

Optimalisasi Layanan Pengaduan Berbasis Website melalui Sosialisasi dan Pendampingan untuk Meningkatkan Responsivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Dalung Kota Serang

Rani Sulastris Maulani¹, M. Dissha Najiah Al Yas'a², Nur Al Farizi³, Dimas Rachmadi Ramdhan⁴, Alina Trisalia Carla⁵

¹ STISIP Trimasda ^{2,3,4,5} Universitas Primagraha

*Corresponding author

E-mail: ranisulastrimaaulani@gmail.com* (Rani Sulastris Maulani)

Article History:

Received: June 30, 2026

Revised: August 12, 2026

Accepted: August 13, 2026

Abstract: The implementation of a website-based public complaint service is part of the digital transformation of public services and supports the Electronic-Based Government System (SPBE). However, its utilization in Dalung Urban Village (Kelurahan), Cipocok Jaya District, Serang City, has not been optimal due to low public digital literacy, insufficient outreach, and limited staff capacity. This community service initiative aims to optimize the use of the complaint website through outreach, training, and mentoring. The study employs a Participatory Action Approach (PAA) with a qualitative descriptive method, utilizing observation, interviews, discussions, documentation, and activity evaluation. The results indicate an improvement in public understanding of how to use the website to submit complaints, as well as enhanced staff capability to manage reports more rapidly, transparently, and accountably. The program also fosters greater public participation in digital-based public services. The successful implementation of the complaint website depends not only on technological availability but also on human resource readiness, strengthened digital literacy, and sustained outreach. This mentoring model can be replicated in other urban villages to support the digital transformation of public services.

Keywords:

Public Services, Complaint Website, SPBE (Electronic-Based Government System), Digital Transformation, Digital Literacy.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan, hak, dan kepentingan masyarakat (Jabar & Yuniarni, 2025, p. 134). Kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penyelenggaraan pelayanan publik mengalami transformasi menuju sistem pelayanan berbasis digital yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, akuntabel, dan efisien (Suprianto, 2023, p. 126).

Transformasi tersebut diperkuat melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong setiap instansi pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Amalia et al., 2025, p. 424). Salah satu bentuk implementasi SPBE adalah penyediaan layanan pengaduan masyarakat secara daring (online). Melalui layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, maupun aspirasi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain menjadi media komunikasi dua arah, layanan pengaduan juga berfungsi sebagai instrumen evaluasi bagi pemerintah untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan pelayanan sekaligus mempercepat pengambilan keputusan dalam penyelesaiannya.

Penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital memiliki landasan hukum yang kuat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang mudah diakses, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital semakin diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai pedoman pelaksanaan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Dalam perkembangannya, digitalisasi pengaduan masyarakat telah menjadi objek sejumlah penelitian dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Nadeak, Bani, dan Prasetyaningrum, misalnya, mengembangkan sistem e-pelayanan berbasis website pada Kelurahan Caturtunggal yang mengintegrasikan pengajuan surat dan pengaduan masyarakat. Penelitian tersebut menempatkan website sebagai instrumen untuk memperbaiki proses pelayanan dan pengaduan yang sebelumnya masih dilakukan secara konvensional (Nadeak et al., 2023, p. 190).

Studi lain yang dilakukan pada Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi menunjukkan bahwa keterbatasan sistem pengaduan manual menjadi salah satu hambatan pelayanan kepada masyarakat. Pengembangan sistem berbasis website diarahkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta membantu kelurahan mengelola pengaduan dalam satu sistem (Aufa et al., 2024, p. 495). Sementara itu, penelitian pada Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi mengembangkan sistem informasi layanan pengaduan berbasis website untuk mengatasi mekanisme pengaduan yang sebelumnya dilakukan melalui surat atau dengan datang langsung

ke kantor kelurahan. Penelitian tersebut menggunakan analisis PIECES dan metode pengembangan Waterfall serta menerapkan mekanisme antrian dalam pengelolaan laporan.

Berdasarkan studi-studi terdahulu tersebut dapat diidentifikasi beberapa kecenderungan penelitian. Pertama, penelitian mengenai pengaduan digital pada tingkat kelurahan sebagian besar berorientasi pada perancangan dan pembangunan sistem informasi, sehingga fokus utamanya berada pada aspek teknis, seperti pengembangan website, metode Waterfall, desain sistem, pengelolaan basis data, serta fitur pelacakan laporan. Kedua, beberapa penelitian telah mengembangkan sistem yang relatif lebih transparan melalui fitur pemantauan status pengaduan, tetapi masih menempatkan keberhasilan digitalisasi terutama pada tersedianya dan berfungsinya sistem. Ketiga, penelitian dan pengabdian yang menempatkan literasi digital masyarakat dan kapasitas aparatur secara bersamaan sebagai faktor yang menentukan keberhasilan pemanfaatan website pengaduan masih relatif terbatas. Keempat, belum banyak kajian pengabdian yang secara khusus menguji atau mendampingi proses optimalisasi website pengaduan yang sudah tersedia, bukan membangun sistem baru dari awal.

