

## OPTIMALISASI SISTEM PENGADUAN MELALUI MEDIA ONLINE WHATSAPP DAN PENGADAAN PAPAN INFORMASI DI DESA BAKALEREK, KECAMATAN NUBATUKAN

Cresensia Angelica Timbu Lebu<sup>1\*</sup>,  
Maria Roswita Fallo<sup>2</sup>, Elisabeth Date  
Masan Welin<sup>3</sup>, Stephanie P. Ayu  
Lawalu<sup>4</sup>, Indriyati<sup>5</sup>  
<sup>12345</sup> Program Studi Administrasi  
Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Katolik Widya  
Mandira Kupang, Indonesia

### Article history

Received : 20 Juni 2025

Revised : 6 Juli 2025

Accepted : 15 Juli 2025

Published : 19 Juli 2025

\*Corresponding author

Email: [1angellebu030@gmail.com](mailto:1angellebu030@gmail.com)

No. doi:

<https://doi.org/10.24198/sawala.v6i1.64502>

## ABSTRAK

Optimalisasi sistem pengaduan masyarakat merupakan salah satu langkah strategis dalam rangka peningkatan pelayanan publik di tingkat desa. Dalam praktiknya, sistem pengaduan masyarakat di berbagai desa masih menghadapi berbagai kendala seperti kondisi di Desa Bakalerek yang saat ini proses pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual yang sering kali mengakibatkan lambatnya penanganan keluhan dan aspirasi masyarakat. Tulisan ini membahas tentang penerapan sistem pengaduan masyarakat berbasis media online (WhatsApp) dan papan informasi di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan. Pengabdian ini bertujuan meningkatkan responsivitas pemerintah desa melalui sistem pengaduan berbasis WhatsApp dan papan informasi. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan langsung ke warga (*door to door*) untuk memberikan edukasi sekaligus menghimpun masukan dari masyarakat. Hasil menunjukkan bahwa kombinasi media digital dan fisik memperkuat komunikasi dua arah serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa. Inovasi ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi secara cepat dan efektif. Ke depan, sistem ini perlu didukung dengan pelatihan rutin bagi perangkat desa agar tetap responsif, serta pengembangan integrasi antara platform digital dan papan informasi agar terus relevan dengan kebutuhan masyarakat.

**Kata kunci:** Pengaduan masyarakat, WhatsApp, Papan Informasi, Pelayanan Publik

## ABSTRACT

Optimizing the public complaint system is one of the strategic steps in improving public services at the village level. In practice, the public complaint system in various villages still faces various obstacles such as the conditions in Bakalerek Village where the public complaint process is currently still carried out manually which often results in slow handling of complaints and aspirations from the community. This paper discusses the implementation of a public complaint system based on online media (WhatsApp) and information boards in Bakalerek Village, Nubatukan District. This service aims to increase the responsiveness of the village government through a WhatsApp-based complaint system and information boards. The implementation method uses a direct approach to residents (*door to door*) to provide education while collecting input from the community. The results show that the combination of digital and physical media strengthens two-way communication and supports transparency and accountability of the village government. This innovation makes it easier for the community to convey aspirations quickly and effectively. In the future, this system needs to be supported by regular training for village officials to remain responsive, as well as the development of integration between digital platforms and information boards to continue to be relevant to the needs of the community.

**Key word:** Public Complaints, WhatsApp, Information Boards, Public Services

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek mendasar dari tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalisme pemerintah, tetapi juga menjadi indikator tingkat partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dalam hal ini, sistem pengaduan masyarakat memegang peranan yang sangat penting sebagai sarana komunikasi dua arah antara warga dengan pemerintah. Melalui pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, kritik dan saran yang menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik (Dwiyanto, 2020). Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada responsivitas pemerintah terhadap masukan dari masyarakat. Namun dalam praktiknya, sistem pengaduan masyarakat di berbagai desa masih menghadapi berbagai kendala seperti kondisi di Desa Bakalerek yang saat ini proses pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual yang sering kali mengakibatkan lambatnya penanganan keluhan dan aspirasi masyarakat. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengaduan masyarakat yang inovatif, canggih, dan responsif serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (Kumalasari, 2023).

