

ANALISIS SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA TARUB

Galih Widyatmojo¹, Firman Maulana Putra²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

(Program Studi Manajemen Informatika)

(Jl. Kates 5 no 47 Tembok Banjaran, Adiwerna, Tegal, telp. 0811 753 2015)

e-mail: 1galih.atmaja.9@gmail.com, 24firmanmaulanaputra@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub yang hingga kini masih dijalankan secara sederhana, yaitu melalui penyampaian langsung tanpa adanya catatan resmi. Mekanisme tersebut memang memudahkan interaksi antara warga dengan perangkat desa karena bersifat praktis dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Namun, sistem ini juga menimbulkan sejumlah persoalan, antara lain potensi hilangnya data aduan, keterlambatan tindak lanjut, serta rendahnya tingkat transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini mencerminkan bahwa meskipun sistem pengaduan lisan memiliki keunggulan dalam kedekatan komunikasi, keberlanjutan pengelolaan aduan tetap belum terjamin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dilakukan dengan observasi langsung di lapangan, wawancara terhadap perangkat desa dan warga, serta library research untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai prosedur yang berlangsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kekuatan berupa hubungan yang erat antara masyarakat dan perangkat desa, yang dapat memperkuat rasa kepercayaan warga terhadap pemerintah desa. Akan tetapi, di sisi lain, kelemahan utama terletak pada tidak adanya dokumentasi resmi, kurangnya transparansi dokumen, serta minimnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai penunjang pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain penerapan pencatatan manual secara formal melalui buku register atau formulir resmi, pembangunan website pengaduan menggunakan bahasa PHP dan MySQL sebagai solusi digital, serta peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan teknis. Dengan penerapan langkah-langkah ini, sistem pengaduan di Balai Desa Tarub diharapkan dapat berkembang menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Kata Kunci: Balai Desa, Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, Transparansi, Website.

Abstract

This study focuses on the community complaint system at the Tarub Village Office, which is still implemented in a simple manner through direct verbal communication without official documentation, a mechanism that facilitates interaction between residents and village officials due to its practicality but also creates several problems such as the risk of data loss, delays in follow-up actions, and low transparency in public service delivery, indicating that although verbal complaint systems support close communication, the sustainability and accountability of complaint management remain weak. Data were collected through direct field observations, interviews with village officials and community members, and library research to obtain a comprehensive understanding of existing procedures. The analysis shows that the system's main strength lies in the close relationship between the community and village authorities, which helps build public trust, while its weaknesses include the absence of formal documentation, limited record transparency, and minimal use of information technology. Based on these findings, the study recommends the implementation of formal manual record-keeping through official registers or standardized forms, the development of a digital complaint system using PHP and MySQL, and capacity-building initiatives for village officials through technical training, with the expectation that these measures will improve the effectiveness, transparency, and responsiveness of the complaint management system while enhancing the overall quality of public services at the village level.

Keywords: Village Office, Community Complaints, Information System, Transparency, Website.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Pemerintah desa sebagai garda terdepan pelayanan masyarakat dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah penyediaan saluran pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai sarana bagi warga untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, maupun saran terkait penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pengaduan, pemerintah desa dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Rahmawati dan Setiawan (2025) yang menjelaskan bahwa laporan maupun aduan dari masyarakat berperan penting dalam membantu pemerintah desa meningkatkan mutu layanan publik yang diselenggarakan [1]. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi turut mendukung proses penyampaian informasi agar berlangsung lebih efisien, baik pada masyarakat desa maupun pada lingkungan perkantoran sebagaimana disampaikan oleh Muqtafi dan Wahyuningsih (2025) [2].

Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub masih dilakukan secara konvensional, yaitu melalui penyampaian lisan tanpa adanya dokumentasi resmi. Sistem seperti ini memudahkan interaksi antara warga dengan perangkat desa, tetapi berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, seperti hilangnya data aduan, keterlambatan tindak lanjut, dan rendahnya transparansi pelayanan. Permasalahan serupa juga ditemukan dalam penelitian Nasution et al. (2025), yang mengungkapkan bahwa pengelolaan pengaduan secara manual sering menyebabkan keterlambatan penanganan dan kesulitan dalam memantau progres laporan [3]. Selain itu, berdasarkan temuan Nugroho et al. (2021), desa yang belum menerapkan sistem informasi pengaduan berbasis teknologi sering menghadapi kendala dalam pendataan, monitoring, dan evaluasi pelayanan publik [4].