Dengan demikian, terdapat research gap yang penting. Studi terdahulu telah banyak menjawab pertanyaan mengenai bagaimana sistem pengaduan berbasis website dirancang dan dikembangkan, tetapi belum secara memadai menjawab persoalan bagaimana website pengaduan yang telah tersedia dapat dioptimalkan pemanfaatannya melalui peningkatan literasi digital masyarakat dan kapasitas aparatur kelurahan secara simultan. Gap tersebut menjadi semakin penting karena keberadaan sebuah platform digital tidak secara otomatis menjamin penggunaannya. Website dapat memiliki berbagai fitur pengaduan, tetapi apabila masyarakat tidak mengetahui keberadaannya, tidak memahami prosedur penggunaannya, atau aparatur belum memiliki kapasitas yang memadai untuk melakukan verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dokumentasi, dan pemberian umpan balik, maka digitalisasi pelayanan belum menghasilkan perubahan pelayanan yang optimal.

Posisi kegiatan pengabdian ini dengan demikian berbeda dari penelitian terdahulu. Kegiatan ini tidak diarahkan terutama untuk membangun aplikasi pengaduan baru, melainkan untuk mengoptimalkan pemanfaatan website pengaduan masyarakat yang telah dimiliki Kelurahan Dalung melalui pendekatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan tersebut mempertemukan dua sisi pelayanan digital sekaligus, yaitu demand side berupa kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan kanal pengaduan digital serta supply side berupa kemampuan aparatur dalam mengelola pengaduan yang masuk secara sistematis dan responsif. Dengan posisi tersebut, kegiatan ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan pemanfaatan teknologi dalam praktik pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Sebagai perangkat pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, kelurahan memiliki peran strategis dalam menghadirkan pelayanan yang responsif terhadap perkembangan teknologi. Inovasi pelayanan tidak hanya diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, tetapi juga melalui penyediaan media komunikasi yang memungkinkan masyarakat menyampaikan berbagai pengaduan, aspirasi, maupun masukan secara mudah dan cepat. Oleh

karena itu, pemanfaatan website sebagai media pelayanan sekaligus sarana pengaduan masyarakat menjadi salah satu strategi yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan (Zacharias et al., 2025, p. 35).

Dalam konteks tersebut, Kelurahan Dalung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang telah memiliki website resmi yang dilengkapi dengan fitur layanan pengaduan masyarakat. Fitur tersebut memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan, kritik, maupun saran melalui formulir elektronik yang telah disediakan. Sistem ini juga memuat kategori pengaduan, identitas pelapor, jaminan kerahasiaan data pribadi, serta mekanisme tindak lanjut terhadap setiap laporan yang diterima. Keberadaan layanan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah kelurahan dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik.

Meskipun demikian, hasil observasi awal dan koordinasi dengan aparaturnya Kelurahan Dalung menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan pengaduan berbasis website belum berjalan secara optimal. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan fitur pengaduan tersebut, sementara tingkat literasi digital masyarakat yang beragam menyebabkan pemanfaatan layanan belum maksimal. Di sisi lain, aparaturnya kelurahan juga memerlukan penguatan kapasitas dalam pengelolaan pengaduan berbasis website agar proses penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, hingga pemberian umpan balik kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih cepat, tepat, dan terdokumentasi dengan baik. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama bukan semata-mata ketiadaan teknologi, melainkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi, kemampuan pengguna, kapasitas pengelola, dan pemanfaatan aktual sistem.

Kondisi tersebut sekaligus mempertegas posisi kegiatan pengabdian ini dalam mengisi research gap yang telah diidentifikasi. Jika penelitian terdahulu banyak berfokus pada pengembangan sistem dan penyediaan fitur pengaduan digital, kegiatan ini menitikberatkan pada optimalisasi pemanfaatan sistem yang telah tersedia melalui intervensi sosial, edukatif, dan kelembagaan. Dengan demikian, keberhasilan kegiatan tidak hanya diukur dari keberadaan website, tetapi juga dari meningkatnya pengetahuan masyarakat, kemampuan masyarakat menggunakan fitur pengaduan, kompetensi aparaturnya dalam mengelola laporan, serta adanya mekanisme tindak lanjut dan umpan balik yang lebih terstruktur.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan tersebut, tim Pengabdian kepada Masyarakat melaksanakan program Implementasi Website Pengaduan Masyarakat melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi kepada aparaturnya kelurahan serta masyarakat. Program ini bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penyampaian pengaduan secara daring, meningkatkan kompetensi aparaturnya dalam mengelola layanan pengaduan berbasis website, serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini diharapkan mampu meningkatkan pemanfaatan website sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, mempercepat proses penanganan pengaduan, serta memperkuat budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain memberikan manfaat praktis bagi Kelurahan Dalung, kegiatan ini juga menawarkan kontribusi akademik berupa model optimalisasi pelayanan pengaduan digital

