

# SOSIALISASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA GORONTALO

Roviana H. Dai<sup>a</sup>, Tajuddin Abdillah<sup>b</sup>, Rahman Takdir<sup>c</sup>  
Rafli Rainaldy Oliy<sup>d</sup>, Dandi Ujulu<sup>e</sup>

<sup>a, b, c, d, e</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo  
roviana.dai@ung.ac.id<sup>1</sup>, tajuddin@ung.ac.id<sup>2</sup>, rahman.takdir@ung.ac.id<sup>3</sup>  
rafli\_s1sisfo2020@mahasiswa.ung.ac.id<sup>4</sup>, dandi\_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id<sup>5</sup>

## Abstract

Utilization of information systems in public services is the main task and function of government agencies in the context of optimizing excellent services for the community as well as statutory orders. The complaint application is one of the instruments in the excellent service provided by the Public Housing and Settlement Service to obtain information on public complaints regarding the main tasks and functions and services provided to the community. The stages carried out in this service are (1) collecting data and adjusting the application according to service needs; (2) training and mentoring

The results obtained from this service are (1) the application has been used by the Public Housing and Settlement Service; (2) Training participants already understand how to use the application

**Keywords:** Information system, Public Complaints Application, Public Services

## Abstrak

Pemanfaatan sistem informasi pada layanan publik merupakan tugas pokok dan fungsi dari instansi pemerintah dalam rangka optimalisasi layanan prima bagi masyarakat maupun perintah perundang-undangan. aplikasi pengaduan salah satu instrumen dalam pelayanan prima yang diberikan Dinas Perumahan Rakyat dan Permukiman untuk mendapatkan informasi pengaduan masyarakat terkait tugas pokok dan fungsi serta layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tahapan yang dilakukan pada pengabdian ini adalah (1) mengumpulkan data dan menyesuaikan aplikasi sesuai kebutuhan dinas; (2) pelatihan dan pendampingan

Hasil yang diperoleh dari pengabdian ini adalah (1) aplikasi sudah digunakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Permukiman; (2) Peserta Pelatihan sudah memahami penggunaan aplikasi

**Kata Kunci :** Sistem informasi, Aplikasi Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik

## 1. Pendahuluan

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo, sebagai lembaga pemerintahan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat menghadapi tantangan dalam pengelolaan pengaduan secara manual. Kondisi ini

menciptakan beberapa permasalahan yang perlu diatasi untuk mencapai kelancaran proses administrasi dan pemenuhan kebutuhan informasi (Zakaria & Pakaya, 2024).

Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah Kota. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan di Bidang Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Penerangan Perkotaan dan Pemakaman Umum. Hal ini berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (ASN, 2016).

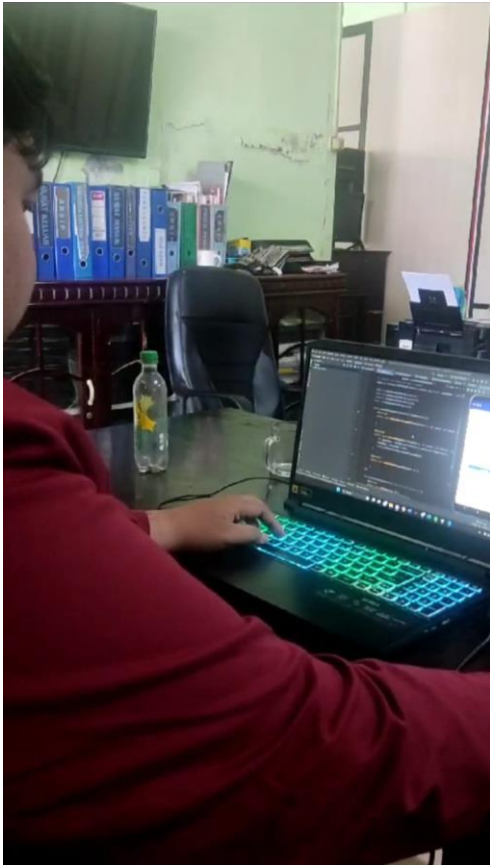
Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo memiliki sistem informasi yang diterapkan. Salah satu sistem informasi yang digunakan di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo adalah berupa website yang berisi profil kantor. Website ini sebagai sarana untuk memberikan informasi terkait kebijakan, peraturan, dan layanan yang disediakan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo. Melalui website ini, masyarakat dapat mengakses informasi terkini mengenai perumahan dan pemukiman, termasuk regulasi terbaru, program pembangunan, dan layanan yang dapat dimanfaatkan (Syahputra, Podungge, & Bokingo, 2022).

