Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat | LPPM UNSERA
Website: https://ejournal.unsera.ac.id/index.php/senama
E-ISSN : 3063-4849

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Website Layanan Pengaduan Warga Untuk Mewujudkan Kelurahan Digital Di Kelurahan Cimuncang

Santi Octaviani[1], Raka Farza Pratama[2], Solehuddin Nur Ahmad[3]
[1]Akuntansi,Fakultas Ekonomi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serang Raya
[2]Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Serang Raya
[3]Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Serang Raya
antieoct6@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan masyarakat di Kelurahan Cimuncang, Kecamatan Serang, Kota Serang masih dilakukan secara manual melalui ketua RT, RW, maupun dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyampaian dan penanganan pengaduan menjadi kurang efektif, terutama dalam menangani permasalahan yang sering terjadi di wilayah Kelurahan Cimuncang, seperti banjir, pengelolaan sampah, kerusakan infrastruktur, kebersihan lingkungan, keamanan, serta berbagai pelayanan publik lainnya. Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan publik melalui pengembangan website PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang) sebagai media pengaduan masyarakat berbasis digital. Metode pelaksanaan meliputi identifikasi kebutuhan melalui observasi dan wawancara, pengembangan website, sosialisasi kepada perangkat kelurahan dan masyarakat, serta pelatihan pengoperasian sistem bagi administrator kelurahan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa website PUSPECI mampu menyediakan layanan pengaduan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan terdokumentasi secara terpusat. Sistem ini dilengkapi dengan fitur pengaduan berdasarkan kategori banjir, kebersihan dan persampahan, infrastruktur, keamanan, kesehatan, serta kategori lainnya, dilengkapi unggah foto, pelacakan status laporan, kritik dan saran, serta panel administrator. Kehadiran PUSPECI mendukung transformasi digital pelayanan publik di tingkat kelurahan sekaligus meningkatkan efektivitas komunikasi antara masyarakat dan pemerintah Kelurahan Cimuncang.

Kata kunci: pelayanan public, website pengaduan, e-goverment, kelurahan digital, PUSPECI

ABSTRACT

Community complaint services in Cimuncang Village, Serang District, Serang City, were previously handled through manual procedures involving neighborhood administrators (RT/RW) or direct visits to the village office. This condition reduced the effectiveness of complaint management, particularly in addressing recurring local issues such as flooding, waste management, damaged infrastructure, environmental cleanliness, public security, and other public service concerns. This community service program aimed to optimize public services through the development of PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang), a website-based digital complaint system. The implementation consisted of needs assessment through observation and interviews, website development, public outreach, and administrative training for village staff. The results demonstrate that PUSPECI provides a faster, more transparent, and centralized complaint management system. The website includes complaint categories for flooding, waste and sanitation, infrastructure, public security, health, and other public services, supported by photo uploads, complaint status tracking, a feedback feature, and an administrator dashboard. The implementation of PUSPECI supports the digital transformation of public services at the village level while improving communication and responsiveness between residents and the Cimuncang Village Government.

Keywords: public service, complaint website, e-government, digital village, PUSPECI

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Yunita et al., 2024). Implementasi teknologi informasi melalui konsep *electronic government* (*e-government*) tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga memperkuat kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public (Syeftiani et al., 2026). Tata kelola pemerintahan berbasis digital mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta menciptakan pelayanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi (Handrian et al., 2025).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memerlukan dukungan teknologi informasi adalah layanan pengaduan Masyarakat (Yanuardi et al., 2024). Layanan pengaduan berfungsi sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Pengelolaan pengaduan secara digital memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan secara cepat, mudah, dan terdokumentasi dengan baik, sementara pemerintah dapat melakukan verifikasi, pemantauan, dan tindak lanjut secara lebih efektif dibandingkan sistem manual (Shofiana et al., 2025). Digitalisasi layanan pengaduan terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, serta mempercepat penyelesaian laporan masyarakat meskipun masih menghadapi tantangan berupa kesiapan infrastruktur dan literasi digital Masyarakat (Aprilina et al., 2025)**.**

Pemanfaatan kanal pengaduan berbasis internet juga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi kepada pemerintah sehingga proses pelayanan menjadi lebih partisipatif (Muttaqin et al., 2024). Sistem pengaduan berbasis website memberikan akses pelayanan yang dapat digunakan kapan saja tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah (Shofiana et al., 2025).

