

IMPLEMENTASI APLIKASI PENGADUAN ONLINE BERBASIS WEBSITE GUNA MENINGKATKAN PARTISIPASI PUBLIK DI KELURAHAN KADEMANGAN

Rizki Galang Satria¹, Himawan Fadillah², Ainun Johan Firmansyah³, *Saprudin⁴

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

E-mail: rizkigalangsatria221@gmail.com¹, himawanfadhillah@gmail.com², kepojohan@gmail.com³,
*dosen00845@unpam.ac.id⁴

ABSTRAK

Partisipasi publik merupakan komponen kunci dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Namun, keterbatasan akses komunikasi, birokrasi yang kompleks, dan rendahnya transparansi sering menjadi hambatan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan aplikasi pengaduan online berbasis website sebagai upaya meningkatkan partisipasi publik di Kelurahan Kademangan. Metode yang digunakan adalah pengembangan perangkat lunak dengan pendekatan Rapid Application Development (RAD), yang menekankan kecepatan dan keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem. Hasil dari implementasi ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan online mampu menjadi media yang efektif dan efisien dalam menyalurkan keluhan masyarakat. Selain itu, sistem ini juga mendukung peningkatan transparansi serta mempercepat proses penanganan aduan oleh pihak kelurahan. Dengan adanya aplikasi ini, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Kademangan mengalami peningkatan yang signifikan. Aplikasi pengaduan online ini diharapkan dapat menjadi model pengembangan layanan publik berbasis teknologi di wilayah administrasi lainnya

Kata kunci

partisipasi publik, pengaduan online, website, pelayanan publik, Kelurahan Kademangan

ABSTRACT

Public participation is a key component in establishing good governance. However, limitations in communication access, complex bureaucracy, and lack of transparency often hinder the community from conveying their aspirations or complaints. This study aims to implement a web-based online complaint application to enhance public participation in Kademangan Subdistrict. The development method used is Rapid Application Development (RAD), which emphasizes speed and user involvement throughout the system development process. The implementation results show that the online complaint system serves as an effective and efficient medium for channeling public complaints. Additionally, the system supports increased transparency and accelerates the complaint handling process by the local government. With the existence of this application, community participation in public service processes in Kademangan has significantly improved. This online complaint application is expected to serve as a model for the development of technology-based public services in other administrative regions

Keywords

public participation, online complaints, website, public service, Kademangan Subdistrict

1. PENDAHULUAN

Partisipasi publik merupakan elemen kunci dalam tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di tingkat kelurahan, keterlibatan warga sangat diperlukan dalam proses perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan yang menyangkut pelayanan publik maupun pembangunan wilayah. Namun, di Kelurahan Kademangan, tingkat partisipasi

masyarakat dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun pengaduan masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain keterbatasan akses terhadap media penyampaian aspirasi, kurangnya literasi digital, serta mekanisme pengaduan yang masih konvensional dan cenderung lambat dalam penanganannya.

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, diperlukan inovasi dalam sistem layanan publik yang mampu menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pemerintah kelurahan secara lebih efektif. Implementasi aplikasi pengaduan online berbasis website menjadi solusi strategis untuk meningkatkan partisipasi publik secara praktis, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan, saran, maupun laporan secara langsung tanpa harus datang ke kantor kelurahan, sehingga mampu mendorong keterlibatan masyarakat secara lebih luas. Di era digital seperti saat ini, transformasi layanan publik melalui teknologi informasi menjadi kebutuhan mendesak demi menciptakan pemerintahan lokal yang lebih adaptif, inklusif, dan partisipatif.

Partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah di era modern dituntut untuk membuka ruang partisipatif yang memungkinkan warga berkontribusi dalam proses pembangunan dan pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan, seperti terbatasnya akses komunikasi langsung, prosedur birokrasi yang berbelit, hingga kurangnya transparansi dalam penyelesaian aduan.

