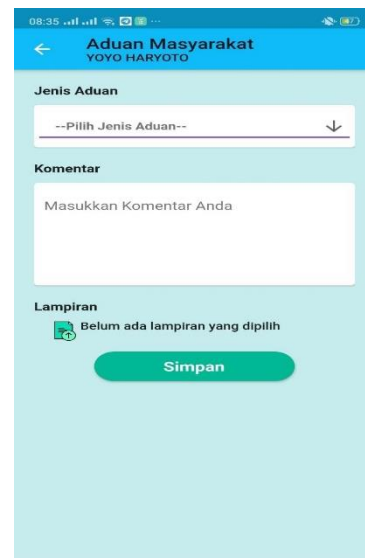
Gambar 4. Peserta Pelatihan



Gambar 5. Peserta Pelatihan



Gambar 6. Aplikasi Tuan Desa



Gambar 7. Aplikasi Tuan Desa

Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan aduan kepada pemerintah desa sebagai contohnya kegaduhan, infrastruktur desa, aduan mengenai alam, dan lain-lain. Saat menggunakan aplikasi pengaduan

terdapat fitur mengunggah foto yang dapat digunakan sebagai bukti untuk memvalidasi aduan tersebut sehingga aduan-aduan dari masyarakat dapat diketahui oleh pemerintah desa secara efektif dan efisien. Dengan aplikasi tersebut, masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan aduannya secara *realtime*, efektif dan efisien.

Hasil evaluasi kegiatan pengabdian, mendapatkan respon positif selama menggunakan aplikasi tuan desa dengan fitur aduan masyarakat dikarenakan tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan desa atau menghubungi perangkat desa melalui telephone dan chatting media sosial untuk memonitoring aduan. Fitur aduan membantu masyarakat memonitoring pengajuan aduan melalui *smartphone* secara berkala.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan penggunaan aplikasi *mobile* pengaduan masyarakat kepada pemerintah Desa Kedunggede telah dilaksanakan dengan lancar sesuai dengan rencana, sasaran dan tujuan yang diharapkan yaitu memudahkan masyarakat Desa Kedunggede dalam menyampaikan aduan yang saat ini belum terkomputerisasi ke komputerisasi (Aplikasi Pengaduan berbasis *mobile*) seperti kegaduhan, infrastruktur desa, aduan mengenai alam, dan lain-lain. Saat menggunakan aplikasi pengaduan terdapat fitur mengunggah foto yang dapat digunakan sebagai bukti untuk memvalidasi aduan tersebut sehingga aduan-aduan dari masyarakat dapat diketahui oleh pemerintah desa secara efektif dan efisien. Dengan aplikasi tersebut, masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan aduannya secara *realtime*, efektif dan efisien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam menyelesaikan Pengabdian Kepada Masyarakat Amikom Mitra Masyarakat (AMM) 2020 terutama kepada Universitas Amikom Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2019). *Indeks Pembangunan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi 2018*. Jakarta: BPS RI.
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justitia Journal of Law*, 569-586.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 1-17.
- Prasetya, D. R. (2013). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 1151-1158.
- Somantri, O. (2017). Implementasi E-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika : Jurnal Pengembangan IT*, 23-29.
- Sukamto, R. A. (2015). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Lembaran Negara RI.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 53-59.