yang mengintegrasikan aspek teknologi, literasi digital masyarakat, kapasitas aparatur, dan mekanisme tindak lanjut. Model tersebut diharapkan dapat menjadi alternatif yang dapat direplikasi oleh kelurahan lain dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan sejalan dengan prinsip-prinsip SPBE.

Metode

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan Participatory Action Approach (PAA) yang menempatkan aparatur Kelurahan Dalung dan masyarakat sebagai mitra aktif dalam setiap tahapan pelaksanaan program. Pendekatan ini dipilih karena tidak hanya berorientasi pada implementasi teknologi berupa website pengaduan masyarakat, tetapi juga bertujuan meningkatkan kapasitas aparatur, memperkuat literasi digital masyarakat, serta membangun budaya pelayanan publik yang responsif, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Melalui pendekatan partisipatif, seluruh pemangku kepentingan dilibatkan sejak proses identifikasi permasalahan, penyusunan solusi, pelaksanaan pelatihan, pendampingan penggunaan website, hingga evaluasi program sehingga keberlanjutan implementasi layanan dapat terjaga.

Mitra dalam kegiatan ini adalah Kelurahan Dalung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, dengan sasaran utama aparatur kelurahan sebagai pengelola layanan pengaduan serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemilihan lokasi didasarkan pada hasil koordinasi awal dengan pihak kelurahan yang menunjukkan bahwa Kelurahan Dalung telah memiliki website resmi yang dilengkapi dengan fitur pengaduan masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan fitur tersebut belum optimal karena masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penyampaian pengaduan secara daring, terbatasnya sosialisasi layanan, serta perlunya peningkatan kapasitas aparatur dalam mengelola laporan pengaduan secara efektif dan berkelanjutan.

Pendekatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai proses implementasi program, tingkat partisipasi mitra, serta perubahan pemahaman dan keterampilan aparatur maupun masyarakat setelah mengikuti kegiatan. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dengan aparatur kelurahan, diskusi bersama masyarakat, dokumentasi kegiatan, serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan dan pendampingan. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai efektivitas program dalam mendukung optimalisasi pelayanan pengaduan berbasis website.

Tahap awal kegiatan diawali dengan analisis situasi (*preliminary assessment*) melalui observasi lapangan dan koordinasi dengan Lurah beserta aparatur Kelurahan Dalung. Kegiatan ini bertujuan mengidentifikasi kondisi eksisting pelayanan pengaduan masyarakat, tingkat pemanfaatan website, kesiapan sumber daya manusia, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pengelolaan layanan digital. Selain itu, dilakukan wawancara dengan aparatur dan beberapa perwakilan masyarakat untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan pengaduan, hambatan yang dihadapi, serta harapan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa

website pengaduan telah tersedia, namun tingkat pemanfaatannya masih relatif rendah akibat kurangnya sosialisasi, literasi digital masyarakat yang belum merata, serta belum adanya pendampingan teknis bagi aparatur dalam pengelolaan sistem secara optimal.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan tersebut, tim pengabdian bersama aparatur Kelurahan Dalung melaksanakan Focus Group Discussion (FGD) sebagai bagian dari proses perencanaan partisipatif. Kegiatan ini bertujuan menyusun strategi implementasi program, menentukan materi pelatihan sesuai kebutuhan mitra, menyusun jadwal kegiatan, serta menetapkan mekanisme pendampingan dan evaluasi. Keterlibatan aktif pihak kelurahan dalam tahap perencanaan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan program sekaligus memperkuat komitmen mitra dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

Adapun strategi pelaksanaan kegiatan dilaksanakan melalui enam tahapan utama.

Tahap pertama adalah persiapan dan koordinasi. Pada tahap ini dilakukan penyusunan rencana kegiatan, koordinasi dengan Lurah dan aparatur Kelurahan Dalung, penentuan peserta kegiatan, pembagian tugas tim pelaksana, serta penyusunan instrumen observasi, evaluasi, dan jadwal pelaksanaan kegiatan. Selain itu, tim juga melakukan pengecekan kesiapan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet, perangkat komputer, dan akses terhadap website pengaduan masyarakat.