Berdasarkan literatur yang relevan, sistem pengaduan masyarakat yang efektif haruslah responsif, mudah diakses, dan memberikan tanggapan cepat (Kumalasari, 2023). Teknologi informasi, khususnya media daring seperti *WhatsApp*, menjadi solusi tepat atas kendala tersebut. *WhatsApp* sebagai aplikasi pesan instan yang sudah dikenal dan mudah digunakan oleh masyarakat luas serta dapat diakses dengan cepat, praktis, dan *real time* (Ashfahani, 2022). Dengan demikian, pemerintah desa dapat menanggapi pengaduan dengan lebih baik dan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam berinteraksi dan menyampaikan kebutuhan mereka (Andika, 2021). Selain itu, penyediaan papan informasi di desa juga merupakan salah satu elemen yang sangat penting

dalam mendukung transparansi dan penyebaran informasi yang benar kepada masyarakat. Papan informasi berfungsi sebagai alat komunikasi visual yang menyampaikan berbagai informasi penting terkait program pembangunan desa, peraturan desa, dan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat (Hertati, 2022). Papan informasi yang ditempatkan di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat akan memperkuat keterbukaan informasi dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam upaya pembangunan desa (Purba, 2022) dengan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka diperhatikan secara efektif. Dengan memanfaatkan teknologi dan media yang tepat, pemerintah desa dapat meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan menciptakan sistem pengaduan yang lebih efisien dan responsif.

Untuk mengatasi kendala sistem pengaduan masyarakat yang masih manual dan minimnya transparansi informasi di Desa Bakalerek, direncanakan dua inovasi utama, yakni peluncuran sistem pengaduan berbasis *WhatsApp* dan penyediaan papan informasi desa. Sistem pengaduan berbasis *WhatsApp* akan dikembangkan secara khusus melalui akun resmi pemerintah desa yang dikelola oleh petugas terlatih. Masyarakat diberikan kemudahan untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi kapan saja secara langsung melalui pesan teks, foto, atau suara, dan melalui *google* formulir sehingga memudahkan proses pelaporan. Selain itu, *WhatsApp* sebagai media daring yang sudah familiar di masyarakat memiliki keunggulan dalam hal aksesibilitas, kecepatan respons, serta kemampuan untuk menjangkau berbagai lapisan usia dan tingkat pendidikan. Untuk mendukung efektivitas sistem ini, akan dilakukan sosialisasi rutin kepada warga, baik melalui pertemuan RT/RW maupun lewat siaran umum, penyampaian informasi atau pesan kepada khalayak yang bersifat luas (publik), biasanya melalui media seperti pengeras suara, di tempat ibadah atau balai desa. Sejalan dengan penggunaan teknologi digital, penyediaan papan informasi desa juga menjadi penting untuk meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat.

Papan informasi akan ditempatkan di lokasi strategis seperti depan kantor desa atau pusat kegiatan warga, dan akan memuat informasi tentang hasil tindak lanjut pengaduan, program pembangunan desa, anggaran desa, serta regulasi yang sedang berlaku. Penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami diharapkan dapat menjembatani warga yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital. Dengan adanya kombinasi antara *platform* daring dan media fisik ini, semua elemen masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat dengan keterbatasan akses internet, tetap bisa terlibat aktif dalam proses pelayanan publik. Koordinasi dan pelatihan rutin bagi aparatur desa juga akan dilakukan guna memastikan kedua sistem tersebut berjalan optimal dan berkelanjutan. (Sulistyowati D. , 2013)

