

---

## Digitalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Desa Mentoro

**Fitri Umardiyah<sup>1</sup>, Mochammad Helmi Hendrawan<sup>2</sup>, Shevi Rohimatunnisa<sup>3</sup>, Syafira Nur Fadilla<sup>4</sup>, Arkan Firzatullah<sup>5</sup>, Muhammad Farid Nasrulloh<sup>6</sup>, Ino Angga Putra<sup>7</sup>, Yuyun Bahtiar<sup>8</sup>**

<sup>1,6</sup> Prodi Pendidikan Matematika, Universitas KH. Wahab Hasbullah

<sup>2,4,5</sup> Prodi Sistem Informasi, Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

<sup>3</sup> Prodi Teknik Informatika Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

<sup>7</sup> Prodi Pendidikan Fisika Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

<sup>8</sup> Prodi Pendidikan Bahasa Inggris Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

\*Email: [fitriumardiyah@unwaha.ac.id](mailto:fitriumardiyah@unwaha.ac.id)

---

### ABSTRACT

*Villages have a very strategic role in providing services to the public. One important service is the handling of public complaints. In Mentoro Village, the complaint system is still conventional, so that reports from the community are not neatly documented, which risks hindering follow-up and slowing down the response from village officials. The community service team implemented a program with the aim of providing an effective, efficient, and transparent means of conveying the aspirations, complaints, and suggestions of the community to the village government. The community service program was designed to provide solutions through the provision of easily accessible digital-based complaint facilities, such as Google Forms and QR codes, as well as socialization of their use. The activities were carried out in three stages, namely socialization, demonstration, and assistance. Through the implementation of a complaint system based on Google Forms and QR codes, the community now has easier, faster, and more practical access to convey their aspirations, complaints, and suggestions to the village government. This system also helps village officials in documenting reports neatly, systematically, and transparently so that follow-up can be carried out more effectively.*

**Keywords:** digitization; complaint services; community.

### ABSTRAK

*Desa memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kepada publik. Salah satu layanan yang penting adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Di Desa Mentoro, sistem pengaduan masih bersifat konvensional sehingga pencatatan laporan masyarakat tidak terdokumentasi dengan rapi dan berisiko menghambat tindak lanjut serta memperlambat respon penanganan dari pihak perangkat desa. Tim pengabdian melaksanakan program dengan tujuan untuk menyediakan sarana yang efektif, efisien, dan transparan dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran masyarakat kepada pemerintah desa. Program pengabdian dirancang untuk memberikan solusi melalui penyediaan sarana pengaduan berbasis digital yang mudah diakses masyarakat, seperti Google Form dan QR Code, serta sosialisasi penggunaannya. Kegiatan dilakukan dalam tiga tahap yaitu sosialisasi, demonstrasi, dan pendampingan. Melalui penerapan sistem pengaduan berbasis Google Form dan QR Code, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah, cepat, dan praktis dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran kepada pemerintah desa. Sistem ini juga membantu perangkat desa dalam mendokumentasikan laporan secara rapi, sistematis, dan transparan sehingga tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih efektif.*

**Kata Kunci:** digitalisasi; layanan pengaduan; masyarakat.

---

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era saat ini. Teknologi informasi berdampak pada kehidupan individu dan sosial seperti instansi pemerintah desa. Desa memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kepada publik (Setyaningsih et al., 2020). Salah satu layanan yang penting adalah pelayanan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam setiap instansi yang melakukan penyelenggara pelayanan publik, karena pengaduan masyarakat bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan (Sabeni & Setiamandani, 2020a).

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali dihadapkan dengan proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan mendapatkan waktu yang cukup lama sehingga masyarakat merasa tidak betah menunggu dalam proses pelayanan (Sabeni & Setiamandani, 2020b). Oleh sebab itu, pengaduan masyarakat sangat penting bagi pemerintah untuk mengevaluasi seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan program (Bunda & Tjenreng, 2025). Layanan pengaduan juga sebagai wadah pemerintah untuk mengetahui aspirasi rakyatnya (Satria & Priyadi, 2020).