Tahap kedua adalah analisis kebutuhan dan survei awal. Kegiatan difokuskan pada identifikasi tingkat pemahaman aparatur dan masyarakat mengenai pelayanan pengaduan berbasis website, pengalaman penggunaan layanan digital, tingkat literasi digital, serta kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian maupun pengelolaan pengaduan. Hasil survei digunakan sebagai dasar dalam menentukan materi pelatihan dan strategi pendampingan sehingga sesuai dengan kebutuhan mitra.

Tahap ketiga adalah penyusunan materi pelatihan dan media pendukung. Materi disusun secara sistematis dan aplikatif dengan menyesuaikan karakteristik peserta. Pokok materi meliputi konsep pelayanan publik berbasis digital, kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mekanisme penyampaian pengaduan melalui website, tata cara pengelolaan laporan, standar pelayanan pengaduan, etika komunikasi digital, perlindungan data pribadi, serta pentingnya responsivitas aparatur dalam menindaklanjuti setiap laporan masyarakat. Untuk mendukung efektivitas pembelajaran, tim menyiapkan modul pelatihan, panduan penggunaan website, video demonstrasi, slide presentasi, serta lembar praktik penggunaan sistem.

Tahap keempat adalah pelaksanaan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Kegiatan dilaksanakan melalui ceramah interaktif, demonstrasi penggunaan website, praktik langsung (hands-on training), diskusi kelompok, simulasi penyampaian pengaduan, serta pendampingan teknis kepada aparatur dalam mengelola laporan yang masuk melalui sistem. Masyarakat diberikan kesempatan untuk mencoba secara langsung proses penyampaian pengaduan melalui website, sedangkan aparatur didampingi mulai dari proses verifikasi laporan, klasifikasi pengaduan, pemberian tanggapan, hingga dokumentasi dan monitoring tindak lanjut

pengaduan. Metode pembelajaran aktif dipilih agar peserta tidak hanya memahami konsep, tetapi juga memiliki keterampilan praktis dalam memanfaatkan layanan digital.

Tahap kelima adalah monitoring dan evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap keterlibatan peserta selama kegiatan, diskusi reflektif, wawancara, serta pemberian pre-test dan post-test sederhana untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta mengenai penggunaan website pengaduan masyarakat. Selain itu, dilakukan evaluasi terhadap kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem serta kesiapan mereka dalam memberikan layanan pengaduan yang cepat, tepat, dan responsif.

Tahap keenam adalah refleksi dan tindak lanjut. Pada tahap ini dilakukan penyusunan rekomendasi bersama pihak Kelurahan Dalung mengenai strategi optimalisasi pelayanan pengaduan berbasis website, termasuk peningkatan intensitas sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, pemutakhiran fitur website, serta penyusunan mekanisme monitoring layanan secara berkala. Tim pengabdian juga menyerahkan modul pelatihan dan panduan operasional sebagai bahan pendamping bagi aparatur agar implementasi program dapat terus berlanjut setelah kegiatan pengabdian selesai.

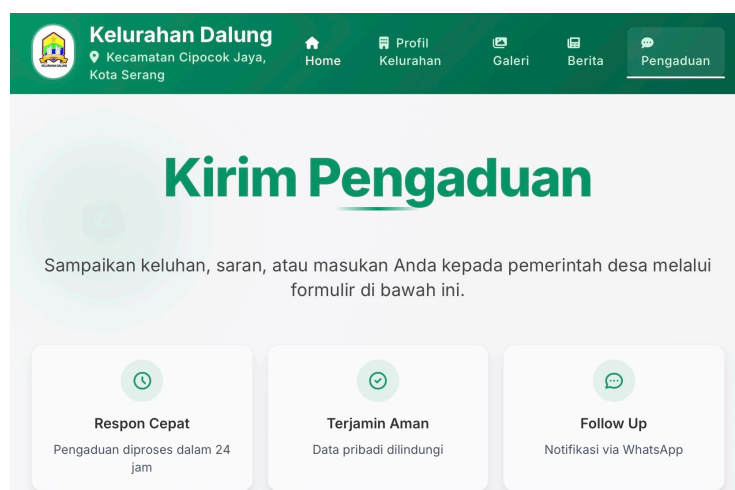
Keberhasilan program dievaluasi menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui hasil observasi, dokumentasi kegiatan, wawancara dengan aparatur dan masyarakat, serta perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test*. Indikator keberhasilan kegiatan meliputi:

1. Meningkatnya pemahaman aparatur mengenai pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis website.
2. Meningkatnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan website sebagai media penyampaian pengaduan, aspirasi, dan saran.
3. Meningkatnya keterampilan aparatur dalam melakukan verifikasi, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap laporan masyarakat secara digital.
4. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan layanan pengaduan yang tertib, bertanggung jawab, dan sesuai prosedur.
5. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan pengaduan berbasis website sebagai bentuk keterlibatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Terbangunnya komitmen Kelurahan Dalung untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital yang responsif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan website pengaduan masyarakat.