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan melalui optimalisasi sistem pengaduan masyarakat berbasis media online *WhatsApp* serta penyediaan papan informasi desa yang strategis dan informatif. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan proses penyampaian aspirasi, keluhan, maupun saran dari masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan terstruktur sehingga mempermudah pemerintah desa dalam memberikan respons dan menindaklanjuti setiap masukan secara tepat waktu. Di sisi lain, tujuan penulisan naskah artikel ini adalah untuk mendokumentasikan proses implementasi, tantangan, dan hasil dari inovasi sistem pengaduan berbasis *WhatsApp* serta pengadaan papan informasi sebagai bagian dari upaya peningkatan tata kelola pemerintahan desa yang lebih responsif, akuntabel, dan partisipatif. Artikel ini juga bertujuan memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya pendekatan teknologi dan komunikasi visual dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang berkualitas.

Demikian pula Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan, yang turut serta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi, salah satunya dengan diterapkannya sistem pengaduan masyarakat berbasis *WhatsApp* dan penyediaan papan informasi desa sebagai sarana transparansi

informasi. Inovasi ini diimplementasikan bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan pengaduan publik yang cepat, transparan dan mudah diakses sekaligus untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan terselenggaranya sistem ini secara optimal, maka tata kelola pemerintahan desa yang responsif, akuntabel dan partisipatif. Sehingga pembangunan desa dapat berjalan dengan berkelanjutan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **a) Pengertian Sistem Pengaduan Masyarakat**

Sistem pengaduan masyarakat adalah cara resmi yang digunakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk menerima, menyimpan, dan menangani suara, keluhan, hingga saran warga tentang pelayanan, proyek, atau cara desa menjalankan pemerintahan (Mukarom, 2015). Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelesaian Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah, setiap saluran pengaduan mesti mudah dijangkau, cepat diproses, dan terbuka sehingga publik bisa melihat tahapannya. Dengan demikian, maksud utama sistem itu adalah meningkatkan tingkat akuntabilitas dan responsivitas aparat pemerintah terhadap kebutuhan, harapan, dan masalah sehari-hari yang dihadapi oleh warga.

### **b) Pentingnya Partisipasi Masyarakat dalam Pemerintahan Desa**

Keterlibatan warga jadi kunci penerapan pemerintahan desa yang benar-benar demokratis. (Syaputra, 2019) menunjukkan, ketika masyarakat desa ikut berpartisipasi dalam tugas pemerintahan, peluang terwujudnya *good governance* juga ikut membesar. Salah satu saluran partisipasi itu muncul lewat sistem pengaduan yang jujur dan mendukung, agar setiap orang bisa menyampaikan pendapat dan mengawasi langsung jalannya program pembangunan di desa.

### **c) Peran Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik**

Berkat kemajuan teknologi informasi, layanan publik, terutama jalur pengaduan, kini mulai beralih ke saluran digital. *WhatsApp*, aplikasi pesan instan yang akrab digunakan rakyat Indonesia, terbukti ampuh mempercepat penyampaian informasi. (Putra & Praditha, 2021) mencatat bahwa

pemakaian *WhatsApp* untuk layanan publik menawarkan sejumlah keuntungan, antara lain biaya rendah, akses mudah, dan tanggapan jauh lebih cepat daripada cara konvensional. Di samping itu, fitur multimedia-nya memungkinkan warga mengirim foto atau video sebagai bukti nyata saat melayangkan pengaduan.

#### **d) Fungsi Papan Informasi dalam Transparansi Desa**

Papan informasi adalah alat penyuluhan yang bersifat fisik, bisa dilihat langsung oleh semua masyarakat di desa. (Supriyadi, 2020) bahkan menekankan, papan itu penting sekali untuk buat penyelenggaraan pemerintahan desa terlihat lebih transparan dan akuntabel. Lewat papan tersebut, warga bisa membaca dan mengetahui informasi anggaran desa, rencana kegiatan, capaian pembangunan, dan cara mengajukan pengaduan. Walaupun sekarang informasi banyak berpindah ke dunia digital, media fisik itu tetap dibutuhkan untuk khalayak masyarakat yang belum akrab dengan teknologi.