Konsep digitalisasi pelayanan publik mulai banyak diterapkan melalui berbagai inisiatif *e-government* hingga program *smart village*. Digitalisasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan (Ahmad et al., 2022). Namun, di tingkat desa, penerapan digitalisasi masih menghadapi berbagai kendala, salah satunya adalah belum adanya sistem pengaduan masyarakat yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik (Muafi, 2024). Selama ini, penyampaian aspirasi atau pengaduan masyarakat di desa umumnya dilakukan secara lisan atau melalui pertemuan tatap muka. Kondisi serupa juga terjadi di Desa Mentoro, di mana sistem pengaduan masih bersifat konvensional sehingga pencatatan laporan masyarakat tidak terdokumentasi dengan rapi dan berisiko menghambat tindak lanjut serta memperlambat respon penanganan dari pihak perangkat desa.

Desa Mentoro merupakan salah satu desa yang masih menggunakan sistem pengaduan masyarakat secara konvensional, yaitu disampaikan secara lisan atau melalui pertemuan tatap muka. Kondisi ini menjadi permasalahan karena masyarakat belum memiliki wadah yang praktis, cepat, dan terdokumentasi dalam menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun saran. Oleh karena itu, digitalisasi layanan pengaduan berbasis Google Form dihadirkan sebagai solusi untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat respons, serta mendukung terwujudnya desa berbasis *smart village* yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Program ini bertujuan untuk menyediakan sarana yang efektif, efisien, dan transparan dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran masyarakat kepada pemerintah desa. Melalui sistem berbasis digital, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Selain itu, digitalisasi ini juga dimaksudkan untuk mempercepat respons perangkat desa, mendukung dokumentasi pengaduan secara rapi, serta mewujudkan tata kelola pelayanan yang lebih modern dan akuntabel.

Permasalahan yang dihadapi terkait dengan sistem pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Mentoro adalah sebagai berikut.

1. Sistem pengaduan masih bersifat konvensional
2. Kurangnya dokumentasi dan arsip pengaduan
3. Respon penanganan yang lambat.
4. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.

Program pengabdian dirancang untuk memberikan solusi melalui penyediaan sarana pengaduan berbasis digital yang mudah diakses masyarakat, seperti Google Form dan QR Code, serta sosialisasi penggunaannya. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengaduan dapat terdokumentasi secara rapi, respon penanganan lebih cepat, dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi meningkat. Pada akhirnya, program ini diharapkan dapat mendukung terwujudnya pelayanan desa yang lebih transparan, akuntabel, dan selaras dengan perkembangan era digital.

## METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam program ini adalah pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). PAR merupakan pendekatan penelitian dan pengabdian yang menekankan pada keterlibatan seluruh pihak yang relevan (*stakeholder*) dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi (Supriyono & Bahrudin, 2024).

Pendekatan ini bertujuan untuk menarik antusiasme masyarakat dan pemerintahan Desa Mentoro, Kecamatan Sumobito, agar mau menerima, mendukung, dan memanfaatkan layanan pengaduan berbasis digital yang diperkenalkan melalui kegiatan sosialisasi. Metode ini juga mencakup sosialisasi dan koordinasi dengan masyarakat serta perangkat desa mengenai digitalisasi layanan pengaduan, yang dapat memberikan manfaat signifikan bagi peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas tata kelola desa (Hariono et al., 2024).

Dengan pendekatan ini, masyarakat desa Mentoro tidak hanya diposisikan sebagai penerima manfaat, tetapi juga menjadi bagian penting yang ikut berperan dalam membangun solusi. Cara ini membuat program lebih sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, mudah diterima, dan berpeluang besar untuk terus dijalankan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan secara langsung (tatap muka) dengan perangkat desa dan masyarakat Desa Mentoro. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan koordinasi bersama Kepala Desa dan perangkat desa untuk menjelaskan tujuan serta mendapatkan dukungan program.



Gambar 1. Layanan Google Form dan QR Code

Selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada perangkat desa di Balai Desa Mentoro, sekaligus pendampingan teknis tentang cara mengelola data pengaduan. Setelah mendapat persetujuan, tim melanjutkan sosialisasi kepada RT/RW dan warga, dengan penjelasan cara mengakses QR Code serta mengisi laporan.



Gambar 2. Sosialisasi Layanan Pengaduan Digital Kepada Perangkat Desa

Layanan QR Code ditempatkan di titik strategis seperti balai desa dan pos ronda. Program ini diakhiri dengan evaluasi bersama perangkat desa, yang menunjukkan layanan digital ini dapat membantu meningkatkan transparansi dan efektivitas pelayanan.

Rangkaian kegiatan pelaksanaan pengabdian secara terperinci terbagi menjadi tiga tahapan yaitu, sosialisasi; demonstrasi, dan pendampingan.