Melalui pendekatan partisipatif tersebut, aparatur kelurahan dan masyarakat tidak hanya memperoleh pemahaman mengenai mekanisme pelayanan pengaduan berbasis website, tetapi juga meningkatkan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana komunikasi pelayanan publik. Program ini diharapkan menjadi model implementasi pelayanan pengaduan berbasis website yang dapat direplikasi oleh kelurahan lain dalam mendukung percepatan transformasi digital pemerintahan serta mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil dan Diskusi

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Kelurahan Dalung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, dengan fokus pada optimalisasi pemanfaatan website sebagai media pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal dan koordinasi dengan aparaturnya kelurahan, diketahui bahwa Kelurahan Dalung telah memiliki website resmi yang dilengkapi dengan fitur pengaduan masyarakat. Fitur tersebut memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.



Gambar 1 Pengaduan Online di Website Kelurahan Dalung

Secara umum, mekanisme pengaduan terdiri atas beberapa tahapan, yaitu masyarakat mengakses website, mengisi identitas pelapor, menentukan kategori pengaduan, menuliskan permasalahan yang disampaikan, kemudian mengirimkan laporan kepada pemerintah kelurahan. Laporan yang masuk selanjutnya dilakukan verifikasi oleh administrator dan diteruskan kepada aparaturnya yang memiliki kewenangan untuk melakukan tindak lanjut.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa secara infrastruktur, Kelurahan Dalung telah memiliki sarana yang dapat mendukung pelayanan pengaduan berbasis digital. Namun, ketersediaan sistem tersebut belum diikuti dengan tingkat pemanfaatan yang optimal. Sebagian masyarakat masih menyampaikan pengaduan secara langsung kepada aparaturnya kelurahan atau melalui ketua RT/RW. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan pemanfaatannya oleh masyarakat.

Permasalahan utama yang ditemukan bukan semata-mata keterbatasan teknologi, tetapi lebih berkaitan dengan rendahnya pengetahuan sebagian masyarakat mengenai keberadaan fitur pengaduan, beragamnya kemampuan literasi digital, serta perlunya peningkatan kapasitas aparaturnya dalam mengelola pengaduan secara sistematis.

Temuan awal tersebut menjadi dasar penentuan metode kegiatan yang tidak hanya berorientasi pada sosialisasi, tetapi juga menggabungkan edukasi, pelatihan praktik,

pendampingan, dan evaluasi. Pendekatan tersebut dipilih agar masyarakat sebagai pengguna dan aparatur sebagai pengelola memperoleh peningkatan kapasitas secara bersamaan.

Tahap pertama kegiatan dilakukan melalui sosialisasi mengenai pelayanan publik berbasis digital dan pemanfaatan website pengaduan masyarakat. Sosialisasi diberikan kepada masyarakat dan aparatur Kelurahan Dalung dengan materi yang meliputi pentingnya pelayanan publik digital, manfaat pengaduan daring, prosedur penyampaian laporan, kategori pengaduan, mekanisme tindak lanjut, serta hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.

Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa peserta memberikan respons positif terhadap materi yang disampaikan. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya interaksi selama kegiatan, terutama ketika peserta diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan mengenai tata cara menggunakan website dan bagaimana laporan yang telah disampaikan akan diproses oleh pihak kelurahan.

Salah satu temuan penting dalam kegiatan sosialisasi adalah adanya peserta yang sebelumnya belum mengetahui bahwa Kelurahan Dalung telah menyediakan kanal pengaduan melalui website. Temuan tersebut memperkuat hasil identifikasi awal bahwa persoalan pemanfaatan layanan digital tidak selalu disebabkan oleh ketidakmampuan menggunakan teknologi, tetapi juga karena masyarakat belum memperoleh informasi yang memadai mengenai ketersediaan layanan.

Dengan demikian, sosialisasi memiliki fungsi strategis sebagai tahap awal untuk membangun kesadaran masyarakat. Keberadaan teknologi perlu diikuti dengan komunikasi publik yang aktif agar masyarakat mengetahui, memahami, dan memiliki kepercayaan untuk menggunakan layanan yang telah disediakan pemerintah.

Setelah sosialisasi, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan penggunaan website pengaduan secara langsung. Pelatihan dilakukan menggunakan metode praktik agar peserta tidak hanya memahami materi secara konseptual, tetapi mampu menggunakan fitur pengaduan secara mandiri.

Masyarakat diberikan pendampingan mulai dari mengakses website, menemukan menu pengaduan, mengisi identitas, memilih kategori laporan, menuliskan uraian permasalahan, melampirkan dokumen pendukung apabila diperlukan, hingga mengirimkan laporan.