#### **e) Integrasi Media Digital dan Fisik dalam Komunikasi Publik**

Penelitian tertentu telah memperlihatkan bahwa pengintegrasian antara media digital dengan sarana fisik lebih dapat meningkatkan efektivitas komunikasi publik pada level desa. Sebagaimana disebutkan dalam (Utami, 2022) : "pesan politik dengan cara desa terbagi antara yang bisa dan masih bisa dijangkau oleh media cepat. Ketika papan informasi keberpotensiannya lebih meluas karena melengkapi peran media". Pendekatan ini mampu meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan dan menguatkan proses komunikasi dua arah antara pemerintah desa dengan masyarakatnya.

#### **f) Studi Relevan**

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Susilo, 2021) di Desa Sukamaju menunjukkan bahwa pengaturan *WhatsApp* sebagai media pengaduan meningkatkan jumlah pengaduan masyarakat hingga 40 % dalam pertumbuhan enam bulan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hertati, 2022) menunjukkan bahwa papan informasi di 13 titik desa strategis meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program desa hingga 65 %. Studi yang dilakukan pada kedua media menjadi dasar yang valid bahwa

kombinasi media yang ada dengan sarana fisik sangat efektif untuk meningkatkan transparansi, partisipasi dan kualitas pelayanan di level pemerintahan.

### **METODE**

Kegiatan optimalisasi sistem pengaduan masyarakat melalui media online *Whatsapp* dan pengadaan papan informasi dilaksanakan pada tanggal 24 April – 6 Mei 2025 berlokasi di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan, Kabupaten Lembata. Kegiatan ini ditujukan kepada seluruh warga Desa Bakalerek, terutama masyarakat yang sering menggunakan layanan desa dan peralatan pelayanan publik yang digunakan dalam proses tersebut. Pelaku utama dalam kegiatan ini adalah Pemerintah Desa Bakalerek, yang juga terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem untuk memastikan sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan dan karakter masyarakat setempat.

#### **Tahap Persiapan**

Kegiatan optimalisasi sistem pengaduan masyarakat melalui media online *Whatsapp* dan pengadaan papan informasi diawali dengan diskusi bersama aparat desa Bakalerek untuk pelaksanaan program di kantor desa Bakalerek.

#### **Tahap Pelaksanaan**

- Mendesain alur pengaduan masyarakat dan papan informasi
- Penyampaian materi sosialisasi mengenai penggunaan *WhatsApp* sebagai media pengaduan
- Pembuatan dan pemasangan papan informasi

#### **Tahap Evaluasi**

Melakukan wawancara dengan perangkat desa dan perwakilan masyarakat untuk mendapatkan umpan balik terkait kendala, manfaat, serta saran perbaikan sistem pengaduan dan papan informasi.

### **HASIL**

Sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, sistem pengaduan berbasis *WhatsApp* dan penyediaan papan informasi di Desa Bakalerek memberikan manfaat langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat sekarang dapat menyampaikan keluhan, aspirasi, atau saran dengan lebih mudah

dan cepat melalui *WhatsApp*, yang mempercepat tanggapan dari pemerintah desa dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aparat desa. Selain itu, papan informasi yang ditempatkan di lokasi strategis membantu masyarakat mengetahui perkembangan pembangunan dan hasil tindak lanjut pengaduan mereka, sehingga meningkatkan transparansi dan partisipasi aktif dalam proses pembangunan.

Pengabdian yang dilakukan ini menunjukkan adanya pendekatan baru dalam pelayanan publik di tingkat desa. Teknologi sederhana seperti *WhatsApp* digunakan secara efektif untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, sedangkan integrasi dengan papan informasi menciptakan pendekatan multi-channel yang meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi desa-desa lain yang ingin meningkatkan mutu pelayanan publik dengan teknologi yang mudah diakses dan ramah masyarakat.

Kegiatan optimalisasi sistem pengaduan masyarakat melalui media online *Whatsapp* dan pengadaan papan informasi dilaksanakan pada tanggal 24 April – 6 Mei 2025 berlokasi di Desa Bakalerek, Kecamatan Nubatukan, Kabupaten Lembata.

#### Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, tahap ini menjadi dasar yang vital untuk mengawali kegiatan sekaligus mencapai tujuan program. Perhitungannya akan memberikan pijakan utama untuk merancang pelaksanaan selanjutnya pada program ini. Beberapa kegiatan yang terdapat dalam tahap persiapan di atas adalah diskusi pada forum aparat desa bakalerek mengenai pengadaan sistem pengaduan melalui media online *whatsapp* dan pembuatan papan informasi. Diskusi ini memiliki misi utama, yaitu mencapai pemahaman yang sama, membahas teknis pelaksanaan dari sistem layanan masyarakat berbasis aplikasi *WhatsApp*, serta merancang bentuk dan model papan informasi di Desa Bakalerek.

Kegiatan ini melibatkan semua pihak berkepentingan yang terkait yakni Kepala Desa, Sekretaris Desa, BPD, Operator Desa, Kepala Dusun dan Staf lain di desa bakalerek. Aparat desa diberikan kesempatan untuk saling memberikan

timbal balik, saran serta pertimbangan teknis apalagi sosial atas rancangan itu nantinya.

Masalah utama yang akan didiskusikan dalam forum ini adalah, antara lain;

- 1) Penetapan nomor resmi yang akan digunakan sebagai akun admin *Whatsapp* di desa Bakalerek untuk pengaduan
- 2) Respon dan penyelesaian pengaduan, dalam segi siapa yang bertugas, berapa lama diselesaikan, dan lain sebagainya
- 3) Pedoman komunikasi dan etika respon laporan masyarakat
- 4) Promosi dan sosialisasi serta pelatihan pengaduan kepada warga agar nantinya sistem ini dapat digunakan dengan optimal oleh warga

Sementara pembahasan tentang papan informasi mencakup:

- 1) Lokasi strategis untuk memasang papan agar dapat dilihat masyarakat
- 2) Bentuk dan model papan yang sesuai serta informatif
- 3) Informasi yang ditampilkan pada papan tersebut, mulai dari struktur pemerintah, program kerja, laporan keuangan, administrasi, saluran pengaduan dll.
- 4) Besaran anggaran dan asal sumber dana pembuatan.

Forum kerja ini diharapkan menjadi momentum awal penting untuk masalah bahwa setiap aparat desa diperkenalkan secara utuh dalam program ini, dan harapannya mendapat dukungan penuh dari semua pihak dari implementasi sampai pada tahap evaluasi.



**Gambar 1. Proses Diskusi Bersama Aparat Desa**

#### Tahap Pelaksanaan

- a. Mendesain alur pengaduan masyarakat dan papan informasi :

Kegiatan desain alur pengaduan dan papan informasi desa Bakalerek diawali dengan pembuatan poster layanan pengaduan dan diskusi konsep/bentuk papan informasi bersama aparat desa Bakalerek dan mahasiswa MBKM Unwira yang lain. Diskusi dilakukan pada tanggal 24 April 2025 bertempat di kantor Desa Bakalerek.

Hasil pembahasan desain konsep ialah:

- 1) Alur ini meliputi pengiriman pesan *WhatsApp* oleh warga, verifikasi dan pencatatan oleh petugas, hingga tindak lanjut dan *feedback* kepada pelapor
- 2) Pencantuman nomor admin resmi aparat desa sebagai penerima pengaduan
- 3) Pembuatan informasi tentang informasi persyaratan pembuatan dokumen pencatatan sipil antara lain; Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan
- 4) Persyaratan pembuatan dokumen Kependudukan antara lain; Kartu Keluarga, Perubahan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, KTP-EL, Mutasi Penduduk.
- 5) Dan perlengkapan administrasi pembuatan surat-surat

- b. Penyampaian materi sosialisasi mengenai penggunaan *WhatsApp* sebagai media pengaduan :