### 1. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses penyampaian informasi, pengetahuan, dan pemahaman kepada masyarakat dengan tujuan agar mereka dapat mengenal, memahami, dan pada akhirnya memanfaatkan suatu program atau inovasi yang diperkenalkan (Kurniawan et al., 2023). Dalam konteks kegiatan ini, sosialisasi dilakukan untuk memberikan gambaran dan pemahaman kepada perangkat desa, RT/RW, serta warga Desa Mentoro mengenai pemanfaatan sistem pengaduan berbasis Google Form yang terhubung dengan QR Code. Dalam kegiatan ini, warga diperkenalkan cara mengakses layanan, mengisi laporan, hingga memahami manfaat digitalisasi pengaduan bagi peningkatan transparansi dan akuntabilitas desa. Melalui sosialisasi ini, diharapkan masyarakat lebih mudah menyampaikan aspirasi tanpa harus datang langsung ke balai desa, sementara perangkat desa mampu mengelola pengaduan dengan lebih cepat, rapi, dan terdokumentasi secara digital.

## 2. Demonstrasi

Metode demonstrasi adalah pendekatan pembelajaran di mana instruktur secara langsung menunjukkan langkah-langkah penggunaan sistem atau alat, sehingga audiens dapat mengamati prosesnya secara nyata sebelum mencoba sendiri. Metode ini efektif dalam meningkatkan pemahaman prosedural peserta, terutama saat memperkenalkan teknologi baru dalam pelayanan masyarakat (Natalia & Tacoh, 2023). Pada pelaksanaan program, tim memperagakan langsung cara menggunakan layanan pengaduan digital Desa Mentoro, mulai dari memindai QR Code hingga mengisi Google Form dan mengirim laporan.

Langkah akses layanan pengaduan digital:

- a. Buka aplikasi Kamera/Google di ponsel.
- b. Gunakan kamera dari Google atau Google Lens. Banyak ponsel bisa memindai QR langsung dari aplikasi kamera.
- c. Aktifkan pemindaian QR.
- d. Di kamera dari Google, pilih mode QR, lalu arahkan kamera ke QR Code pada poster layanan.
- e. Ketuk tautan yang muncul.
- f. Setelah kode terbaca, akan muncul notifikasi tautan, ketuk untuk membuka halaman Google Form. (Pemindaian QR umumnya memunculkan banner tautan yang bisa diketuk.)
- g. Buka Google Form.
- h. Formulir akan terbuka di browser. (Google Form adalah layanan formulir online untuk mengumpulkan respons secara real-time.)
- i. Isi data pada Formulir.
- j. Pelapor diminta mengisi identitas diri sesuai kebijakan desa, memilih kategori pengaduan, serta menuliskan uraian kejadian (lokasi RT/RW, waktu, dan detail masalah). Jika diperlukan, pelapor dapat melampirkan foto atau video pendukung. Setelah semua data terisi, laporan dikirim dengan menekan tombol Kirim/Submit pada Google Form yang diakses melalui QR Code.

## 3. Pendampingan

Pendampingan dilakukan untuk memastikan perangkat desa mampu mengelola data pengaduan secara mandiri setelah sosialisasi selesai. Pada tahap ini, tim memberikan bimbingan teknis mengenai cara membuka laporan pengaduan melalui Google Form, memeriksa data yang masuk, menyusun arsip digital, serta menindaklanjuti laporan dengan cepat.

Tim melanjutkan rangkaian kegiatan pasca program dilaksanakan, yaitu evaluasi. Evaluasi pelaksanaan program ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan kegiatan dapat tercapai serta bagaimana penerimaan perangkat desa, RT/RW, dan masyarakat terhadap inovasi layanan pengaduan berbasis digital. Evaluasi ini dilaksanakan melalui diskusi bersama perangkat desa serta penyebaran angket kuesioner kepada perangkat desa, RT/RW, dan masyarakat yang mengikuti sosialisasi. Angket menggunakan skala Likert (SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju) yang memuat 10 pertanyaan terkait kemudahan, pemahaman, manfaat, hingga harapan keberlanjutan layanan. Pernyataan yang tersaji pada angket evaluasi tampak pada Gambar 3.