Metode praktik menunjukkan hasil yang lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara teoritis semata. Peserta dapat langsung mencoba setiap tahapan dan memperoleh bantuan apabila mengalami kesulitan. Beberapa pertanyaan yang muncul selama pelatihan berkaitan dengan jenis laporan yang dapat disampaikan, data yang perlu dicantumkan, serta mekanisme setelah pengaduan dikirimkan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelatihan mampu mengurangi hambatan teknis yang sebelumnya dirasakan masyarakat. Peserta menjadi lebih memahami bahwa penggunaan website pengaduan tidak memerlukan prosedur yang rumit dan dapat dilakukan menggunakan perangkat yang telah umum digunakan masyarakat.

Selain masyarakat, aparatur kelurahan menjadi sasaran penting dalam kegiatan pengabdian. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa keberhasilan sistem pengaduan

digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan masyarakat dalam mengirimkan laporan, tetapi juga oleh kemampuan aparaturnya dalam mengelola laporan tersebut.

Pendampingan kepada aparaturnya difokuskan pada tahapan penerimaan laporan, verifikasi informasi, klasifikasi pengaduan, penyampaian laporan kepada pihak yang berwenang, tindak lanjut, pemberian tanggapan, dan dokumentasi penyelesaian.

Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparaturnya mengenai pentingnya pengelolaan pengaduan secara terstruktur. Aparaturnya semakin memahami bahwa pengaduan yang masuk melalui website perlu diperlakukan sebagai bagian dari proses pelayanan publik, bukan hanya sebagai pesan atau keluhan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan yang baik membutuhkan kecepatan respons dan kejelasan tindak lanjut. Oleh karena itu, aparaturnya perlu memastikan bahwa laporan yang masuk tidak berhenti pada tahap penerimaan, tetapi dilanjutkan dengan proses verifikasi, koordinasi, penyelesaian, dan pemberian umpan balik kepada pelapor.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Website dapat berfungsi secara optimal apabila aparaturnya memiliki kemampuan teknis sekaligus pemahaman mengenai standar pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Hasil Evaluasi Kegiatan dilakukan untuk mengetahui perubahan pemahaman peserta setelah mengikuti sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan. Evaluasi dilakukan melalui observasi terhadap kemampuan peserta dalam menggunakan website serta diskusi dan tanya jawab pada akhir kegiatan.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya perubahan positif pada dua kelompok sasaran, yaitu masyarakat dan aparaturnya kelurahan.

Pada kelompok masyarakat, perubahan yang terlihat antara lain:

1. Meningkatnya pengetahuan mengenai keberadaan website pengaduan Kelurahan Dalung;
2. Meningkatnya pemahaman mengenai prosedur penyampaian pengaduan;
3. Meningkatnya kemampuan mengakses dan menggunakan fitur pengaduan;
4. Meningkatnya pemahaman mengenai pentingnya memberikan informasi pengaduan secara jelas dan lengkap; dan
5. Meningkatnya kesadaran bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, pada kelompok aparaturnya kelurahan terlihat peningkatan pemahaman mengenai:

1. Mekanisme penerimaan pengaduan secara digital;
2. Proses verifikasi dan klasifikasi laporan;
3. Pentingnya kecepatan respons terhadap pengaduan;
4. Pentingnya dokumentasi setiap proses tindak lanjut; dan
5. Pentingnya memberikan umpan balik kepada masyarakat.

Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan pengetahuan mengenai penggunaan teknologi, tetapi juga mendorong perubahan pemahaman mengenai pola pelayanan publik yang lebih responsif dan partisipatif.

Analisis Hasil Kegiatan memperlihatkan bahwa keberadaan teknologi belum secara otomatis menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Terdapat tiga komponen yang saling berhubungan dalam implementasi layanan pengaduan digital di Kelurahan Dalung, yaitu teknologi, aparatur, dan masyarakat.

Pertama, dari aspek teknologi, Kelurahan Dalung telah memiliki website dan fitur pengaduan yang dapat digunakan sebagai kanal pelayanan. Artinya, kebutuhan dasar berupa sarana digital telah tersedia.

Kedua, dari aspek aparatur, diperlukan kemampuan untuk mengelola pengaduan yang masuk secara cepat, tepat, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penguatan kapasitas aparatur melalui pendampingan menjadi penting agar sistem tidak hanya berfungsi sebagai tempat menerima laporan, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme penyelesaian masalah masyarakat.

Ketiga, dari aspek masyarakat, diperlukan pengetahuan dan kemampuan untuk menggunakan kanal pengaduan digital. Sosialisasi dan pelatihan menjadi instrumen untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan dan keterampilan tersebut.