Kemajuan teknologi informasi telah membawa peluang baru untuk menjawab tantangan tersebut. Salah satu solusinya adalah dengan membangun sistem pengaduan berbasis online yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan secara mudah, cepat, dan terdokumentasi. Kelurahan Kademangan sebagai bagian dari pemerintahan tingkat lokal memiliki potensi besar dalam mengadopsi sistem pelayanan publik digital. Sayangnya, tingkat partisipasi warga di kelurahan ini masih rendah akibat kurangnya media komunikasi yang efektif.

Oleh karena itu, implementasi aplikasi pengaduan online berbasis website menjadi langkah strategis untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pemerintah kelurahan, serta mendorong keterlibatan warga dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai kondisi partisipasi masyarakat dan kebutuhan sistem pengaduan di Kelurahan Kademangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara dan observasi langsung di lapangan.

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan Kelurahan Kademangan untuk mengamati proses penanganan pengaduan yang selama ini berlangsung secara manual. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat secara nyata alur komunikasi, respon petugas kelurahan terhadap pengaduan, serta hambatan administratif yang ada. Data yang diperoleh melalui observasi ini digunakan sebagai dasar dalam perancangan sistem pengaduan online yang lebih efisien dan responsif.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada stakeholder terkait, seperti perangkat kelurahan, ketua RT/RW, dan beberapa warga masyarakat Kelurahan Kademangan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali informasi mengenai mekanisme pengaduan yang saat ini berjalan, hambatan yang dihadapi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, serta harapan mereka terhadap sistem pengaduan berbasis website. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki ruang fleksibel dalam menggali informasi yang lebih dalam dari responden.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumen dilakukan untuk menelaah berbagai data sekunder yang relevan, seperti arsip pengaduan masyarakat sebelumnya, struktur organisasi kelurahan, alur pelayanan publik, serta regulasi terkait sistem pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan. Studi ini berguna untuk memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku, serta menjadi dasar perancangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan administrasi dan legalitas pemerintahan setempat.

2.2. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis agar memperoleh hasil yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Persiapan dan Penyusunan Instrumen Penelitian

Pada tahap awal, peneliti melakukan identifikasi permasalahan, penetapan tujuan penelitian, serta penyusunan instrumen pengumpulan data seperti panduan wawancara, lembar observasi, dan format studi dokumen.

b. Pengumpulan Data Lapangan

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan studi dokumen di lingkungan Kelurahan Kademangan. Tahap ini bertujuan untuk memperoleh informasi aktual mengenai sistem pengaduan masyarakat yang sedang berjalan serta potensi penerapan sistem berbasis website.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan kebutuhan sistem dan merumuskan desain solusi teknologi yang sesuai. Analisis dilakukan untuk menemukan pola, hambatan, serta peluang pengembangan sistem pengaduan online.

d. Penyusunan Laporan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, peneliti menyusun laporan akhir yang mencakup latar belakang, metodologi, temuan lapangan, desain sistem aplikasi, serta kesimpulan dan rekomendasi.

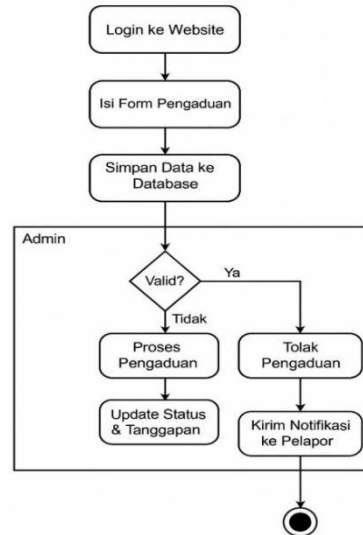
e. Presentasi dan Diseminasi Hasil

Hasil penelitian disampaikan melalui presentasi kepada pihak terkait, seperti pemerintah kelurahan atau instansi yang berkepentingan, sebagai bentuk diseminasi dan implementasi hasil penelitian dalam praktik nyata.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Flowchart Diagram *Berjalan*

Flowchar diagram sistem berjalan menggambarkan proses pengaduan masyarakat yang dilakukan secara manual sebelum adanya sistem pengaduan online di Kelurahan Kademangan. Proses ini diawali ketika warga datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi