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, sistem *complaint and feedback* berbasis web juga menjadi salah satu inovasi yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Integrasi sistem informasi pengaduan memungkinkan seluruh laporan masyarakat terdokumentasi secara terpusat sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan klasifikasi permasalahan, menentukan prioritas penanganan, serta mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada Masyarakat (Ikhsanudin et al., 2026).

Transformasi digital pada tingkat desa maupun kelurahan juga merupakan bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang modern. Pemanfaatan sistem informasi desa terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efisien dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai upaya memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital (Syeftiani et al., 2026).

Kelurahan Cimuncang merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Serang, Kota Serang, Provinsi Banten yang memiliki wilayah administrasi terdiri atas 21 Rukun Warga (RW) dan lebih dari 80 Rukun Tetangga (RT). Luasnya wilayah pelayanan menuntut pemerintah kelurahan mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan perangkat Kelurahan Cimuncang sebelum pelaksanaan kegiatan pengabdian, diketahui bahwa wilayah ini masih menghadapi beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat, antara lain banjir pada musim hujan akibat saluran drainase yang kurang optimal, pengelolaan sampah yang belum maksimal sehingga memengaruhi

kebersihan lingkungan, kerusakan infrastruktur seperti jalan lingkungan dan drainase, permasalahan keamanan, serta berbagai keluhan pelayanan publik lainnya.

Di sisi lain, mekanisme penyampaian pengaduan masyarakat masih dilakukan secara konvensional melalui ketua RT, ketua RW, maupun dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyampaian, pencatatan, dan tindak lanjut pengaduan belum berjalan secara optimal. Laporan masyarakat belum terdokumentasi secara terpusat sehingga menyulitkan pemerintah kelurahan dalam melakukan pemantauan perkembangan penanganan setiap pengaduan. Selain itu, masyarakat juga belum memperoleh informasi mengenai status penyelesaian laporan yang telah disampaikan sehingga transparansi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Tim PKM Universitas Serang Raya mengembangkan PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang) sebagai website layanan pengaduan masyarakat berbasis digital. Website ini dirancang untuk mengakomodasi berbagai kategori pengaduan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Cimuncang, meliputi banjir, kebersihan dan pengelolaan sampah, infrastruktur, keamanan, kesehatan, serta kategori lainnya. Selain menyediakan fitur pengaduan berdasarkan kategori, sistem juga dilengkapi dengan fasilitas pengaduan anonim, unggah foto pendukung, pelacakan status laporan, kritik dan saran, serta panel administrator untuk memudahkan pemerintah kelurahan mengelola seluruh laporan masyarakat secara terintegrasi.

Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengoptimalkan pelayanan publik melalui implementasi website PUSPECI di Kelurahan Cimuncang. Selain menghasilkan sistem informasi pengaduan berbasis website, kegiatan ini juga melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat serta pelatihan kepada perangkat kelurahan agar mampu mengoperasikan sistem secara mandiri. Dengan demikian, implementasi PUSPECI diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempercepat penanganan berbagai permasalahan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan banjir, pengelolaan sampah, infrastruktur, keamanan, dan pelayanan publik lainnya, sekaligus mendukung terwujudnya Kelurahan Digital.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Kelurahan Cimuncang, Kecamatan Serang, Kota Serang, Provinsi Banten pada bulan Juli 2026. Sasaran kegiatan meliputi aparatur Kelurahan Cimuncang dan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan berbasis website. Kegiatan ini melibatkan 5 orang staf kelurahan pada tahap sosialisasi awal, 3 orang staf administrasi sebagai calon administrator sistem pada kegiatan pelatihan, serta masyarakat Kelurahan Cimuncang yang mengikuti kegiatan sosialisasi penggunaan website. Kegiatan dilaksanakan oleh Tim PKM Universitas Serang Raya dengan pendampingan dosen pembimbing lapangan.