Ketiga aspek tersebut membentuk hubungan yang saling memengaruhi. Teknologi tanpa pengguna tidak menghasilkan pelayanan; pengguna tanpa aparatur yang responsif tidak menghasilkan penyelesaian; sedangkan aparatur tanpa sistem digital yang mudah diakses akan tetap menghadapi keterbatasan dalam menjangkau masyarakat.

Oleh karena itu, hasil kegiatan menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan pengaduan berbasis website membutuhkan pendekatan yang terintegrasi antara penyediaan teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, dan penguatan kapasitas aparatur.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa website pengaduan memiliki fungsi yang lebih luas daripada sekadar sarana menyampaikan keluhan. Pengaduan dapat menjadi media partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Melalui kanal pengaduan digital, masyarakat memiliki ruang untuk menyampaikan permasalahan yang mereka temui sekaligus memberikan informasi kepada pemerintah mengenai kondisi pelayanan di lapangan. Informasi tersebut dapat digunakan oleh pemerintah kelurahan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan pelayanan.

Dengan demikian, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima pelayanan, tetapi juga sebagai pihak yang berkontribusi dalam proses evaluasi penyelenggaraan pemerintahan. Kondisi tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan.

Pemanfaatan website pengaduan juga dapat memperpendek jarak komunikasi antara masyarakat dan pemerintah kelurahan. Masyarakat tidak selalu harus datang secara langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan permasalahan. Kanal digital memungkinkan

komunikasi dilakukan dengan lebih fleksibel, terutama untuk pengaduan yang tidak membutuhkan kehadiran fisik pelapor.

Keterkaitan Hasil dengan Research Gap terhadap kegiatan tersebut memperkuat kesenjangan yang ditemukan dalam studi terdahulu. Penelitian sebelumnya mengenai layanan pengaduan digital pada umumnya banyak menitikberatkan pada pengembangan sistem informasi, pembangunan website, dan penyediaan fitur pengaduan. Sementara itu, kegiatan di Kelurahan Dalung menunjukkan bahwa setelah sistem tersedia, masih terdapat persoalan baru berupa rendahnya pemanfaatan, literasi digital, dan kesiapan pengelola.

Dengan demikian, kegiatan ini tidak berfokus pada pembangunan aplikasi baru, tetapi pada optimalisasi pemanfaatan sistem yang telah tersedia. Pendekatan tersebut menjadi pembeda utama kegiatan ini.

Kegiatan mengintegrasikan dua sisi pelayanan, yaitu sisi masyarakat sebagai pengguna layanan (demand side) dan sisi aparatur sebagai penyedia serta pengelola layanan (supply side). Pada sisi masyarakat, intervensi dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan. Pada sisi aparatur, intervensi dilakukan melalui pendampingan pengelolaan pengaduan.

Pendekatan tersebut menghasilkan pemahaman bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup diukur berdasarkan tersedianya website, tetapi berdasarkan sejauh mana sistem tersebut digunakan dan mampu menghasilkan perbaikan dalam proses pelayanan.

Dampak dan Keberlanjutan Program tidak hanya terlihat pada peningkatan pemahaman peserta selama pelaksanaan, tetapi juga pada terbentuknya kesadaran mengenai perlunya pengelolaan layanan digital secara berkelanjutan.

Untuk menjaga keberlanjutan program, pemerintah Kelurahan Dalung perlu melakukan sosialisasi secara berkala melalui media yang dekat dengan masyarakat. Media sosial resmi kelurahan, grup WhatsApp RT/RW, kegiatan PKK, Posyandu, Karang Taruna, forum warga, dan kegiatan kemasyarakatan dapat dimanfaatkan sebagai sarana promosi layanan pengaduan.

Selain itu, diperlukan mekanisme monitoring dan evaluasi secara berkala. Indikator yang dapat digunakan antara lain jumlah pengaduan yang masuk, waktu respons awal, jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti, waktu penyelesaian, jenis permasalahan yang paling banyak dilaporkan, serta tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan adanya evaluasi tersebut, website pengaduan tidak berhenti sebagai produk teknologi, tetapi menjadi instrumen perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil kegiatan, dapat dirumuskan model sederhana optimalisasi layanan pengaduan masyarakat berbasis website di Kelurahan Dalung, yaitu:

Sosialisasi → Edukasi → Pelatihan → Penggunaan Website → Pengaduan → Verifikasi → Tindak Lanjut → Umpan Balik → Evaluasi → Perbaikan Pelayanan.

Model tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik merupakan suatu proses yang berkelanjutan. Keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyediakan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun ekosistem penggunaan teknologi.