Dalam konteks kelembagaan desa, Balai Desa Tarub berperan sebagai pusat pelayanan administratif dan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai urusan publik. Susanti et al. (2023) menyebutkan bahwa balai desa tidak hanya menjadi tempat musyawarah, tetapi juga pusat penyelenggaraan kegiatan sosial dan pelayanan administrasi desa [5]. Untuk mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, berbagai penelitian mendorong penerapan sistem pengaduan berbasis web. Bestari dan Voutama (2024) menyatakan bahwa sistem informasi pengaduan berbasis web mampu mempermudah proses penyampaian keluhan serta mempercepat tindak lanjut laporan [6], dan Susanto et al. (2024) menambahkan bahwa inovasi tersebut mampu menyederhanakan prosedur penyampaian aduan secara signifikan [7].

Berbagai penelitian terdahulu juga menekankan pentingnya penerapan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi desa. Misalnya, Irawati dan Resdiana (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem digital dapat meningkatkan ketertiban administrasi pemerintahan desa [8]. Penelitian Khodijah dan Aulia (2025) membuktikan bahwa sistem pengaduan berbasis web yang dikembangkan menggunakan metode Agile dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan laporan dan membantu instansi dalam memantau tindak lanjut secara real time [9]. Selain itu, riset terkait pemerintahan desa oleh Lailiyah dan Maulani (2023) menekankan pentingnya penguatan tata kelola digital untuk menciptakan layanan publik yang lebih demokratis dan responsif [10]. Melihat berbagai temuan tersebut, jelas bahwa Balai Desa Tarub memiliki peluang besar untuk melakukan transformasi digital dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengembangan sistem informasi pengaduan tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan tindak lanjut laporan masyarakat. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis mendalam untuk memahami kondisi sistem pengaduan yang berjalan saat ini, mengidentifikasi kelemahannya, dan merumuskan rekomendasi perbaikan agar pelayanan pengaduan di Balai Desa Tarub dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

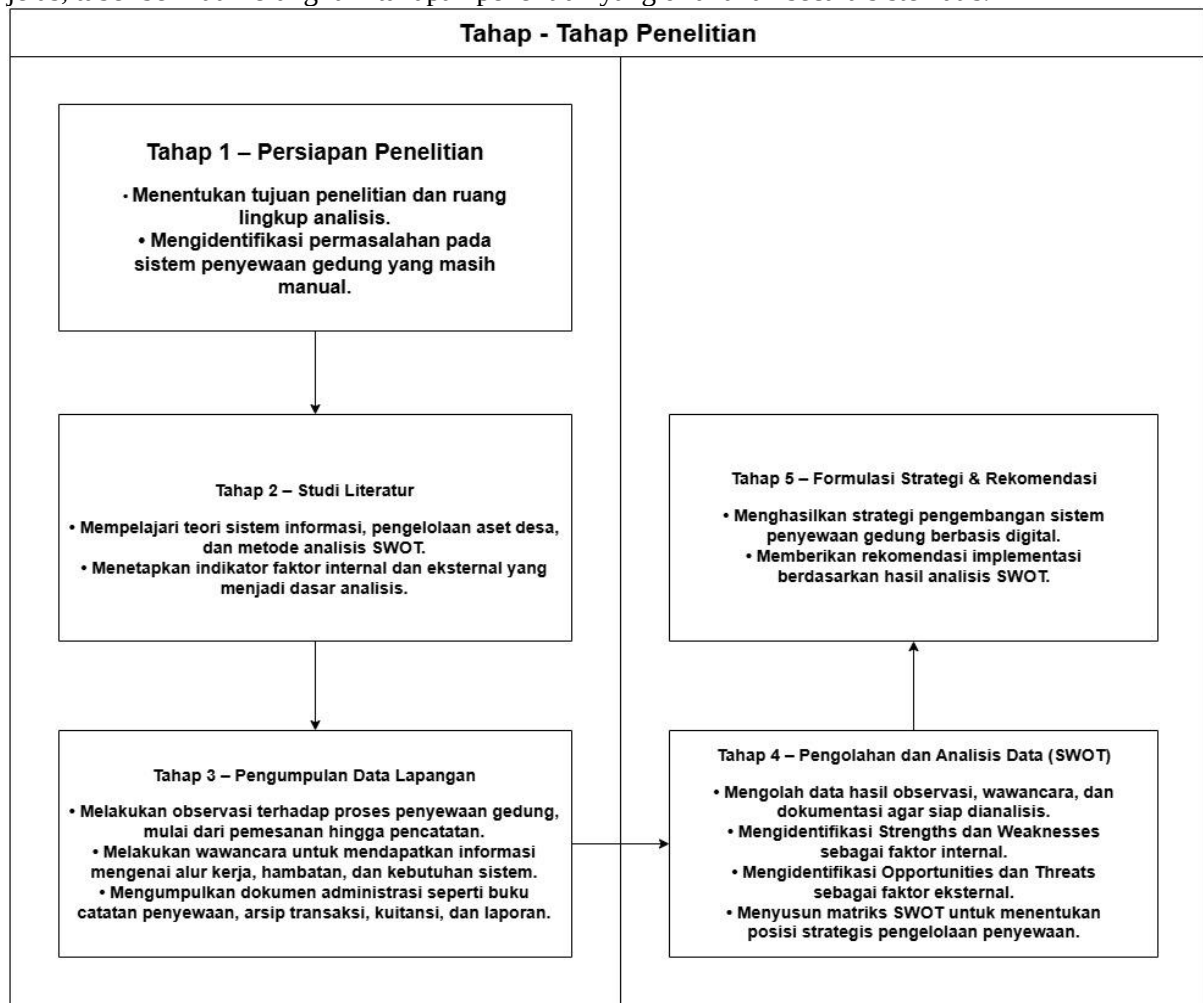
Dalam pelaksanaannya, penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengumpulan data, tetapi juga pada penataan alur kerja penelitian agar analisis yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi lapangan. Oleh karena itu, setiap tahap penelitian dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan untuk memahami proses pengaduan masyarakat secara menyeluruh, mulai dari bagaimana aduan disampaikan, bagaimana perangkat desa merespons, hingga bagaimana informasi tersebut dikelola