Kegiatan dilangsungkan pada tanggal 25 April 2024 berlokasi di Desa Bakalerek. Sosialisasi dilakukan secara langsung kepada warga melalui kunjungan door to door. Pendekatan ini memungkinkan penyampaian materi yang personal dan interaktif, sehingga masyarakat dapat langsung bertanya dan mencoba mengirim pengaduan melalui *WhatsApp*. Sosialisasi ini berhasil meningkatkan pemahaman dan antusiasme warga dalam menggunakan media online sebagai sarana pengaduan. Selain itu, sosialisasi juga menumbuhkan kesadaran pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Penyampaian materi sosialisasi berisikan tentang beberapa poin antara lain:

- 1) Tujuan Pengaduan Melalui *WhatsApp*
  - a. Meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat

- b. Mempermudah akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan
- c. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas

## 2) Pelatihan Pengisian Formulir Pengaduan

Pengaduan masyarakat berbasis media online *WhatsApp*, tidak hanya melalui nomor *WhatsApp* saja melainkan dapat juga melalui pengisian formulir pengaduan. Dalam proses pelatihan ini dijelaskan cara pengisian formulir pengaduan mulai dari tahap pengisian nama, RT/RW, no. telepon dan isi pengaduan tersebut. Adapun tujuan dari pelatihan pengisian formulir pengaduan ini adalah sebagai berikut :

- a. Memahami proses pengaduan, masyarakat akan belajar tentang langkah-langkah dalam mengajukan pengaduan secara online.
- b. Mengisi formulir dengan benar, mengajarkan cara mengisi kolom-kolom pada formulir agar informasi yang disampaikan jelas dan lengkap.



**Gambar 2. Sosialisasi dan Pelatihan Pengaduan Masyarakat**

- c. Pembuatan dan pemasangan papan informasi :

Pembuatan papan informasi dilakukan pada tanggal 2 Mei 2025 dan pemasangannya dilakukan pada tanggal 6 Mei 2025. Papan informasi dibuat dengan bahan yang tahan cuaca dan dipasang di lokasi strategis, yaitu di depan kantor desa Bakalerek. Papan ini dibuat menggunakan jasa mebel yang merupakan salah satu warga desa bakalerek. Papan ini berfungsi sebagai media komunikasi visual yang efektif dalam menyampaikan informasi penting



seperti persyaratan pembuatan dokumen pencatatan sipil, Persyaratan pembuatan dokumen Kependudukan, dan Perlengkapan Administrasi Pembuatan Surat-Surat. Keberadaan papan informasi ini memudahkan masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital untuk tetap mendapatkan informasi secara langsung.



**Gambar 3. Pembuatan Papan Informasi**

### Tahap Evaluasi

Pada Tahap evaluasi merupakan bagian penting dari suatu program untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai, serta menentukan hal-hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan di masa mendatang. Dalam konteks penerapan sistem pengaduan dan papan informasi di Desa Bakalerek, tahap ini dilakukan dengan menggunakan wawancara dengan perangkat desa dan perwakilan masyarakat. Berikut ini adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara, disertai dengan jawaban dari perangkat desa dan perwakilan masyarakat :

Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Perangkat Desa

1. Apakah bapak/ibu merasa sistem pengaduan melalui *WhatsApp* membantu pekerjaan sehari-hari? Jawaban: Ya, cukup membantu sebab laporan warga masuk lebih cepat dan kami bisa langsung tanggap.
2. Apakah ada kendala teknis atau administratif dalam pengelolaan sistem pengaduan tersebut? Jawaban: Kadang data laporan tidak jelas dan beberapa orang

mengirim pesan yang tidak ada hubungannya dengan pengaduan.

3. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap adanya papan informasi di balai desa? Jawaban: Warga menyukai papan itu, dan adanya papan ini sangat membantu dalam pemberian informasi atau pengumuman penting.
4. Apakah ada usulan perbaikan dari bapak/ibu terkait sistem pengaduan dan papan informasi? Jawaban: untuk usulan perbaikan tidak ada, tetapi kami aparat desa hanya menyarankan untuk dilakukan pembaruan terus pada papan informasi ini.