Namun pada implementasi sistem, website ini tidak terdapat suatu sistem pelayanan pengaduan sehingga masyarakat harus melakukan pengaduan secara langsung ke Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman yang mana hal ini sangat tidak praktis dan sangat tidak efisien. Untuk mengatasi permasalahan yang ada saat ini maka dilaksanakan pelatihan aplikasi pengaduan masyarakat yang diharapkan mampu mempermudah pekerjaan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo.

## **2. Metode Pelaksanaan**

### *2.1 Pengumpulan Data dan Penyesuaian Aplikasi*

Sebelum pelaksanaan kegiatan sosialisasi dilakukan identifikasi kebutuhan serta analisis untuk mengembangkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web sebagai solusi terhadap permasalahan di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo yaitu pengaduan masyarakat yang masih manual.



**Gambar 1.** Penyesuaian aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna

desain aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo merupakan hal yang mutlak dilakukan sebelum disosialisasikan dan dilatih penggunaannya kepada pengguna.

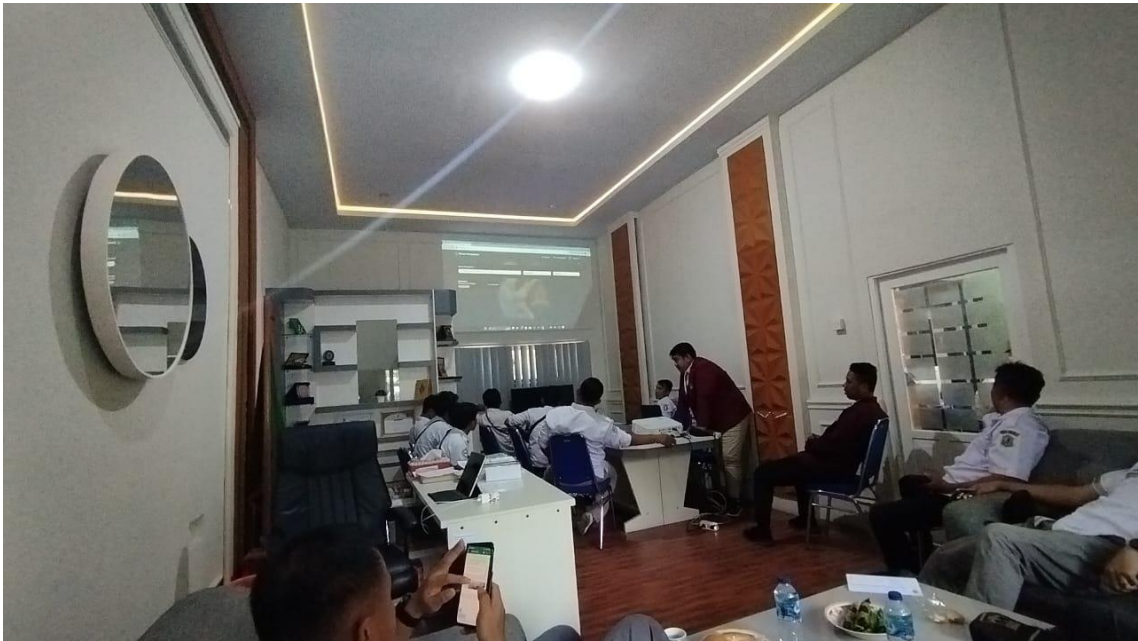
### *2.2 Pelaksanaan Sosialisasi dan Pelatihan*