secara administratif. Penataan tahapan yang sistematis ini membantu peneliti memetakan aspek-aspek penting dari sistem pengaduan yang berjalan, termasuk titik-titik kritis yang berpotensi menimbulkan permasalahan dalam pelayanan publik.

Selain itu, pembagian tahapan penelitian diperlukan untuk memastikan bahwa proses analisis berlangsung secara objektif dan terarah. Tahap persiapan memberikan gambaran awal mengenai ruang lingkup dan fokus penelitian, sementara studi literatur berperan sebagai landasan konseptual agar analisis tidak hanya berangkat dari temuan lapangan, tetapi juga selaras dengan teori dan penelitian terdahulu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menghubungkan realitas empiris di Balai Desa Tarub dengan konteks ilmiah yang lebih luas, sehingga hasil penelitian memiliki kedalaman analisis yang memadai.

Tahapan pengumpulan data lapangan kemudian menjadi inti proses penelitian, karena pada tahap inilah kondisi operasional sistem pengaduan dapat diamati langsung. Interaksi dengan perangkat desa dan masyarakat memberikan informasi mengenai efektivitas praktik yang berjalan dan tantangan yang dihadapi dalam penyampaian layanan publik. Informasi lapangan tersebut menjadi dasar penting dalam merumuskan analisis SWOT, sehingga setiap faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dapat disusun berdasarkan data yang valid dan relevan.

Dengan demikian, keseluruhan rangkaian tahapan penelitian ini membentuk alur kerja yang terintegrasi, mulai dari penetapan konsep hingga penyusunan rekomendasi. Struktur penelitian yang terencana ini memastikan bahwa setiap langkah saling berkaitan dan berkontribusi pada pemahaman yang utuh mengenai sistem pengaduan masyarakat di desa. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, tabel berikut merangkum tahapan penelitian yang dilakukan secara sistematis.



Gambar 1 Tabel Tahapan Penelitian

Tabel tahapan penelitian di atas menjelaskan secara runtut proses yang ditempuh dalam menganalisis sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub. Pada tahap awal, kegiatan penelitian diawali dengan persiapan berupa penetapan tujuan, ruang lingkup, serta identifikasi permasalahan yang muncul dalam sistem pengaduan yang masih dijalankan secara manual. Setelah itu, studi literatur dilakukan untuk meninjau teori sistem informasi, konsep pelayanan publik, dan metode analisis SWOT sebagai dasar evaluasi terhadap kondisi sistem yang ada.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data ini kemudian diolah dan dianalisis menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman yang memengaruhi efektivitas sistem pengaduan masyarakat. Analisis tersebut menjadi landasan dalam menyusun pemetaan kondisi sistem dan menentukan arah perbaikan.

Tahap terakhir merupakan proses perumusan strategi dan rekomendasi. Pada bagian ini, peneliti menyusun langkah pengembangan sistem pengaduan berbasis digital yang lebih terstruktur, responsif, dan sesuai dengan kondisi operasional desa. Rangkaian tahapan tersebut tidak hanya membantu memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sistem yang berjalan tetapi juga menjadi dasar perencanaan solusi yang lebih efektif bagi pelayanan masyarakat desa.

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Desa Tarub, sebuah lembaga pemerintahan desa yang berlokasi di Kecamatan Tarub, Kabupaten Tegal. Balai Desa Tarub dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan pusat kegiatan administrasi dan pelayanan publik desa, termasuk proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut memungkinkan peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap alur pengaduan, interaksi perangkat desa dengan warga, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam sistem yang berjalan.

