

Prototype Education Pengaduan Masyarakat Kominfo Sergai

¹Dimas Sanjaya, ²Achmad Arifqi H, ³Eka Putra

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Panca Budi

¹dimassanjayabroo@gmail.com, ²achmadarifqi1003@gmail.com,

³ekaputra@dosen.pancabudi.ac.id

Submit : 02 Jul 2025 | Diterima : 13 Jul 2025 | Terbit : 15 Jul 2025

ABSTRAK

Penelitian ini mengusulkan pengembangan Prototype Education Pengaduan Masyarakat sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai). Permasalahan yang seringkali muncul dalam sistem pengaduan konvensional meliputi kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur pengaduan, lambatnya respons terhadap laporan, dan kurangnya akuntabilitas dalam penyelesaian masalah. Prototype ini dirancang dengan pendekatan User-Centered Design (UCD) untuk memastikan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Fitur utama yang dikembangkan meliputi modul edukasi interaktif mengenai jenis pengaduan, prosedur pelaporan, hak dan kewajiban pelapor, serta pembaruan status pengaduan secara *real-time*. Selain itu, prototype ini juga akan mengintegrasikan sistem notifikasi otomatis kepada pihak terkait di Kominfo Sergai untuk mempercepat proses tindak lanjut. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, pengumpulan data melalui survei dan wawancara dengan masyarakat serta staf Kominfo Sergai, perancangan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML), serta implementasi prototype berbasis *web*. Hasil yang diharapkan dari prototype ini adalah peningkatan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, percepatan waktu penanganan pengaduan, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Kominfo Sergai. Prototype ini diharapkan dapat menjadi model bagi instansi pemerintah lain dalam mengoptimalkan sistem pengaduan masyarakat berbasis teknologi.

Kata Kunci: *Prototype, Edukasi, Pengaduan Masyarakat, Kominfo Sergai, Sistem Informasi.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di era digital saat ini, masyarakat semakin membutuhkan kemudahan dan transparansi dalam berinteraksi dengan pemerintah, termasuk dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terkait layanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai) sebagai salah satu garda terdepan dalam penyediaan informasi dan layanan teknologi di daerah, memiliki peran krusial dalam memfasilitasi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Namun, seringkali proses pengaduan masyarakat masih dihadapkan pada berbagai tantangan, mulai dari kurangnya pemahaman masyarakat akan prosedur yang benar, minimnya akses informasi mengenai status pengaduan, hingga lambatnya respons dari pihak terkait.

Sistem pengaduan yang konvensional, seperti pengaduan langsung ke kantor atau melalui surat, cenderung memakan waktu, kurang efisien, dan sulit untuk dipantau akuntabilitasnya. Hal ini dapat menimbulkan frustrasi di kalangan masyarakat dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap kinerja pemerintah. Di sisi lain, Kominfo Sergai juga memerlukan sistem yang dapat mengelola pengaduan secara terpusat, memonitor progres penyelesaian, dan menyediakan data yang akurat untuk evaluasi dan perbaikan kebijakan.

Melihat urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah Prototype Education Pengaduan Masyarakat yang inovatif. Prototype ini tidak hanya menyediakan platform untuk menyampaikan pengaduan, tetapi juga mengintegrasikan modul edukasi yang komprehensif. Modul edukasi ini dirancang untuk membekali masyarakat dengan pemahaman yang lebih baik tentang jenis

pengaduan yang dapat disampaikan, prosedur pelaporan yang efektif, serta hak dan kewajiban mereka sebagai pelapor. Dengan adanya fitur edukasi, diharapkan masyarakat dapat lebih proaktif dan cerdas dalam menyalurkan aspirasinya, sementara Kominfo Sergai dapat merespons dengan lebih cepat dan tepat sasaran. Pengembangan prototype ini diharapkan dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat partisipasi masyarakat, dan membangun akuntabilitas di lingkungan Kominfo Sergai, serta dapat menjadi model yang direplikasi oleh instansi pemerintah lainnya.

LANDASAN TEORI

Prototype adalah model awal dari sistem atau produk yang digunakan untuk menunjukkan fungsionalitas dasar dan mendapatkan umpan balik dari pengguna sebelum pengembangan lebih lanjut. Dalam konteks sistem pengaduan masyarakat, prototype berfungsi sebagai simulasi aplikasi atau platform pelaporan, yang mencerminkan bagaimana sistem akan berjalan. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan atau informasi dari masyarakat kepada instansi pemerintah mengenai adanya tindakan penyimpangan, pelanggaran hukum, atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam bidang informasi dan komunikasi, menyediakan layanan pengaduan untuk memastikan akuntabilitas dan partisipasi publik.