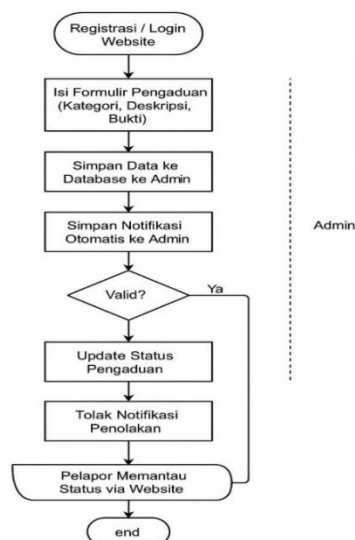


Gambar 1. Flowchart Diagram Berjalan

3.2 Flowchart Diagram Usulan

Flowchart diagram sistem usulan menggambarkan alur proses pengaduan yang telah ditingkatkan melalui penerapan aplikasi pengaduan online berbasis website. Proses diawali dengan warga mengakses situs resmi pengaduan dan melakukan login atau registrasi akun jika belum memiliki.

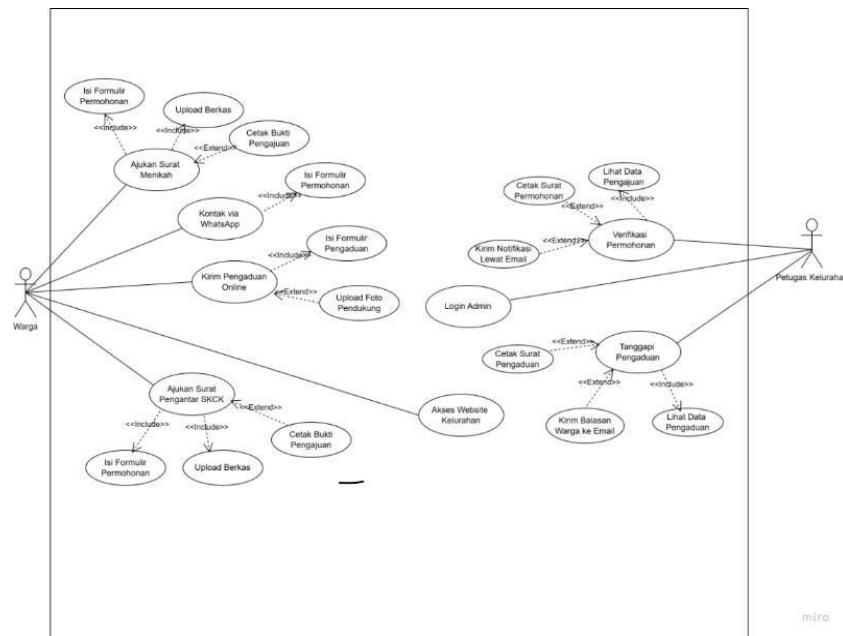
Warga mengisi formulir pengaduan secara digital yang mencakup informasi seperti nama pelapor, alamat, jenis pengaduan, deskripsi permasalahan, dan dapat dilengkapi dengan lampiran gambar atau dokumen.