Metode pelaksanaan kegiatan disusun berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan mitra yang menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan masyarakat masih dilakukan secara manual melalui RT, RW, maupun secara langsung ke kantor kelurahan. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui empat tahapan utama, yaitu identifikasi kebutuhan, pengembangan sistem, sosialisasi, dan penguatan kapasitas aparatur kelurahan.

1. Identifikasi Kebutuhan Mitra
Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan Lurah serta staf Kelurahan Cimuncang untuk mengidentifikasi mekanisme pelayanan pengaduan yang sedang berjalan, berbagai kendala yang dihadapi, serta kebutuhan sistem yang diperlukan. Wawancara dilakukan terhadap tiga orang informan yang terdiri atas pimpinan dan staf kelurahan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa permasalahan yang paling sering

disampaikan masyarakat berkaitan dengan banjir, pengelolaan sampah, kerusakan infrastruktur, keamanan lingkungan, serta berbagai pelayanan publik lainnya. Selain itu, belum tersedia sistem pencatatan pengaduan yang terdokumentasi secara terpusat sehingga proses pemantauan dan tindak lanjut laporan belum berjalan secara optimal. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan kebutuhan fungsional website PUSPECI.

2. Pengembangan Website PUSPECI
Tahap kedua berupa perancangan dan pengembangan website PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang) sebagai media pengaduan masyarakat berbasis website. Pengembangan sistem dilakukan oleh anggota tim yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi dengan memperhatikan kebutuhan pengguna hasil identifikasi lapangan. Website dirancang agar mudah diakses melalui berbagai perangkat serta dilengkapi dengan beberapa fitur utama, yaitu pengaduan berdasarkan kategori, pengaduan anonim, unggah foto pendukung, pelacakan status laporan, kritik dan saran, serta panel administrator untuk pengelolaan laporan oleh pihak kelurahan. Pengembangan sistem juga mempertimbangkan kemudahan penggunaan (*user friendly*) agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dari berbagai kelompok usia.

3. Sosialisasi Website kepada Aparatur dan Masyarakat
Setelah website selesai dikembangkan, kegiatan dilanjutkan dengan sosialisasi penggunaan PUSPECI. Sosialisasi dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama ditujukan kepada aparatur Kelurahan Cimuncang untuk memperkenalkan tujuan program, manfaat website, serta mekanisme pengelolaan laporan masyarakat. Tahap kedua ditujukan kepada masyarakat melalui kegiatan penyuluhan di beberapa titik lingkungan Kelurahan Cimuncang. Pada kegiatan ini peserta memperoleh penjelasan mengenai tata cara menyampaikan pengaduan, memilih kategori pengaduan, mengunggah foto pendukung, serta memantau status laporan melalui website. Masyarakat juga diberikan kesempatan untuk melakukan simulasi penggunaan sistem secara langsung menggunakan telepon pintar masing-masing.

4. Penguatan Kapasitas Aparatur Kelurahan
Tahap terakhir berupa pelatihan kepada aparatur Kelurahan Cimuncang sebagai administrator website. Pelatihan diikuti oleh tiga orang staf administrasi yang nantinya bertanggung jawab mengelola sistem PUSPECI. Materi pelatihan meliputi konsep pelayanan publik berbasis digital, pengelolaan dashboard administrator, verifikasi laporan masyarakat, perubahan status pengaduan, penyampaian tindak lanjut, serta pemeliharaan data laporan. Kegiatan juga disertai praktik langsung sehingga peserta mampu mengoperasikan sistem secara mandiri setelah pengabdian selesai dilaksanakan.
Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan kegiatan pengabdian diukur berdasarkan beberapa indikator, yaitu: (1) tersedianya website PUSPECI yang dapat dioperasikan oleh Kelurahan Cimuncang; (2) terlaksananya sosialisasi kepada aparatur kelurahan dan masyarakat; (3) meningkatnya kemampuan aparatur kelurahan dalam mengelola sistem pengaduan berbasis website; serta (4) masyarakat mampu menggunakan website untuk menyampaikan pengaduan mengenai banjir, pengelolaan sampah, infrastruktur, keamanan, dan pelayanan publik lainnya secara mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Permasalahan Mitra

Pelaksanaan pengabdian diawali dengan kegiatan observasi lapangan dan wawancara bersama Lurah serta staf Kelurahan Cimuncang untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan pengaduan masyarakat yang sedang berjalan. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa mekanisme penyampaian pengaduan masih dilakukan secara konvensional melalui ketua RT, ketua RW, maupun dengan datang langsung ke kantor

kelurahan. Proses tersebut menyebabkan penyampaian informasi berlangsung berjenjang sehingga memperlambat penanganan berbagai permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat.