Pada tahap ini pelaksana pengabdian melakukan sosialisasi terkait pemanfaatan aplikasi form pengisian admin, tambah pengaduan, melihat pengaduan, dan tindak lanjut pengaduan serta report terkait pengaduan yang masuk ke system. Tahap ini merupakan kegiatan penting karena penggunaan aplikasi baik disisi user maupun admin diajarkan.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Pada proses pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo membutuhkan beberapa langkah untuk mengimplementasikan suatu informasi kepada pihak-pihak yang terkait, berikut tahapan umum dalam proses pelaksanaan sosialisasi: (1) Perencanaan Kegiatan Sosialisasi : Pada tahap ini pelaksana melakukan penyampaian pengumuman resmi kepada seluruh pihak-pihak terkait mengenai kegiatan sosial yang akan dilaksanakan seperti waktu pelaksanaan kegiatan sosialisasi; (2) Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi: Pada tahap ini akan dilakukan sesi penyampaian informasi oleh pemateri kepada pegawai dilingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo; (3) Evaluasi Sosialisasi berupa pengumpulan umpan balik dari audiens (pegawai) menjadi salah satu pendukung untuk mengevaluasi efektivitas dan informasi yang disampaikan oleh pemateri; (4)

Pelaporan Hasil Sosialisasi berupa penyusunan laporan yang mencakup rangkuman dari apa yang disosialisasikan.



**Gambar 2.** Sosialisasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat

Kegiatan diatas dilakukan dengan pihak-pihak terkait untuk memastikan semua informasi yang disampaikan oleh pemateri dapat dipahami dengan baik oleh pihak yang terlibat di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo.

Jika masyarakat ingin membuat Aduan, masyarakat dapat membuat pengaduan sendiri, tidak perlu datang kekantor, dengan cara buka aplikasi website di internet dan klik buat aduan dan mengisi NamaPengaduan yang benar. Seperti pada **Gambar 3** dan **Gambar 4**.



**Gambar 3.** Halaman Login

**Gambar 4.** Halaman Buat Aduan

Jika admin belum mempunyai akun, admin dapat mendaftar terlebih dahulu, dapat di lihat pada **Gambar 5** berikut ini:

**Gambar 5.** Daftar Admin

Jika admin ingin memeriksa aduan dari Masyarakat, akan tampil pemberitahuan berupa notifikasi di akun owner dan admin, setelah itu admin dapat memproses langsung proses pengaduan dengan cara klik proses pengaduan dan langsung menghapus jika data aduan tidak benar atau salah. Dapat di lihat pada **Gambar 6**.

**Gambar 6.** Halaman Cek Aduan

Pada halaman ini admin dapat merubah username dan password baru. Dapat dilihat pada **Gambar 7**.

**Gambar 7.** Halaman Profil

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan pelatihan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo masih belum memiliki sistem informasi pengaduan, dimana masyarakat yang ingin melaporkan pengaduan masih harus datang langsung ke kantor DISPERKIM Kota Gorontalo hal ini tentunya tidak efisien dan penginputan data juga tidak dapat dilakukan dengan efektif.

Melalui pelatihan sistem informasi pengaduan masyarakat terhadap lampu jalan maka pihak Dinas dengan mudah menindaklanjuti laporan tersebut. Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan pelatihan adalah waktu pelaksanaan yang harus disesuaikan dengan waktu kerja pegawai.

#### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada pihak Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo atas kerjasamanya selama pelaksanaan kegiatan mulai dari tahap awal kegiatan hingga terselenggaranya kegiatan sosialisasi.

#### Daftar Pustaka

- ASN, P. I. (2016). *Peraturan Daerah (PERDA) Kota Gorontalo No. 5 Tahun 2016 Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah*. Retrieved from Info ASN: <https://peraturan.infoasn.id/peraturan-daerah-kota-gorontalo-nomor-5-tahun-2016/>
- Atmaja, I. B., Adi Kusuma, K. N., Wirayuda, A. A., Widiantara, I., Premadhika, N., & Mahendra, G. S. (2023). Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Buleleng Berbasis Website. *Jurnal Riset Sistem Informasi*.
- Syahputra, R., Podungge, R., & Bokingo, A. H. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Gorontalo. *Jurnal Imiah Dan Bisnis*.
- Zakaria, A., & Pakaya, N. (2024). Sosialisasi Dan Pelatihan Administrasi Tata Usaha Digital SMK N 1 Gorontalo. *DEVOTION: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*.