Waktu penelitian berlangsung dari 20 September 2025 sampai 1 Oktober 2025, mencakup seluruh rangkaian kegiatan mulai dari observasi awal, wawancara, pengumpulan dokumen, hingga proses analisis data. Rentang waktu tersebut memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara komprehensif terkait dinamika pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi lapangan secara faktual dan representatif.

2.2 Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari berbagai sumber untuk mendukung analisis terhadap sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub.

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi proses penyampaian dan pencatatan pengaduan, wawancara dengan perangkat desa yang menangani pelayanan aduan, serta warga yang pernah mengajukan pengaduan. Data ini memberikan gambaran faktual mengenai alur kerja, kendala, serta kebutuhan sistem pengaduan di desa.

2. Data Sekunder

Data sekunder meliputi dokumen pendukung seperti arsip administrasi pengaduan, laporan tindak lanjut, serta peraturan desa yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan masyarakat. Selain itu, literatur akademik terkait sistem informasi, pelayanan publik, dan metode analisis SWOT juga digunakan untuk memperkuat landasan teoritis penelitian.

2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT, yang bertujuan untuk mengevaluasi kondisi sistem pengaduan masyarakat dari faktor internal maupun eksternal. Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi elemen-elemen strategis yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pengaduan di Balai Desa Tarub, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang relevan terhadap kebutuhan pelayanan publik desa.

Proses analisis diawali dengan reduksi data, yaitu memilah dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang relevan dapat tersaji dengan lebih terstruktur. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel kategori SWOT untuk mempermudah penafsiran terhadap kondisi sistem pengaduan. Tahap selanjutnya adalah

penarikan kesimpulan, di mana temuan lapangan dipadukan dengan kerangka teori untuk menentukan faktor Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Hasil pengelompokan tersebut kemudian disusun dalam matriks SWOT sebagai dasar untuk merumuskan arah strategi pengembangan sistem pengaduan berbasis digital. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai posisi strategis sistem pengaduan yang sedang berjalan serta menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan kondisi operasional desa. Dengan demikian, metode analisis yang digunakan tidak hanya memberikan gambaran situasional, tetapi juga mendukung penetapan langkah perbaikan yang dapat diterapkan secara nyata.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan perangkat desa serta masyarakat di Balai Desa Tarub. Penyajian hasil difokuskan pada kondisi faktual sistem pengaduan masyarakat yang berjalan tanpa disertai interpretasi atau penilaian.

3.1. Gambaran Umum Sistem Pengaduan Masyarakat

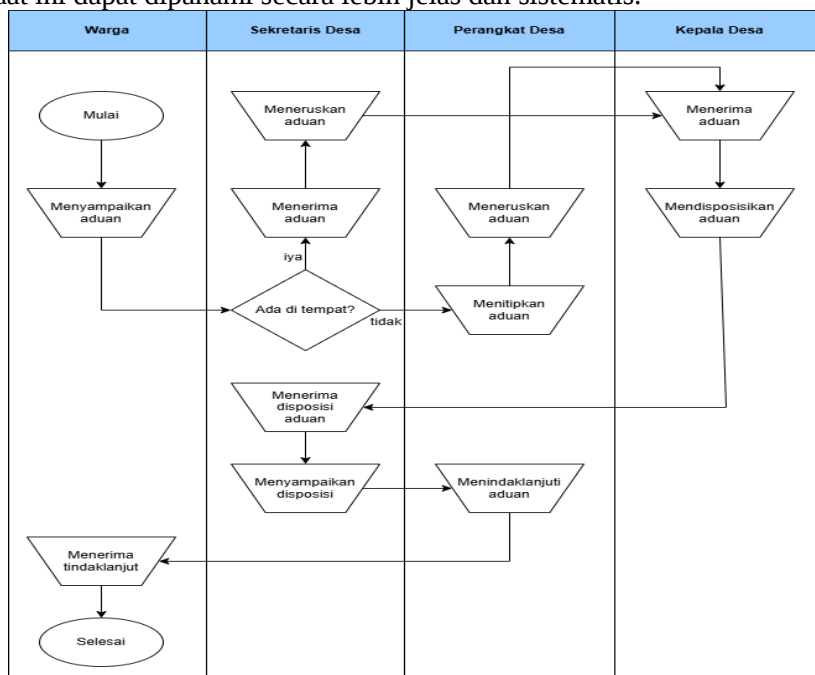
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub belum memiliki mekanisme pencatatan resmi. Aduan disampaikan oleh masyarakat secara langsung melalui komunikasi lisan ketika datang ke kantor desa atau melalui pesan pribadi aplikasi WhatsApp kepada perangkat desa yang bersangkutan.