Selain mekanisme pelayanan yang masih manual, diperoleh informasi bahwa permasalahan yang paling sering dikeluhkan masyarakat berkaitan dengan banjir pada musim hujan akibat saluran drainase yang kurang optimal, pengelolaan sampah yang belum maksimal, kerusakan infrastruktur lingkungan, keamanan lingkungan, serta berbagai pelayanan publik lainnya. Belum tersedianya sistem pencatatan pengaduan yang terintegrasi juga menyebabkan pemerintah kelurahan mengalami kesulitan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap laporan masyarakat.

Tabel 1. Hasil Identifikasi Permasalahan Mitra

Permasalahan	Dampak terhadap Pelayanan
Pengaduan masih dilakukan secara manual	Proses penyampaian laporan lambat
Belum ada database pengaduan	Laporan sulit dipantau
Wilayah rawan banjir	Penanganan sering terlambat
Pengelolaan sampah belum optimal	Menurunkan kualitas lingkungan
Kerusakan infrastruktur	Sulit menentukan prioritas perbaikan
Gangguan keamanan	Laporan belum terdokumentasi

Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam pengembangan website PUSPECI sehingga sistem yang dibangun benar-benar menjawab kebutuhan Pemerintah Kelurahan Cimuncang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ikhsanudin et al., (2026) yang menyatakan bahwa sistem *complaint and feedback* berbasis web perlu dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna agar mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

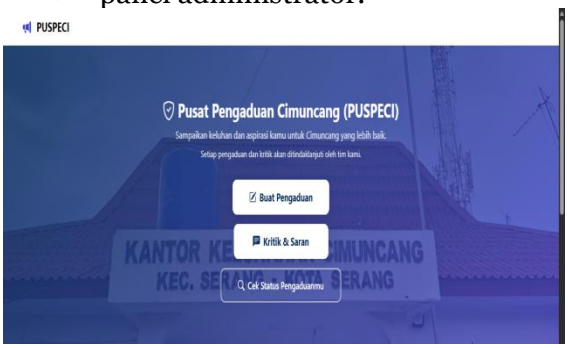
2. Pengembangan Website PUSPECI

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, Tim PKM Universitas Serang Raya mengembangkan PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang) sebagai sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis website. Sistem ini dirancang agar masyarakat dapat menyampaikan laporan kapan saja tanpa harus datang ke kantor kelurahan.

Berbeda dengan mekanisme sebelumnya yang masih dilakukan secara manual, website PUSPECI mengintegrasikan seluruh proses pelayanan pengaduan mulai dari penyampaian laporan, pencatatan, verifikasi, tindak lanjut, hingga pemantauan status laporan dalam satu sistem.

Website PUSPECI dikembangkan dengan beberapa fitur utama, yaitu:

- kategori pengaduan banjir;
- kategori kebersihan dan pengelolaan sampah;
- kategori infrastruktur;
- kategori keamanan;
- kategori kesehatan;
- kategori lainnya;
- pengaduan anonim;
- unggah foto pendukung;
- pelacakan status laporan;
- kritik dan saran;
- panel administrator.



Gambar 1. Tampilan Utama Website PUSPECI

Implementasi website ini memberikan alternatif pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hasil ini mendukung penelitian Shofiana et al., (2025) yang menyatakan bahwa website pelayanan pengaduan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses penyampaian informasi yang lebih terbuka serta memudahkan masyarakat

E-ISSN : 3063-4849

memperoleh informasi mengenai tindak lanjut pengaduan.

