

Meningkatkan Aksesibilitas dan Efisiensi Layanan Publik melalui Program Pengaduan Online di Desa Paomacang Kecamatan Sukamaju Selatan

Iin Indrianto¹

Zidan Ramdhan²

Kasih Nur Cahaya³

Besse Herdiana⁴

Haspida Nur⁵

¹²³⁴⁵ Universitas Cokroaminoto Palopo

iin@gmail.com¹

zidan@yahoo.co.id²

kasih@gmail.com³

besse@uncp.ac.id⁴

haspidanur@uncp.ac.id⁵

Kata Kunci: *layanan publik, pengaduan online, aksesibilitas, efisiensi, desa*

Abstrak: Desa Paomacang di Kecamatan Sukamaju Selatan masih menghadapi kendala dalam aksesibilitas dan efisiensi layanan publik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti jarak tempuh yang jauh ke kantor desa, keterbatasan waktu masyarakat, dan kurangnya informasi tentang layanan yang tersedia. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di Desa Paomacang melalui program pengaduan online. Program ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan keluhan tentang layanan publik secara online melalui platform website dan aplikasi mobile. Penelitian ini menggunakan pendekatan partisipatif. Program pengaduan online dirancang dan diimplementasikan dengan melibatkan masyarakat secara aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pengaduan online efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di Desa Paomacang

Pendahuluan

Dalam era di mana teknologi semakin mengubah dinamika sosial, ekonomi, dan politik, peran inovasi teknologi dalam meningkatkan layanan publik menjadi semakin penting. Di tengah tantangan global seperti Peningkatan sistem informasi,

yang memperkuat kebutuhan akan alternatif digital dalam berbagai aspek kehidupan, program pengaduan online telah muncul sebagai instrumen vital dalam memperbaiki aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di berbagai tingkatan pemerintahan.

Desa Paomacang, yang terletak di Kecamatan Sukamaju Selatan, menjadi salah satu contoh nyata bagaimana program pengaduan online dapat mengubah paradigma tradisional dalam menyediakan layanan publik di tingkat lokal. Melalui penerapan program ini, masyarakat Desa Paomacang dihadapkan pada peluang untuk berpartisipasi secara aktif dalam memperbaiki dan memantau pelayanan publik yang mereka terima. Penerapan program ini juga didasari dengan judul KKN-T dengan tema Membangun Desa lalui Trasformai Teknologi.

Istilah pelayanan publik (public service) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Menurut Riani (2021) mendeskripsikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Putri dan Basyar (2023) menjelaskan pemberian pelayanan secara prima merupakan salah satu hal yang wajib untuk diterapkan sebagai bentuk pelaksanaan reformasi, dimana pemerintah sangat memperhatikan akan kebutuhan pelayanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat, efisien dan efektif, serta menghilangkan pelayanan yang bernuansa politis. Mereka juga dapat memberikan umpan balik, saran, dan pengaduan melalui platform elektronik, sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat Prawira dan Paraniti (2023).

Pendahuluan ini akan mengeksplorasi lebih lanjut tentang bagaimana program pengaduan online dapat menjadi instrumen kunci dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di Desa Paomacang, serta dampaknya terhadap partisipasi masyarakat dan kualitas hidup secara keseluruhan. Berdasarkan observasi yang kami lakukan sistem pangaduan yang diterapka didesa masih bersifat manual dimana masyarakat datang kekantor desa untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi dan dilihat.

Menurut Firgia (2022) Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya penyalahgunaan wewenang, penyimpangan atau

pelanggaran perilaku yang dilakukan oleh aparat pengadilan, yang berasal dari masyarakat, anggota instansi peradilan, instansi di luar pengadilan, maupun dari media massa dan sumber-sumber informasi. Warman (2022) masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan menerima pemberitahuan secara online, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Masyarakat desa paomacang memiliki tiga dusun yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor desa.