Pengaduan yang diterima tidak dicatat dalam buku agenda, formulir, maupun sistem administrasi lainnya. Informasi yang disampaikan oleh masyarakat hanya diterima dan diingat oleh perangkat desa, kemudian diteruskan secara lisan kepada Kepala Desa atau pihak terkait untuk ditindaklanjuti.

Tidak terdapat arsip tertulis atau dokumentasi formal yang merekam jumlah, jenis, maupun status pengaduan masyarakat. Seluruh proses pengelolaan aduan bergantung pada komunikasi langsung antarindividu tanpa dukungan sistem pencatatan terstruktur.

3.2 Flow of Document (FOD)

Flow of Document (FOD) digunakan untuk menggambarkan alur perpindahan dokumen dalam proses pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub, mulai dari warga menyampaikan aduan, pencatatan oleh perangkat desa, penerusan kepada Kepala Desa, hingga penyusunan laporan akhir. Tabel berikut menyajikan rangkaian dokumen yang terlibat pada setiap tahap sehingga alur pengelolaan pengaduan yang berjalan saat ini dapat dipahami secara lebih jelas dan sistematis.



Gambar 2 Flowchart Sistem yang berjalan

Pada proses pengaduan yang berjalan saat ini, seluruh dokumen masih dikelola secara konvensional melalui komunikasi lisan antarpetugas. Setiap aduan dicatat secara terpisah, kemudian diteruskan kepada Kepala Desa untuk memperoleh arahan tindak lanjut. Tidak adanya sistem digital membuat proses perpindahan dokumen berjalan lambat, berulang, dan rentan terjadi ketidaksinkronan antara data yang dicatat oleh perangkat desa dan data yang diterima oleh pimpinan.

Kondisi manual tersebut juga menyulitkan proses pelacakan riwayat pengaduan, khususnya ketika perangkat desa membutuhkan data untuk penyusunan laporan bulanan atau tahunan. Arsip fisik mudah menumpuk, rentan hilang, dan sulit dicari kembali ketika jumlah aduan meningkat. Kesalahan dalam pencatatan maupun kelalaian dalam menyampaikan disposisi dapat menyebabkan informasi tidak lengkap, sehingga memengaruhi keakuratan tindak lanjut aduan.

Ketika volume pengaduan meningkat, sistem manual semakin tidak efisien karena informasi tidak dapat diproses secara cepat dan terpusat. Warga pun tidak memiliki akses untuk memantau status aduan yang telah mereka sampaikan, sehingga transparansi layanan menjadi rendah. Kondisi ini menegaskan perlunya sistem informasi pengaduan berbasis digital yang mampu mengintegrasikan seluruh alur dokumen secara otomatis, menyediakan pelacakan status secara real time, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa.

3.3 Analisis Sistem Berjalan

3.3.1 Pihak yang Terlibat

Pengelolaan sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub melibatkan beberapa pihak dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda. Setiap pihak berperan penting untuk memastikan bahwa proses penerimaan, pencatatan, disposisi, hingga tindak lanjut aduan dapat berjalan secara teratur. Berikut adalah pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan sistem pengaduan masyarakat desa:

- a. Kepala Desa.
- b. Sekretaris Desa.
- c. Perangkat Desa yang Menangani Aduan.
- d. Warga/Pelapor.

3.3.2 Arus Informasi

Arus informasi pada proses pengaduan masyarakat di Kantor Balai Desa Tarub menunjukkan pola komunikasi antara warga sebagai pelapor dan perangkat desa sebagai penerima serta penindak lanjut aduan. Seluruh proses berlangsung secara sederhana, di mana keluhan disampaikan secara langsung tanpa melalui media atau dokumen resmi. Informasi yang diterima oleh perangkat desa kemudian diteruskan secara berjenjang kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti. Melalui penelusuran arus informasi ini, dapat dipahami sejauh mana mekanisme pengaduan yang berjalan mampu memberikan ketertiban, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Warga menyampaikan aduan secara langsung kepada perangkat desa, baik melalui kunjungan ke balai desa atau melalui komunikasi lisan. Informasi mengenai jenis keluhan dan lokasi kejadian disampaikan secara langsung oleh pelapor. Adapun alur arus informasi dalam proses pengaduan masyarakat di Kantor Balai Desa Tarub adalah sebagai berikut:

1. Warga mengajukan keluhan secara langsung kepada perangkat desa dengan datang ke kantor desa dan menyampaikan persoalan secara lisan.
2. Perangkat desa menerima dan memahami isi pengaduan, kemudian meneruskan informasi tersebut kepada bidang atau bagian yang terkait dengan jenis permasalahan yang disampaikan.
3. Informasi pengaduan disampaikan secara lisan kepada Kepala Desa, sebagai pihak yang berwenang menentukan langkah tindak lanjut.
4. Kepala Desa memberikan arahan dan instruksi tindak lanjut kepada perangkat desa yang ditugaskan untuk menangani keluhan sesuai dengan karakter permasalahan yang dilaporkan.