3. Implementasi Program

Setelah website selesai dikembangkan, kegiatan dilanjutkan dengan sosialisasi kepada aparatur kelurahan dan masyarakat. Sosialisasi pertama dilaksanakan kepada perangkat Kelurahan Cimuncang untuk memperkenalkan tujuan program, manfaat website, serta mekanisme pengelolaan laporan masyarakat. Selanjutnya dilakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai tata cara penggunaan website mulai dari pembuatan laporan, pemilihan kategori pengaduan, unggah foto pendukung, hingga pengecekan status laporan.

Selain sosialisasi, kegiatan juga dilanjutkan dengan pelatihan kepada administrator website yang terdiri atas tiga orang staf administrasi Kelurahan Cimuncang. Pelatihan dilakukan melalui praktik langsung sehingga peserta mampu mengoperasikan website secara mandiri.

Tabel 2. Implementasi Pengabdian

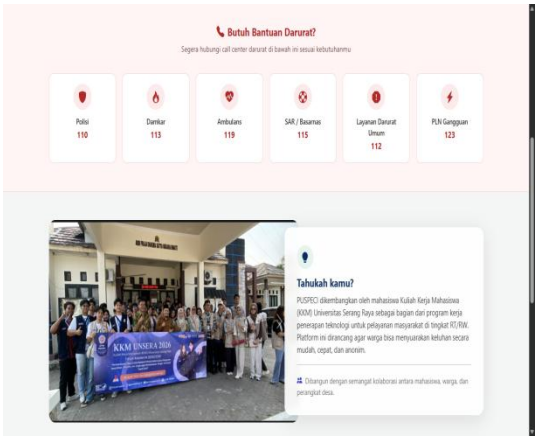
Kegiatan	Peserta	Hasil
Sosialisasi perangkat kelurahan	5 orang	Memahami penggunaan sistem
Pelatihan administrator	3 orang	Mampu mengoperasikan website
Sosialisasi masyarakat	Warga Kelurahan Cimuncang	Mampu menyampaikan pengaduan secara mandiri

Pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan menunjukkan bahwa seluruh peserta dapat memahami penggunaan website dengan baik. Hal tersebut menjadi indikator bahwa proses transfer pengetahuan kepada mitra berjalan sesuai dengan tujuan program.

4. Implementasi Fitur Website

Website PUSPECI menyediakan beberapa fitur utama yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan publik di Kelurahan Cimuncang.

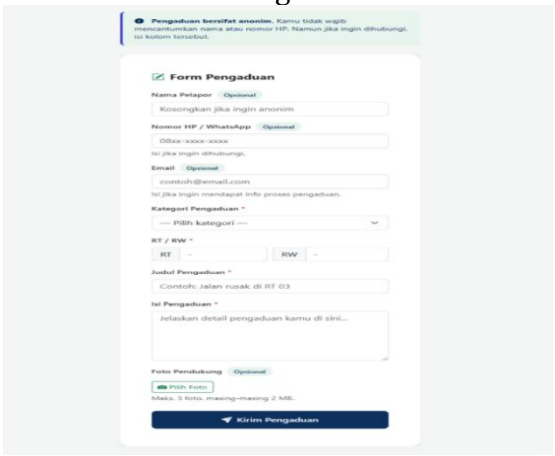
a. Halaman Utama Website



Gambar 2. Halaman Utama Website PUSPECI

Halaman utama memberikan akses cepat menuju menu pengaduan, kritik dan saran, pengecekan status laporan, serta informasi nomor layanan darurat. Penyediaan informasi tersebut memudahkan masyarakat memperoleh akses pelayanan publik dalam satu platform.

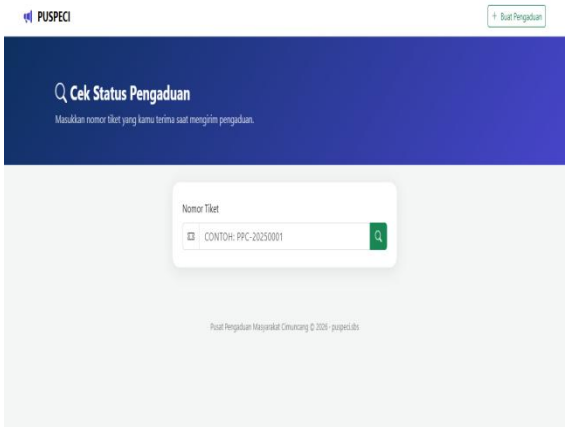
b. Halaman Pengaduan



Gambar 3. Halaman Pengaduan

Menu pengaduan memungkinkan masyarakat memilih kategori laporan seperti banjir, kebersihan dan persampahan, infrastruktur, keamanan, kesehatan, maupun kategori lainnya. Pelapor juga dapat mengunggah foto sebagai bukti pendukung sehingga mempermudah proses verifikasi oleh administrator.