Gambar 2. Flowchart Diagram Usulan

3.3 Usecase Diagram

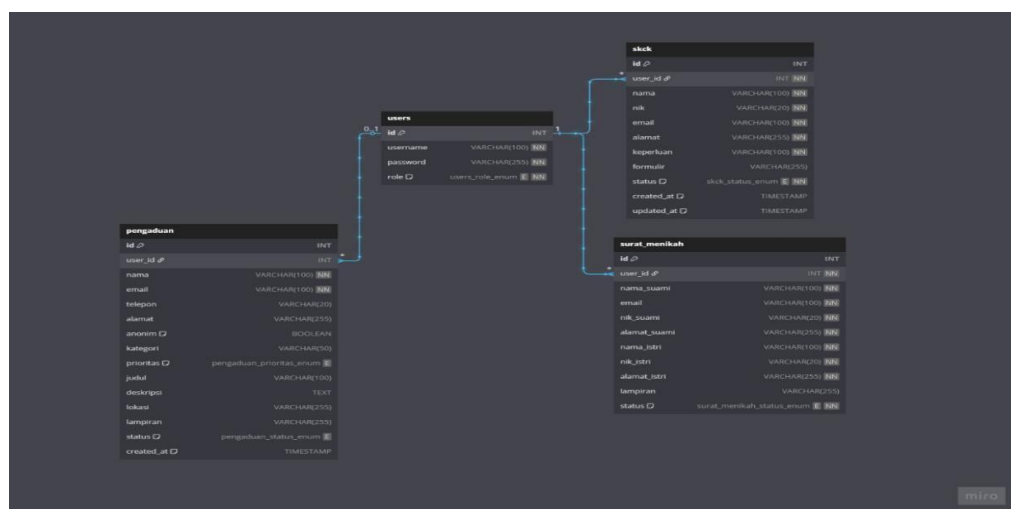
Menurut Kendall & Kendall (2011), Use Case Diagram yaitu representasi visual dari komunikasi antara aktor (pengguna atau sistem lain) dengan sistem untuk menggapai suatu tujuan tertentu. Berikut ini Adalah Usecase Diagram Pemesanan Barang, dimana admin dan pelanggan dapat mengakses halaman masing masing.



Gambar 3. Usecase Diagram

3.4 Class Diagram

Class diagrams adalah representasi statis dari sistem yang menunjukkan kelas-kelas dalam perangkat lunak, atribut yang dimiliki, metode (fungsi) yang dijalankan, serta hubungan antar kelas tersebut (Larman, 2004). Dibawah ini merupakan class diagram dimana user memiliki banyak orders dan setiap orders memiliki banyak orders items dan user dapat memberikan banyak testimonials