3.4. Pembahasan

3.4.1 Interpretasi Sistem Manual

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub masih berjalan secara manual dan bersifat informal. Pengaduan disampaikan oleh masyarakat melalui komunikasi lisan secara langsung atau melalui pesan pribadi aplikasi WhatsApp kepada perangkat desa tanpa adanya mekanisme pencatatan resmi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan lebih bertumpu pada hubungan personal dan kepercayaan antara masyarakat dan aparat desa.

Dalam konteks pelayanan publik, sistem manual seperti ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat karena tidak memerlukan prosedur administratif yang rumit. Namun, ketiadaan pencatatan menyebabkan pengelolaan aduan tidak memiliki dasar administrasi yang jelas. Seluruh proses tindak lanjut sangat bergantung pada ingatan dan komunikasi informal, sehingga keberlanjutan dan konsistensi penanganan aduan sulit untuk dipantau secara sistematis.

3.4.2 Hubungan Temuan dengan Teori

Jika dikaitkan dengan teori pelayanan publik, sistem pengaduan yang baik seharusnya menjamin transparansi, akuntabilitas, dan keterlacakan setiap aduan yang masuk. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kondisi sistem pengaduan di Balai Desa Tarub belum sepenuhnya memenuhi prinsip tersebut karena tidak adanya dokumentasi aduan secara formal.

Dalam perspektif sistem informasi, pengelolaan data merupakan komponen utama dalam mendukung pengambilan keputusan dan evaluasi kinerja organisasi. Ketiadaan pencatatan aduan menyebabkan pemerintah desa tidak memiliki data historis yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola permasalahan, menentukan prioritas pelayanan, maupun menyusun kebijakan berbasis bukti. Dengan demikian, temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan teoritis yang menekankan pentingnya sistem informasi terstruktur dalam mendukung efektivitas pelayanan publik.

3.4.3 Implikasi Temuan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem manual tidak dapat lagi mengakomodasi kebutuhan layanan pengaduan masyarakat secara efektif. Ketidaksinkronan data antarperangkat desa, keterlambatan tindak lanjut, serta risiko kehilangan dokumen menjadi hambatan serius dalam menjaga kualitas pelayanan publik. Kondisi ini berdampak pada rendahnya transparansi, lambatnya penyampaian informasi kepada warga, dan sulitnya melakukan pemantauan status aduan secara berkala. Implementasi sistem informasi pengaduan berbasis digital menjadi kebutuhan penting untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Sistem digital memungkinkan integrasi data antarperangkat desa, pencatatan real-time, serta pelacakan status aduan yang dapat diakses lebih cepat. Digitalisasi juga mempermudah penyusunan laporan bulanan maupun tahunan sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi. Untuk memahami lebih jauh kondisi operasional sistem manual dan bagaimana temuan penelitian terbentuk, berikut pemetaan keunggulan dan kelemahan sistem melalui analisis SWOT.

A. Keunggulan (Strengths) Sistem yang Berjalan

1. Kemudahan pendekatan personal yang akrab antara masyarakat dan perangkat desa memungkinkan warga menyampaikan pengaduan secara terbuka tanpa merasa terhambat oleh prosedur formal.
2. Keterlibatan langsung perangkat desa dalam proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan mempercepat komunikasi serta mempermudah koordinasi dalam penanganan permasalahan yang disampaikan masyarakat.
3. Kejelasan alur penyampaian pengaduan yang sederhana dan mudah dipahami menjadikan sistem dapat dijalankan tanpa memerlukan pemahaman teknis khusus, baik oleh masyarakat maupun perangkat desa.

B. Kelemahan (Weaknesses) Sistem yang Berjalan

1. Minimnya pencatatan resmi menyebabkan pengelolaan aduan tidak terdokumentasi secara sistematis, sehingga informasi pengaduan sulit ditelusuri kembali untuk keperluan evaluasi dan perencanaan pelayanan.
2. Ketergantungan terhadap ketersediaan perangkat desa dalam menerima dan menindaklanjuti aduan berpotensi menimbulkan keterlambatan penyelesaian, terutama ketika perangkat desa tidak berada di tempat atau memiliki beban kerja lain.
3. Minimnya pemanfaatan media digital sebagai sarana pengelolaan aduan menyebabkan proses pelayanan belum terintegrasi secara sistematis dan masih bergantung pada komunikasi informal.