Secara keseluruhan, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kelurahan Dalung berhasil memberikan kontribusi terhadap peningkatan pemahaman masyarakat dan kapasitas aparatur dalam pemanfaatan website pengaduan. Temuan utama kegiatan menunjukkan bahwa kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan pemanfaatan layanan dapat dikurangi melalui kombinasi sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang dilakukan secara partisipatif.

Hasil tersebut sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital membutuhkan sinergi antara kesiapan teknologi, kompetensi aparatur, literasi digital masyarakat, responsivitas pelayanan, dan evaluasi berkelanjutan. Apabila kelima aspek tersebut dapat dipelihara secara konsisten, website pengaduan berpotensi menjadi instrumen yang efektif dalam memperkuat pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat di Kelurahan Dalung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang berhasil mendukung optimalisasi implementasi layanan pengaduan masyarakat berbasis website sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai mekanisme penyampaian pengaduan secara daring, sedangkan aparatur kelurahan meningkatkan kapasitas dalam mengelola, memverifikasi, dan menindaklanjuti setiap laporan secara lebih cepat, sistematis, dan akuntabel. Program ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia serta partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Pelaksanaan program juga mengidentifikasi bahwa rendahnya pemanfaatan website pengaduan bukan disebabkan oleh keterbatasan sistem, melainkan oleh belum optimalnya sosialisasi dan masih beragamnya tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penguatan komunikasi publik melalui media sosial resmi kelurahan, forum RT/RW, kegiatan PKK, Posyandu, Karang Taruna, serta berbagai forum kemasyarakatan lainnya menjadi strategi penting untuk memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Sebagai tindak lanjut, pemerintah Kelurahan Dalung perlu melaksanakan sosialisasi secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkala, serta melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan berbasis website. Upaya tersebut diharapkan mampu menjaga konsistensi kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Model pendampingan yang diterapkan dalam kegiatan ini juga berpotensi direplikasi pada kelurahan lain sebagai salah satu praktik baik (best practice) dalam mendukung percepatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat pemerintahan kelurahan.

Pengakuan

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Universitas Primagraha atas dukungan akademik, kelembagaan, serta fasilitas yang diberikan sehingga kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik sebagai implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang pengabdian kepada masyarakat dan Dr. Muhamad Wahyudin, MH. yang telah memberikan nasihat, arahan dan meluangkan waktunya dalam penyusunan ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lurah Kelurahan Dalung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, beserta seluruh aparatur kelurahan yang telah memberikan izin, dukungan, kerja sama, serta memfasilitasi seluruh rangkaian kegiatan pengabdian. Komitmen dan keterbukaan pihak kelurahan dalam mendukung implementasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis website menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan program serta penguatan transformasi digital pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Apresiasi yang sebesar-besarnya diberikan kepada seluruh masyarakat Kelurahan Dalung yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan website pengaduan masyarakat. Partisipasi, antusiasme, serta masukan yang diberikan selama kegiatan berlangsung menjadi kontribusi yang sangat berarti dalam penyempurnaan implementasi layanan pengaduan berbasis digital sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh tim pelaksana pengabdian, dosen, mahasiswa, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan teknis maupun nonteknis sejak tahap perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, monitoring, hingga evaluasi kegiatan. Sinergi dan kolaborasi yang terjalin dengan baik di antara seluruh pihak menjadi modal utama dalam mewujudkan program pengabdian yang efektif, partisipatif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Semoga hasil kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi Kelurahan Dalung dalam mengoptimalkan implementasi layanan pengaduan masyarakat berbasis website, meningkatkan kapasitas aparatur, memperkuat partisipasi masyarakat, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, program ini diharapkan dapat menjadi best practice yang dapat direplikasi oleh kelurahan maupun pemerintah desa lainnya sebagai bagian dari percepatan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan penguatan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

Daftar Referensi

- Amalia, V. M., Alam, L., Warsito, Q., & Aziz, H. (2025). Analisis Tantangan Dan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia Timur. *Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 412-426. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v9i2.6416>
- Aufa, M. T., Jasmir, & Rohaini, E. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan

- Masyarakat Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi Berbasis Website. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(1), 937-945. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v4i1>
- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan Good Governance. *Welfare State : Jurnal Hukum*, 4(1), 131-146. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>
- Nadeak, P. W., Sya'bani, K. S., & Prasetyaningrum, P. T. (2023). Sistem E-Pelayanan Pengajuan Surat dan Pengaduan Masyarakat pada Kelurahan Caturtunggal. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 190-196. <https://doi.org/10.24002/senapas.v1i1.7383>
- Suprianto, B. (2023). Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Zacharias, T., Wulandari, F. R., & Iskandar, A. (2025). *Administrasi Publik dan Teknologi Informasi* (E. Mahmud & J. N. 'Aini, Eds.). Green Publisher.