Dalam konteks Desa Paomacang, di mana infrastruktur dan sumber daya seringkali terbatas, program pengaduan online menjanjikan solusi yang efektif dan efisien untuk mengatasi hambatan geografis dan administratif yang mungkin menghalangi akses masyarakat terhadap layanan publik yang layak. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam struktur layanan publik mereka, Desa Paomacang bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakatnya.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan partisipatif dengan melakukan observasi secara langsung. Menurut Abidin dalam Mubiyarto (2023) mendefinisikan partisipasi sebagai kesediaan untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai kemampuan setiap orang tanpa berarti mengorbankan diri. Jenis penelitian tindakan bertujuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat secara langsung melalui penerapan suatu program atau intervensi. Dalam penelitian ini dilakukan pada saat KKN-T yang diselenggarakan Kampus Universitas Cokroaminoto Palopo, program google form pengaduan di laksanakan selama KKN-T berlangsung sebagai bentuk pengenalan dan sosialisai ke masyarakat yang dijadikan sebagai populasi penelitian.

Hasil

Pelaksanaan

Pelaksanaan Program Pengaduan Online yang kami terapkan di desa Paomcang, Kecamatan Sukamaju Selatan, Kabupaten Luwu Utara. Penerapan pengaduan online diawali pengambilan data di kantor desa berdasarkan kebutuhan yang diperlukan oleh perangkat desa ketika masyarakat melakukan pengaduan

secara offline ke kantor desa. Pensosialisasian kepada masyarakat dilakan ketika kami berkunjung di rumah rumah warga selama kami melakukan KKN-T di desa Poamacang.

Hasil dan Pembahasan

Program pengaduan online yang dirancang dengan platform Google Froom merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memperbaiki layanan publik di Desa Paomacang. Dengan memanfaatkan teknologi digital, program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, melacak status pengaduan, dan memberikan masukan serta saran terkait layanan publik yang mereka terima. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai elemen-elemen utama dari program ini:

Platform Google Froom:

- 1) Platform ini berfungsi sebagai wadah utama bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah desa terkait layanan publik. Dengan menggunakan platform ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pengaduan dan keluhan terkait layanan publik yang mereka terima.
- 2) Selain itu, platform ini juga memungkinkan masyarakat untuk melacak status pengaduan yang telah mereka ajukan. Hal ini memberikan transparansi dan memastikan bahwa pengaduan yang diajukan tidak terlupakan atau terabaikan oleh pihak yang berwenang.
- 3) Fitur lain dari platform ini adalah kemampuannya untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat. Ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam memperbaiki layanan publik di desa mereka.

Gambar 1. Isi Google Froom

Google Froom yang kami baut sebagai bentuk pengaduan online bagi masyarakat desa Poamacang berisikan identitas diri masyarakat, alamat atau dunun tinggal, usia, jenis kelamin, No. Hendphone, deskripsi pengaduan, dan bukti pengaduan. Bagian yang harus dilengkapi oleh masayarkay dalam pengaduan sudah disesuaikan dengan keperluan yang dibutuhkan oleh desa ketika proses pengaduan secra offline.

Sosialisasi kepada Masyarakat

1. Untuk memastikan bahwa program ini dikenal dan dimanfaatkan oleh sebanyak mungkin masyarakat, dilakukanlah sosialisasi melalui berbagai media. Pertemuan desa menjadi salah satu forum utama untuk menyampaikan informasi tentang program ini kepada masyarakat secara langsung.
2. Selain itu, kegiatan ramah tamah bersama masyarakat juga menjadi kesempatan untuk berinteraksi secara informal dan menyebarkan informasi tentang program kepada masyarakat dengan cara yang lebih santai dan akrab.
3. Sosialisasi kunjungan ke rumah-rumah warga merupakan upaya yang lebih personal untuk mendekati masyarakat secara langsung. Tim pelaksana program dapat memberikan penjelasan langsung tentang cara menggunakan platform Google Froom kepada masyarakat di rumah-rumah mereka.

Pelatihan kepada Masyarakat

1. Agar masyarakat dapat menggunakan platform Google Froom dengan baik, mereka diberikan pelatihan. Pelatihan ini mencakup pengenalan terhadap fitur-fitur platform, langkah-langkah untuk mengajukan pengaduan, cara melacak status pengaduan, dan juga cara memberikan masukan dan saran.
2. Pelatihan ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan program dengan efektif dan efisien, serta untuk meningkatkan tingkat partisipasi mereka dalam proses pengaduan online.