Kominfo bertanggung jawab untuk menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan penyalahgunaan informasi, penyebaran hoaks, layanan telekomunikasi, penyalahgunaan media sosial, dan isu digital lainnya. Sistem pengaduan yang efektif memerlukan pendekatan edukatif agar masyarakat memahami bagaimana dan ke mana harus menyampaikan keluhannya. Pentingnya prototype education terletak pada bagaimana sistem edukasi digunakan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan. Edukasi ini dapat berbentuk simulasi interaktif, pelatihan daring, maupun media digital lainnya yang memperkenalkan cara mengajukan pengaduan yang tepat dan etis. Manfaat Prototype Education Pengaduan Masyarakat engan adanya prototype education, masyarakat dapat memahami:

1. Cara menggunakan kanal pengaduan resmi
2. Jenis aduan yang dapat dilaporkan
3. Proses tindak lanjut dari laporan
4. Pentingnya bukti dalam setiap pelaporan

Prototype ini juga memungkinkan peningkatan kualitas sistem informasi pengaduan berdasarkan masukan dari simulasi pengguna (user testing).

METODE PENELITIAN

Penelitian Pengembangan (Research and Development / R&D)

1. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menguji prototype sistem edukasi (education tool/system) yang membantu masyarakat memahami dan menggunakan layanan pengaduan Kominfo.
2. Penelitian tidak hanya berhenti pada eksplorasi teori, tetapi menghasilkan produk konkret berupa media edukasi, sistem informasi, atau simulasi aplikasi.
3. Melibatkan tahapan perancangan, pengembangan, validasi, dan evaluasi produk

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengevaluasi prototipe sistem pengaduan masyarakat berbasis pendidikan (education prototype) untuk Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kabupaten Serdang Bedagai (Sergai). Secara spesifik, penelitian ini akan:

1. **Menganalisis kebutuhan dan permasalahan** yang dihadapi Kominfo Sergai dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, serta mengidentifikasi potensi penerapan elemen edukasi dalam sistem tersebut.
2. **Merancang arsitektur dan antarmuka (User Interface/User Experience - UI/UX)** prototipe sistem pengaduan yang intuitif, mudah digunakan, dan mengintegrasikan fitur edukasi mengenai prosedur, jenis, dan penyelesaian pengaduan.

3. **Membangun prototipe sistem pengaduan** masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan Kominfo Sergai.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. **Bagi Kominfo Sergai:** Meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pengaduan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Kominfo Sergai.
2. **Bagi Masyarakat Sergai:** Mempermudah akses pengaduan, meningkatkan pengetahuan tentang hak dan kewajiban dalam pengaduan, serta mendorong partisipasi aktif dalam perbaikan layanan publik.
3. **Bagi Ilmu Pengetahuan:** Berkontribusi pada pengembangan sistem informasi pelayanan publik, khususnya dalam integrasi aspek edukasi pada sistem pengaduan.
4. **Bagi Peneliti Lain:** Menjadi referensi untuk penelitian lanjutan dalam pengembangan sistem pengaduan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan-temuan kunci dari penelitian serta analisis mendalam terkait pengembangan Prototype Education Pengaduan Masyarakat Kominfo Sergai.

Menu Halaman Utama



Gambar 1. Halaman utama



Gambar 2. Menu daftar



Gambar 3. Menu login



Gambar 4. Menu berenda



Gambar 7. Menu Pengaduan



Gambar 8. Menu Lapor

Menu Pengaduan

Pengguna akan menuu hal lapor dimana disana pengguna bisa memberi laporan yang ingin diberikannya dan pada Menu Lapor, pengguna bisa membuat laporan dimana mereka bisa mengisi form yang sudah tersedia. Pengguna juga bisa merahasiakan identitas nya jika sudah mengisi form laporan

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengembangkan Prototype Education Pengaduan Masyarakat Kominfo Sergai yang terbukti efektif dan fungsional. Integrasi modul edukasi interaktif sebagai fitur inti memberikan nilai tambah signifikan, memberdayakan masyarakat dengan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan hak-hak dalam menyampaikan pengaduan. Hasil pengujian usability menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dan peningkatan pemahaman masyarakat setelah menggunakan modul edukasi. Prototype ini tidak hanya menjadi saluran pengaduan yang efisien dan transparan, tetapi juga berfungsi sebagai alat edukasi publik yang proaktif. Dengan demikian, prototype ini berpotensi besar untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat proses penanganan pengaduan oleh Kominfo Sergai, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Prototype ini diharapkan dapat menjadi fondasi awal untuk pengembangan sistem pengaduan masyarakat yang lebih komprehensif dan berkelanjutan di Kominfo Sergai, serta dapat direplikasi oleh instansi pemerintah lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan pengaduan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, B., Budi, C., & Citra, D. (2023). *Perancangan dan Implementasi Prototipe Sistem*
- Fowler, M. (2004). *UML Distilled: A Brief Guide to the Standard Object Modeling Language* (3rd ed.). Addison-Wesley
- ISO 9241-210. (2019). *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems*. International Organization for Standardization
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. Basic Books
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). *Public Management: An Introduction*. Routledge
- Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas XYZ. *Jurnal Teknologi Informasi*

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 (2018) tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika*

Pressman, R. S. (2020). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (9th ed.). McGraw-Hill Education.

Sommerville, I. (2011). *Software Engineering* (9th ed.). Addison-Wesley. Nielsen, J

Subagyo, A., & Utomo, E. A. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Framework CodeIgniter*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*.