C. Peluang (Opportunities) Sistem yang Diusulkan

1. Digitalisasi memungkinkan pencatatan dan tindak lanjut pengaduan dilakukan secara real-time dan terintegrasi.
2. Sistem digital dapat menyediakan dashboard monitoring yang membantu perangkat desa memprioritaskan pengaduan berdasarkan urgensi.
3. Digitalisasi membuka peluang peningkatan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan penggunaan teknologi informasi.

4. Warga dapat memperoleh informasi status aduan secara terbuka sehingga transparansi dan kepercayaan publik meningkat.
5. Sistem terkomputerisasi mempermudah penyusunan laporan dan audit, serta mengurangi beban administratif perangkat desa.

D.Tantangan (Threats) Implementasi Sistem Digital

1. Perangkat desa dengan literasi digital rendah berpotensi mengalami kesulitan beradaptasi dengan sistem baru.
2. Proses migrasi data dari dokumen manual ke sistem digital berpotensi menimbulkan kesalahan input atau data tidak lengkap.
3. Implementasi sistem digital memerlukan dukungan perangkat dan jaringan internet yang stabil, yang tidak selalu tersedia di wilayah pedesaan.
4. Keamanan data menjadi isu penting karena penyimpanan informasi pengaduan harus dijaga dari risiko kebocoran atau peretasan.
5. Ketergantungan pada sistem digital dapat menimbulkan hambatan ketika perangkat mengalami kerusakan atau gangguan teknis, sehingga diperlukan strategi cadangan.

3.4.4 Matriks SWOT dan Strategi Pengembangan Sistem Pengaduan

Berdasarkan hasil identifikasi faktor internal dan eksternal pada analisis SWOT sebelumnya, langkah selanjutnya adalah menyusun Matriks SWOT untuk merumuskan strategi pengembangan sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub secara lebih terarah dan aplikatif. Penyusunan matriks ini bertujuan untuk mengombinasikan kekuatan dan peluang yang dimiliki, sekaligus meminimalkan kelemahan serta mengantisipasi berbagai ancaman yang mungkin muncul dalam implementasi sistem digital.

Strategi Strength–Opportunity (SO) diarahkan pada pemanfaatan hubungan sosial yang kuat antara perangkat desa dan masyarakat sebagai modal utama dalam mendorong adopsi sistem pengaduan berbasis digital. Kedekatan komunikasi yang selama ini terbangun dapat dimanfaatkan untuk melakukan sosialisasi sistem baru secara lebih persuasif, sehingga masyarakat tidak merasa asing dengan perubahan mekanisme pengaduan. Selain itu, fleksibilitas alur kerja manual yang sudah dipahami perangkat desa menjadi dasar dalam merancang sistem digital yang sederhana, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebiasaan kerja yang ada.

Strategi Weakness–Opportunity (WO) difokuskan pada upaya mengatasi kelemahan sistem manual melalui pemanfaatan peluang digitalisasi. Kelemahan berupa risiko kehilangan data, keterlambatan tindak lanjut, dan kesulitan pencarian arsip dapat diminimalkan dengan penerapan sistem pengaduan berbasis web yang terintegrasi. Peluang pengembangan teknologi informasi memungkinkan proses pencatatan dan pemantauan aduan dilakukan secara real time, sehingga administrasi menjadi lebih tertib dan transparan.

Strategi Strength–Threat (ST) diarahkan pada penggunaan kekuatan internal untuk menghadapi tantangan implementasi sistem digital. Interaksi langsung antara warga dan perangkat desa dapat dimanfaatkan sebagai sarana pendampingan awal bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dengan pendekatan ini, ancaman berupa rendahnya literasi digital dapat ditekan, karena perangkat desa berperan aktif sebagai fasilitator dalam proses adaptasi sistem baru.

Sementara itu, strategi Weakness–Threat (WT) menekankan pentingnya perencanaan bertahap dalam penerapan sistem digital. Keterbatasan sumber daya manusia dan potensi gangguan teknis dapat diantisipasi melalui pelatihan dasar, penyusunan prosedur operasional standar, serta penerapan sistem cadangan berupa pencatatan manual sebagai pendukung pada tahap awal implementasi. Strategi ini bertujuan menjaga kesinambungan pelayanan pengaduan agar tetap berjalan meskipun terjadi kendala teknis.

Melalui perumusan Matriks SWOT ini, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital di Balai Desa Tarub memiliki dasar strategis yang kuat dan realistis untuk diterapkan sesuai dengan kondisi operasional desa.