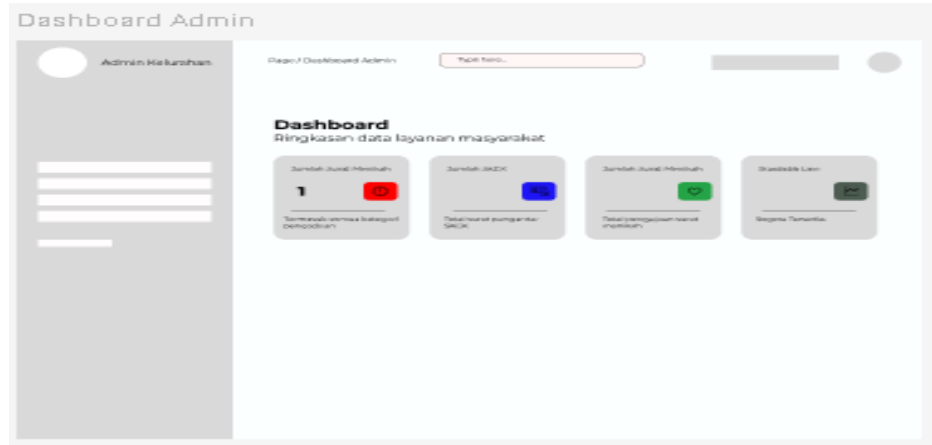


Gambar 4. Class Diagram

3.5 Implementasi Sistem

a. Implementasi Dashboard Admin

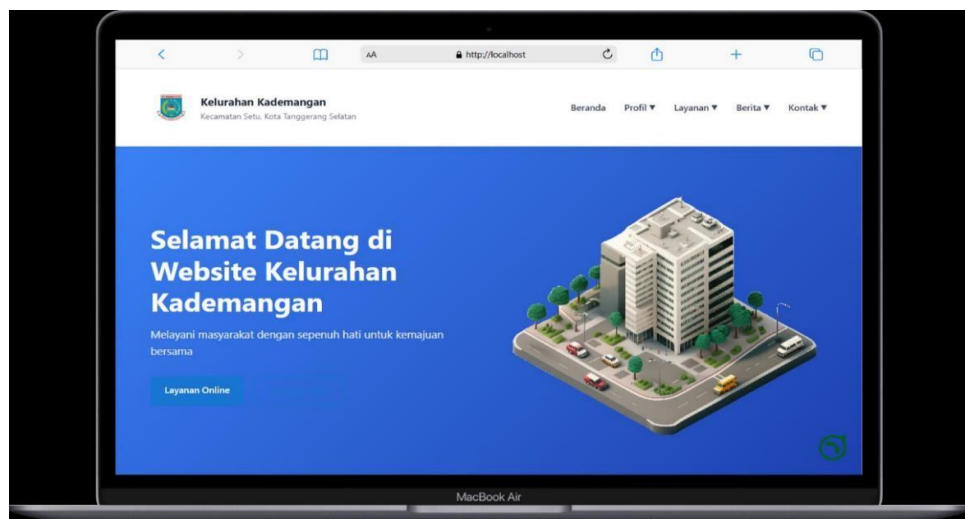
Merupakan tampilan utama setelah login, berisi menu navigasi seperti pengelolaan data pengaduan, verifikasi surat, laporan, dan pengaturan lainnya. Dashboard dirancang untuk memberikan akses cepat dan ringkas bagi petugas kelurahan.



Gambar 5. Implementasi Dashboard Admin

b. Implementasi Halaman Utama

Di halaman utama ini warga bisa tau kegiatan di kelurahan.



Gambar 6. Implementasi Halaman Utama

a. Implementasi Form Pengisian data

Halaman ini memungkinkan masyarakat mengisi data pengaduan atau permohonan secara digital. Elemen utama pada halaman ini mencakup kolom nama, alamat, jenis pengaduan, uraian masalah, dan fitur unggah dokumen atau gambar pendukung.

The image shows a web form titled "Data Pemohon" with the subtitle "isi data sesuai dengan KTP". The form is enclosed in a light blue border. It contains five input fields: "Nama Lengkap", "Email", "NIK", "Alamat", and "Keperluan". Each field is represented by a white rectangular box with a thin border. The form is set against a light gray background.

Gambar 7. Implementasi form Pengisian

3.6 Pengujian *Black Box*

Table 1 Pengujian Black Box

Menu/Fitur	Skenario uji	Input	Output yang Diharapkan	Status
Login Admin	Login dengan data valid	Username: admin, Password: 12345	Masuk ke halaman dashboard	Berhasil
Login Admin	Login dengan data salah	Username: admin, Password: salah	Pesan error "Username/Password salah"	Berhasil
Form Pengaduan	Input data lengkap	Nama, alamat, jenis pengaduan, deskripsi	Data tersimpan, notifikasi terkirim	Berhasil
Form Pengaduan	Input kosong pada	Semua kolom dikosongkan	Muncul pesan peringatan "Harap isi data"	Berhasil

4. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi pengaduan online berbasis website di Kelurahan Kademangan terbukti mampu meningkatkan partisipasi publik dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran terhadap layanan pemerintah. Sistem ini memberikan kemudahan akses, mempercepat proses penyampaian informasi, serta meningkatkan

transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan. Dengan dokumentasi digital dan alur yang lebih efisien, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, dan komunikasi antara warga dan pihak kelurahan menjadi lebih terbuka. Oleh karena itu, aplikasi ini tidak hanya menjadi solusi atas kendala pengaduan konvensional, tetapi juga menjadi langkah strategis dalam membangun budaya partisipatif berbasis teknologi di lingkungan pemerintahan tingkat kelurahan

5. DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, S. R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Lee, G., & Kwak, Y. H. (2010). *An Open Government Maturity Model for Social Media-Based Public Engagement*. Government Information Quarterly, 29(4), 492–503.
- Moon, M. J. (2002). *The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality?* Public Administration Review, 62(4), 424–433.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2020). *Co-Production and the Co- Creation of Value in Public Services: A Perspective from Service Management*. British Journal of Management, 31(1), 1–17.
- Van Dijk, J. (2006). *Digital Divide Research, Achievements and Shortcomings*.
- ISO/IEC 27001. (2013). *Information Technology – Security Techniques – Information Security Management Systems – Requirements*. International Organization for Standardization.
- GDPR. (2016). *General Data Protection Regulation (EU) 2016/679*. Official Journal of the European Union.