c. Halaman Cek Status dan Dashboard Administrator



Gambar 4. Halaman Cek Status Pengaduan dan Dashboard Administrator

Fitur pelacakan status memungkinkan masyarakat mengetahui perkembangan laporan secara mandiri melalui nomor tiket yang diperoleh setelah melakukan pengaduan. Di sisi lain, dashboard administrator memudahkan aparatur kelurahan melakukan verifikasi, pengelolaan, dan pembaruan status setiap laporan secara terpusat.

Sistem pengaduan berbasis website yang dilengkapi dengan fitur pelacakan status mampu meningkatkan transparansi pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui perkembangan tindak lanjut laporan yang telah disampaikan (Siahaan, 2024).

5. Evaluasi Keberhasilan Program

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi website PUSPECI.

Tabel 3. Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Implementasi

Indikator	Sebelum	Sesudah
Penyampaian pengaduan	Manual	Berbasis website
Dokumentasi laporan	Tidak terpusat	Database terintegrasi
Bukti pendukung	Tidak tersedia	Foto dapat diunggah
Status laporan	Tidak diketahui	Dapat dipantau masyarakat
Rekapitulasi laporan	Manual	Otomatis
Transparansi pelayanan	Rendah	Lebih transparan

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa implementasi website PUSPECI memberikan perubahan positif terhadap mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat. Seluruh laporan kini terdokumentasi dalam satu basis data sehingga memudahkan pemerintah kelurahan melakukan monitoring, evaluasi, dan tindak lanjut terhadap setiap pengaduan yang masuk. Temuan tersebut mendukung penelitian Handrian et al., (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan melalui penyediaan sistem informasi yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil kegiatan juga sejalan dengan penelitian Syeftiani et al., (2026) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi pada pemerintahan desa atau kelurahan merupakan bagian penting dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik yang berkelanjutan.

6. Dampak Program terhadap Mitra

Implementasi website PUSPECI memberikan manfaat bagi pemerintah Kelurahan Cimuncang maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tabel 4. Dampak Pengabdian

Mitra	Dampak
Pemerintah Kelurahan	Pengelolaan pengaduan lebih terstruktur
Aparatur Kelurahan	Mempermudah monitoring dan tindak lanjut laporan
Masyarakat	Lebih mudah menyampaikan pengaduan tanpa harus datang ke kantor kelurahan
Lingkungan	Penanganan masalah banjir, sampah, infrastruktur, dan keamanan lebih terarah

Mitra	Dampak
Universitas	Implementasi hasil pengembangan teknologi kepada masyarakat

Secara keseluruhan, website PUSPECI berhasil menjadi media komunikasi yang menghubungkan masyarakat dengan Pemerintah Kelurahan Cimuncang dalam penyampaian berbagai pengaduan pelayanan publik. Kehadiran sistem ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, partisipatif, dan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu, PUSPECI berpotensi menjadi model layanan pengaduan digital yang dapat direplikasi pada kelurahan lain dengan karakteristik permasalahan yang serupa.

KESIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat melalui pengembangan website PUSPECI (Pusat Pengaduan Cimuncang) berhasil dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Website ini dikembangkan berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan mitra yang menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan masyarakat di Kelurahan Cimuncang masih dilakukan secara manual, sehingga proses penyampaian, pencatatan, dan tindak lanjut laporan belum berjalan secara optimal. Selain itu, permasalahan yang paling sering dihadapi masyarakat meliputi banjir, pengelolaan sampah, kerusakan infrastruktur, keamanan lingkungan, serta berbagai pelayanan publik lainnya.