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya memahami tujuan program Digitalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat.		✓		
2	Sistem pengaduan berbasis Google Form mudah digunakan.		✓		
3	QR Code memudahkan saya mengakses layanan pengaduan.	✓			
4	Program ini membantu meningkatkan transparansi pelayanan desa.	✓			
5	Program ini membantu meningkatkan akuntabilitas perangkat desa.	✓			
6	Sosialisasi yang diberikan mudah dipahami.		✓		
7	Pendampingan teknis bermanfaat untuk mengelola data pengaduan.	✓			
8	Program ini mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi.		✓		
9	Saya puas terhadap pelaksanaan program kerja Digitalisasi Layanan Pengaduan.		✓		
10	Saya puas terhadap kinerja tim KKN dalam melaksanakan program ini.	✓			

**Gambar 3.** Angket Evaluasi Pelaksanaan Program

Hasil pengisian angket menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada kategori Sangat Setuju (SS) dan Setuju (S). Hal ini menunjukkan bahwa layanan pengaduan digital berbasis Google Form yang terhubung dengan QR Code dianggap mudah dipahami, praktis diakses, serta mampu memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi secara lebih cepat. Selain itu, hasil evaluasi juga memperlihatkan bahwa perangkat desa dan masyarakat mulai memahami cara menggunakan sistem pengaduan digital tersebut. Mereka menyadari bahwa layanan ini dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta mempercepat proses penyampaian aspirasi dan keluhan masyarakat.

Dengan demikian, evaluasi pelaksanaan program ini menunjukkan bahwa inisiatif ini tidak hanya diterima dengan baik oleh masyarakat dan perangkat desa, tetapi juga berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut. Hasil evaluasi menegaskan pentingnya keberlanjutan pendampingan serta optimalisasi sistem agar layanan pengaduan digital dapat menjadi sarana permanen dalam mewujudkan tata kelola desa yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan langkah ini, layanan pengaduan digital diharapkan dapat menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan desa yang lebih transparan, akuntabel, dan modern, serta dapat menjadi contoh inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di desa-desa lain.

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan program digitalisasi layanan pengaduan masyarakat Desa Mentoro telah memberikan dampak positif bagi masyarakat maupun perangkat desa. Melalui penerapan sistem pengaduan berbasis Google Form dan QR Code, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah, cepat, dan praktis dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran kepada pemerintah desa. Sistem ini juga membantu perangkat desa dalam mendokumentasikan laporan secara rapi, sistematis, dan transparan sehingga tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih efektif.

Selain menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik, program ini juga meningkatkan pemahaman perangkat desa terhadap pemanfaatan teknologi digital serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan desa. Dengan demikian, program ini tidak hanya menjawab permasalahan pengelolaan

pengaduan masyarakat yang sebelumnya masih bersifat konvensional, tetapi juga menjadi langkah awal menuju tata kelola pemerintahan desa yang lebih modern, transparan, dan akuntabel.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Ahmad, Z. H., Alfayn, M. A. N., & Istiqoh, A. E. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1432. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2143>
- Bunda, M. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Adminitrasi Publik. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(1), 189–196.
- Hariono, T., Widya, M. A. A., Yaqin, N., Ashoumi, H., Aliuddin, M. A., Al Fahhiz, M. H. I., & Tuzzahroh, L. (2024). Peningkatan Layanan Publik Pemerintah Desa Asemgede Melalui Pendampingan Perakitan Running Text. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 161–166. <https://doi.org/10.32764/abdimasif.v5i3.5294>
- Kurniawan, F., Putra, R. R., & Saraswati, D. (2023). Socialization Of The Use Of The E-Picket Application At The Office Pertumbuhan Village Wampu District Langkat Regency. *ARSY: Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*, 4(1), 123–129.
- Muafi, D. R. (2024). Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Surat dan Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi* Vol, 8(2).
- Natalia, D., & Tacoh, Y. T. (2023). Pengaruh Metode Demonstrasi Terhadap Peningkatan Hasil Belajar Kognitif Siswa pada Penggunaan Google Docs. *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(5), 2173–2183. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i5.5074>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020a). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020b). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). Sistem Manajemen Pengaduan Masyarakat melalui Laporan! Kemendagri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9(2), 285–299.
- Setyaningsih, G., Fitra, H., Karomatunnisa, H., & Pandanarum, P. (2020). Aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat pada Desa Kedunggede Kecamatan Lumbir. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 183–192. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.829>
- Supriyono, S., & Bahrudin, U. (2024). Pengembangan Smart Village melalui Digitalisasi dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Batu Menggunakan Metode Participatory Action Research. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 4(1), 504–516.