Pertanyaan dan Jawaban Wawancara dengan Perwakilan Masyarakat

1. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui dan menggunakan sistem pengaduan melalui *WhatsApp*? Jawaban: Kami sudah mengetahuinya, namun belum semua orang menggunakannya karena masih ada yang kurang percaya diri atau belum paham cara menggunakan sistem ini.
2. Apakah sistem ini memberikan manfaat bagi Bapak/Ibu secara pribadi maupun lingkungan? Jawaban: Ya, kami dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan tanpa harus datang ke kantor desa.
3. Bagaimana pendapat Anda mengenai papan informasi yang telah dipasang di balai desa? Jawaban: Cukup membantu, namun tulisannya terkadang sulit dibaca dari jarak jauh dan isinya jarang diperbarui.
4. Apakah Anda memiliki rekomendasi mengenai bagaimana sistem pengaduan atau papan informasi dapat ditingkatkan? Jawaban: Kami masyarakat berharap papan informasi harus lebih menyenangkan dan informatif.



**Gambar 4. Proses Wawancara**

Berdasarkan hasil Wawancara dengan perangkat desa dan perwakilan masyarakat mengungkapkan bahwa sistem pengaduan melalui *WhatsApp* dan papan informasi di balai desa menerima tanggapan positif dari pengguna. Perangkat desa menyatakan bahwa sistem pengaduan *WhatsApp* membantu mempercepat proses penanganan laporan warga, meskipun ada kendala seperti data yang tidak jelas dan pesan yang tidak relevan. warga menyambut sistem ini dengan antusias karena mereka bisa menyampaikan aspirasi tanpa harus datang ke kantor desa langsung meskipun adanya keterbatasan pemahaman atau rasa percaya diri dari sebagian warga. Papan informasi juga berfungsi sebagai media penyebaran pengumuman penting sehingga perangkat desa melihatnya sebagai alat bermanfaat, namun sistem tampilan dan konten harus diperbaiki agar menjadi lebih menarik dan mudah dibaca. Masyarakat berharap isi papan informasi lebih informatif dan diperbarui secara rutin. Selanjutnya dilakukan sosialisasi ulang untuk meningkatkan pemahaman warga sambil menetapkan jadwal rutin pembaruan informasi di papan pengumuman sebagai bagian dari rencana tindak lanjut. Kedua inovasi tersebut diharapkan dapat terus tumbuh sehingga mereka memberikan manfaat optimal untuk mengembangkan tata kelola desa yang responsif serta transparan dan partisipatif.

Dalam Pengabdian ini terdapat kontribusi nyata kepada masyarakat Desa Bakalerek dengan meluncurkan sistem pengaduan melalui *Whatsapp* yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan masalah atau layanan terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil. Papan Informasi yang dipasang berfungsi untuk meningkatkan

transparansi serta akuntabilitas pemerintah desa dengan menyampaikan informasi secara jelas.

Hasil pengabdian ini memberikan implikasi praktis untuk pengembangan sistem digital di desa, dimana layanan pengaduan yang menggunakan *Whatsapp* dapat dijadikan contoh bagi desa-desa lain dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat. Pemerintah setempat perlu didorong untuk membangun infrastruktur teknologi seperti koneksi internet yang handal untuk mendukung penerapan sistem yang sama di daerah yang terpencil. Pengabdian ini penting bagi pengetahuan ilmiah, karena menunjukkan cara-cara inovasi seperti *Whatsapp* dapat diterapkan secara efisien di daerah pedesaan. Pengabdian ini juga memberikan pemahaman mengenai interaksi dua arah antara pemerintah desa dan masyarakat melalui penggunaan media digital. Penggabungan sistem yang berlandaskan *Whatsapp* dengan papan informasi fisik juga menunjukkan keberhasilan cara dalam memperluas akses informasi yang menyeluruh.