Implementasi PUSPECI memberikan alternatif pelayanan pengaduan yang lebih efektif melalui penyediaan fitur pengaduan berbasis kategori, pengaduan anonim, unggah foto pendukung, pelacakan status laporan, kritik dan saran, serta panel administrator. Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dan pelatihan kepada aparatur kelurahan menunjukkan bahwa sistem dapat dioperasikan dengan baik sehingga mendukung keberlanjutan pemanfaatan website setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan. Kehadiran PUSPECI tidak hanya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, tetapi juga membantu pemerintah kelurahan mengelola laporan secara lebih cepat, transparan, terdokumentasi, dan terintegrasi.

Secara keseluruhan, website PUSPECI menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mendukung transformasi pelayanan di Kelurahan Cimuncang. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara masyarakat dan pemerintah kelurahan serta menjadi model layanan pengaduan berbasis website yang dapat direplikasi pada kelurahan lain dengan karakteristik permasalahan yang serupa. Hasil kegiatan ini juga mendukung implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR) sebagai salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (Rachmadini Eka Berliana & Yudharta, 2024).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Universitas Serang Raya atas dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Pemerintah Kelurahan Cimuncang, Kecamatan Serang, Kota Serang, khususnya Lurah beserta seluruh perangkat kelurahan yang telah memberikan dukungan, kerja sama, dan partisipasi aktif selama proses identifikasi kebutuhan, pengembangan sistem, sosialisasi, hingga pelatihan penggunaan website PUSPECI. Apresiasi juga diberikan kepada seluruh masyarakat Kelurahan Cimuncang yang telah berpartisipasi dalam implementasi program sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilina, V., Dompak, T., Salsabila, L., Lodan, K. T., & Batam, U. P. (2025). The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency : Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E- Government In Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, *2*(1), 57–66.

Handrian, E., Putera, R. E., & Zetra, A. (2025). Stakeholder dynamics in local digital governance : evaluating public complaint system in Pekanbaru , Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *15*(2), 282–303.

Ikhsanudin, M., Sari, E. M., & Windasari, S. (2026). Perancangan dan Implementasi Arsitektur Sistem Informasi Complaint and Feedback Berbasis Web untuk Optimasi Layanan Publik Desa (Studi Kasus Desa Bitung Sari). *MIFORTEKH: Jurnal Manajemen Informatika & Teknologi*, *6*(1), 280–293.

Muttaqin, M., Pusvita, V., Pangaribuan, T., & Simatupang, O. (2024). Partisipasi Pengguna Internet Indonesia dalam Pemanfaatan LAPOR ! sebagai Layanan Pengaduan Publik Participation of Indonesian Internet Users in Utilizing LAPOR ! as a Public Complaint Service. *Jurnal Pekommas*, *9*(2), 189–200. https://doi.org/10.56873/jpkm.v9i2.5314

Rachmadini Eka Berliana, & Yudharta, I. P. D. (2024). Implementasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus : Beberapa Instansi Pemerintah yang ada di Indonesia). *Socio-Political Communication and Policy*, *1*(5), 1–8.

Shofiana, A., Riadi, A. A., & Evanita. (2025). Public Complaints Information System in Government to Improve Website-Based Public Services. *Journal La Multiapp*, *06*(04), 750–764. https://doi.org/10.37899/journallamultiapp.v6i4.2419

Siahaan, A. L. S. (2024). E-GOVERNMENT DAN AKUNTABILITAS SOSIAL Studi Kasus Website " Laporgub !" *Journal of Politic and Government Studies*.

Syeftiani, T., Saadah, M. A., Saputra, M. H., & Permana, K. (2026). DIGITAL TRANSFORMATION IN THE IMPLEMENTATION OF VILLAGE. *Journal of Business Studies and Management Review*, *9*(2), 425–435.

Yanuardi, Azhari, L., & Sinlae, A. A. J. (2024). Pengembangan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD). *J-INTECH: Journal of Information and Technology*, 36–48.

Yunita, N. P., Selina, R. S., & Anggriawan, G. (2024). Portrait of e-government Implementation in Public Complaints Services in Indonesia. *The Indonesian Journal of Computer Science*, *13*(4), 4398–4407.