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait sistem pengaduan masyarakat di Balai Desa Tarub sebagai berikut:

1. Mekanisme pengaduan masyarakat saat ini masih berjalan secara manual, yaitu warga datang langsung ke kantor desa untuk menyampaikan keluhan. Seluruh alur penanganan, mulai dari menyampaikan aduan, penerusan aduan, hingga tindak lanjut, masih disampaikan secara lisan tanpa adanya pencatatan resmi aduan.
2. Kelebihan dari sistem manual ini terletak pada kesederhanaan proses dan kedekatan komunikasi antara warga dan perangkat desa, sehingga masyarakat dapat menyampaikan aduan dengan mudah tanpa memerlukan keahlian teknologi. Selain itu, proses klarifikasi dapat dilakukan secara cepat melalui interaksi langsung.
3. Kelemahan utama sistem manual adalah tata kelola administrasi yang belum tertata rapi, risiko kehilangan data karena pencatatan fisik, ketergantungan tinggi pada ketelitian petugas, serta lambatnya pencarian dokumen ketika diperlukan. Kondisi ini membuat alur penanganan aduan belum berjalan optimal, terutama ketika jumlah laporan meningkat.
4. Peluang pengembangan terletak pada penerapan sistem pengaduan berbasis digital, seperti aplikasi sederhana atau formulir online yang mampu mempercepat pencatatan, meningkatkan transparansi, serta memudahkan warga memantau status aduannya. Digitalisasi juga membuka peluang peningkatan kualitas pelayanan publik desa.
5. Tantangan yang perlu diperhatikan antara lain kesiapan perangkat desa dalam mengoperasikan sistem digital, kebutuhan pelatihan, risiko keamanan data, serta pentingnya menjaga konsistensi pengelolaan agar kepercayaan warga tetap terjaga. Perubahan sistem juga membutuhkan adaptasi bertahap agar berjalan efektif.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah desa:

1. Pemerintah desa disarankan mulai mengembangkan sistem pencatatan digital, seperti pengarsipan elektronik atau sistem pengaduan berbasis web, agar proses input, pemantauan, dan pelaporan dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien.
2. Perlu adanya penunjukan atau pelatihan operator khusus yang memiliki kemampuan dalam pengelolaan teknologi informasi, sehingga dokumentasi pengaduan lebih teratur, dan proses penyampaian informasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih transparan.
3. Strategi penyebaran informasi perlu diperluas, baik melalui media sosial desa, grup WhatsApp RT/RW, maupun papan informasi digital, agar masyarakat mengetahui alur pengaduan dan lebih mudah menyampaikan keluhannya.
4. Pemerintah desa perlu menyusun SOP pengelolaan pengaduan masyarakat, termasuk alur pencatatan, batas waktu penanganan, dan mekanisme pelaporan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Daftar Pustaka

- [1] Rahmawati, D., & Setiawan, A., "Peran laporan masyarakat dalam peningkatan mutu pelayanan publik desa," 2025.
- [2] Muqtafi, L., & Wahyuningsih, R., "Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyampaian informasi di lingkungan masyarakat desa," 2025.
- [3] Nasution, A. B., Safitri, P., & Adittra, N., "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Kesbangpol Tebing Tinggi," 2025.
- [4] Nugroho, A., Prasetyo, D., & Ulum, M., "Analisis Kendala Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Desa," 2021.
- [5] Susanti, L., Hendrawan, R., & Putri, A., "Peran Balai Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi dan Sosial," 2023.
- [6] Bestari, A. A., & Voutama, A., "Penerapan UML pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web," *JATI*, 2024.
- [7] Susanto, R., Wijaya, M., & Mahfud, A., "Inovasi Sistem Pengaduan Berbasis Web dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik," 2024.
- [8] Irawati, S., & Resdiana, T., "Implementasi Sistem Digital dalam Administrasi Pemerintahan Desa," 2024.

- [9] Khodijah, & Aulia, N., “Analisis Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Metode Agile,” 2025.
- [10] Lailiyah, F., & Maulani, I., “Penguatan Tata Kelola Digital untuk Pelayanan Publik Desa,” 2023.
- [11] Adiatna, T., Harahap, T. K., Hendrayady, A., Anto, R. P., Purwanti, Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Prihatini, F “Manajemen Pelayanan Publik: Teori Dan Praktik. In *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*,” 2023.
- [12] Anggreani, T. F. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Swot: Strategi Pengembangan Sdm, Strategi Bisnis, Dan Strategi sdm (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia),” 2021.
- [13] Daruhadi, G., & Sopiati, P. “Pengumpulan Data Penelitian,” 2024.
- [14] Erlangga, A., Hadi, A., & Syahputra, M. “Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dikantor Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Barat,” 2023.
- [15] Firaldi, I., Purnamasari, I., & Mayasari, R. “Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Di Desa Limusnunggal Berbasis Web,” 2024.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)