## PENUTUP

Optimalisasi sistem layanan pengaduan berbasis *WhatsApp* dan papan informasi di Desa Bakalerek berdampak positif terhadap pertumbuhan layanan publik di level tertinggi masyarakat. Penerapan sistem pengaduan melalui *WhatsApp* ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, dan saran secara *real time*, efisien, dan efektif. Hal ini juga meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengawal semua permasalahan yang ada. Selain itu, lokasi pusat informasi yang strategis meningkatkan transparansi dan akses informasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital dapat mengetahui informasi penting tentang pemerintahan dan pengelolaan desa. Secara keseluruhan, inovasi ini memperkuat komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa serta mendorong tata kelola desa yang lebih responsif, akuntabel, dan partisipatif. Masyarakat desa secara keseluruhan memberikan tanggapan positif terhadap inovasi ini. Warga desa kini menemukan kemudahan untuk mengakses informasi dan menyampaikan aspirasi serta mengikuti proses pengambilan keputusan di



desa. Pemerintah desa menunjukkan peningkatan respon terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat ketika partisipasi mereka dalam forum-forum musyawarah desa meningkat.

Keberlanjutan kegiatan ini akan dijamin melalui peningkatan kemampuan aparatur desa dan masyarakat untuk mengoperasikan sistem yang dibangun dan dengan memasukkan inovasi ini ke dalam rencana kerja desa secara berkala. Relevansi dan kegunaan inovasi dalam jangka panjang akan dipertahankan melalui dukungan berkelanjutan dari tokoh masyarakat dan organisasi desa serta lembaga pemerintah daerah. Agar sistem pengaduan masyarakat dan papan informasi yang telah dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan efektif, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Pemerintah desa harus secara rutin melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan WhatsApp dan papan informasi sebagai sarana komunikasi dan akses informasi.
- b. Harus ada evaluasi secara berkala terhadap efektivitas sistem informasi dan pengaduan, termasuk melibatkan masyarakat luas untuk melakukan perbaikan.
- c. Papan informasi harus selalu diperbarui secara berkala agar informasi yang disajikan tetap relevan dan akurat
- d. Pemerintah desa dapat mengembangkan fitur-fitur lain, seperti portal atau aplikasi online, untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan bagi masyarakat luas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andika, S. D. (2021). Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Langsa). *J-ICOM - Jurnal Informatika dan Teknologi Komputer*, 36-43.
- Ashfahani, S. I. (2022). Penggunaan Whatsapp sebagai Media Komunikasi antara Pengelola dan Penyewa Kost. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 55.
- Dwiyanto, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*.

Hertati, D. N. (2022). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa untuk Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa. *Berdikari: Jurnal Inovasi dan Penerapan Ipteks*, 236-248.

Kumalasari, R. (2023). Study Efektivitas Kebijakan Inovasi Dokadu (Dokumentasi Pengaduan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. *urnal Jendela Inovasi Daerah*, 88-109.

Mukarom, Z. L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Manajemen Pelayanan Publik.

Purba, M. (2022). Sistem Informasi Desa Tipang Berbasis Web. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, 2(2), 81--85.

Putra & Praditha, R. (2021). Pemanfaatan WhatsApp sebagai Media Komunikasi dalam Layanan Publik di Era Digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 45-48.

Sulistyowati, D. (2013). Partisipasi Warga terhadap Sistem Informasi Desa. *Jurnal ASPIKOM*, 579.

Supriyadi, A. (2020). Peran Papan Informasi dalam Transparansi Anggaran Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 67-79.

Susilo, B. (2021). Penggunaan WhatsApp dalam Sistem Pengaduan Masyarakat di Desa Sukamaju. *Administrasi Publik*, 201-215.

Syaputra, D. (2019). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Pada Pemerintahan Desa. *Journal Review of Justisia*, 34-49.

Utami, R. &. (2022). Integrasi Media Digital dan Fisik dalam Komunikasi Pemerintah Desa. *Inovasi Pelayanan Publik*, 88-102.