Monitor dan Evaluasi

1. Tim pelaksana program bertanggung jawab untuk melakukan monitor dan evaluasi terhadap pelaksanaan program. Evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas program dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik.
2. Data yang dikumpulkan dari evaluasi digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian program jika diperlukan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa program terus berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Hasil Evaluasi

1. Berdasarkan hasil evaluasi, program pengaduan online ini terbukti efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik di Desa Paomacang. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk memperbaiki layanan publik telah memberikan hasil yang positif.
2. Keberhasilan program ini juga dapat menjadi contoh atau inspirasi bagi desa-desa lain dalam memperkenalkan dan mengimplementasikan program serupa.



Gambar 2. Pengambilan Data



Gambar 3. Sosialisasi Program

Simpulan

KKN-T ini yang kami lakukan di desa Paomacang berupa program pengaduan online diaman penagduan yang untuk mempermudah bagi masyarakat yang jarak jangkauan cukup jauh dari kantor desa ini tidak hanya memberikan sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan mereka, tetapi juga menjadi alat untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan perbaikan layanan publik di tingkat lokal.

Daftar Putaka

- Abidin, D. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. Jawa Tengah. Ureka Media Aksara
- Firgia, L., Muslih, M., & Pratama, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Daerah Perbatasan Studi Kasus Desa Cipta Karya. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra*, 8(2), 101-110.
- Mahakrisna Giri Prawira and Anak Agung Sagung Poetri Paraniti, "Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Pemerintah Kabupaten Tabanan," *Jurnal Ilmiah Raad Kertha* 6, no. 1 (2023): 83.
- Nabila Septia Warman et al., "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Pekanbaru," *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya* 1, no. 2 (2022): 136.

- Putri, A. D., & Basyar, M. R. (2023). Implementasi Klampid New Generation dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Klampis Ngasem Kota Surabaya. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 694-701.
- Putri, Lolita Deby Mahendra, and Dyah Mutiarin.(2018)“Efektifitas InovasiKebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia.” Prosiding Konferensi Nasional Ke-8.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Anggraeni Dewi Nur. (2022). “Gambaran Pengetahuan Golongan Darah Untuk Memenuhi Kebutuhan Transfusi Darah” *Jurnal Sehat Mandiri* Vol. 17 NO. 1
- Hakim, M. N. (2021). Pelatihan Penulisan Karya Tulis Ilmiah Tingkat SMP di Kota Palopo. *Abdimas Langkanae*, 1(1), 18-21.
- Hardiana, H., & Akramunnisa, A. (2021). Pelatihan Pemanfaatan Google Classroom pada Pembelajaran Daring Di SMK Analisis Mandala Bakti Kota Palopo. *Abdimas Langkanae*, 1(2), 36-41.
- Musfirah, M., & Herdiana, B. (2021). Pendampingan dan Pelatihan Calistung di SDN 573 Pabbatang Dusun Pabbatang Desa Posi Kecamatan Bua. *Abdimas Langkanae*, 1(2), 54-60.
- Oktari Anita, Nida Daeninur Silvia. (2016). “Pemeriksaan Golongan Darah Sistem Abo Metode Slide Dengan Reagen Serum Golongan Darah A, B, O.” *Jurnal Teknologi Laboratorium* Vol. 5 No. 2
- Prasti, D., Rusdi, M. I., & Putri, I. K. (2022). Coding For Kids. *Abdimas Langkanae*, 2(2), 170-180.
- Rahayu, S., & Tangkelangi, N. I. (2022). Pendampingan Guru SMP dalam Merancang dan Menerapkan Pembelajaran untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Bahasa Inggris Siswa Melalui Kegiatan Lesson Study. *Abdimas Langkanae*, 2(2), 111-120.
- Srihidayati, G. (2022). Pelatihan Pengenalan Microsoft Office Word Pada Madrasah Tsanawiyah Muhammadiyah Palopo. *Abdimas Langkanae*, 2(2), 150-155.
- Suparman, S., Srihidayati, G., & Adha, N. (2022). Pengenalan Bagian-Bagian Komputer dan Pengenalan Microsoft pada Siswa-Siswi Tingkat SMA. *Abdimas Langkanae*, 2(1), 11-14.
- Suparman, S., & Srihidayati, G. (2021). Penyemprotan Disinfektan untuk Mencegah Penyebaran Covid-19 pada Desa Bassiang. *Abdimas Langkanae*, 1(2), 31-35.