

Pembuatan dan Sosialisasi *Website* Pengaduan Masyarakat di Desa Malang Rapat***Creation and Socialization of Community Complaint Website in Malang Rapat Village*****Handicap¹, Abdul Alimul Karim^{2*}, Aditia Ayu Rahma Nabila², Zuleriwati AS², Aria Bagiasa Chidmahdjati³, Muhamad Afham⁴, Ahmad Rusdi²**¹Prodi Teknik Informatika, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia²Prodi Teknik Industri, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia³Prodi Teknik Perkapalan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia⁴Prodi Teknik Kimia, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Indonesia

*Email: alim@umrah.ac.id

(Diterima 14-02-2025; Disetujui 20-03-2025)

ABSTRAK

Desa Malang Rapat menghadapi tantangan dalam komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa, terutama dalam penyampaian keluhan dan aspirasi. Proses manual yang selama ini digunakan kurang efektif dalam mendokumentasikan serta menindaklanjuti pengaduan warga. Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi komunikasi melalui pengembangan *website* pengaduan berbasis digital. Metode yang digunakan dalam program ini mencakup observasi lapangan, wawancara dengan aparat desa dan masyarakat, serta pengembangan *website* menggunakan teknologi berbasis HTML, CSS, dan JavaScript. Uji coba dilakukan dengan melibatkan perwakilan warga untuk menilai kemudahan penggunaan dan efektivitas sistem. Selain itu, dilakukan sosialisasi dan pelatihan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, sehingga mereka dapat memanfaatkan sistem ini secara optimal. Hasil sosialisasi yang dilakukan meningkatkan literasi digital warga, peserta pelatihan mampu menggunakan *website* secara mandiri. Hasil PkM ini telah dibuatkan *website* pengaduan masyarakat, telah disosialisasikan kepada masyarakat dan perangkat desa yang bertugas sebagai admin dari *website* tersebut. Implikasi dari kegiatan ini menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan desa harus diiringi dengan peningkatan literasi digital.

Kata kunci: *Website* pengaduan, sosialisasi, pemerintahan desa

ABSTRACT

Malang Rapat Village faces challenges in communication between the community and the village government, especially in conveying complaints and aspirations. The manual process that has been used so far is less effective in documenting and documenting citizen complaints. This community service program aims to increase transparency and communication efficiency through the development of a digital-based complaint website. The methods used in this program include field observations, interviews with village officials and the community, as well as website development using HTML, CSS and JavaScript-based technology. Trials were carried out involving citizen representatives to assess the ease of use and effectiveness of the system. Apart from that, outreach and training are carried out to increase digital literacy of the community, so that they can utilize this system optimally. The results of the socialization carried out increased the literacy of digital citizens, training participants were able to use websites independently. The results of this PkM have created a community complaints website, which has been socialized to village community officials who serve as admin of the website. The implications of this activity emphasize that the application of information technology in village government must be carried out by increasing digital literacy.

Keywords: Website for complaints, socialization, village government

PENDAHULUAN

Desa Malang Rapat merupakan salah satu desa di Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau, yang memiliki potensi ekonomi, sosial, dan budaya yang cukup signifikan. Desa ini dikenal dengan sektor pariwisata dan perikanan yang berkontribusi terhadap perekonomian lokal. Namun, meskipun memiliki potensi besar, akses masyarakat terhadap sistem komunikasi yang efisien dengan pemerintah desa masih terbatas. Proses penyampaian keluhan, aspirasi, serta informasi mengenai potensi desa masih banyak dilakukan secara konvensional, yang sering kali tidak terdokumentasi dengan baik dan kurang mendapatkan tindak lanjut yang efektif. Studi menunjukkan bahwa sistem pengaduan manual menghambat pemberian layanan publik yang efektif, mengharuskan

pengembangan *platform* digital untuk merampingkan mekanisme pelaporan dan tanggapan (Umasugi et al., 2023) (Mutaqin et al., 2022). Dengan meningkatnya penetrasi teknologi informasi dan komunikasi di berbagai wilayah, termasuk didesa-desa, kebutuhan akan sistem digital yang mampu memfasilitasi komunikasi yang lebih transparan dan efisien semakin mendesak.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan desa mulai mendapatkan perhatian luas. Sistem berbasis web telah digunakan dalam berbagai konteks untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan transparansi administrasi pemerintahan (Hermawan, 2020). Penerapan sistem pengaduan berbasis situs web telah muncul sebagai solusi untuk meningkatkan komunikasi antara warga dan pemerintah daerah, membuat proses lebih efisien dan dapat diakses (Umasugi et al., 2023) (Mutaqin et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dapat membantu mengatasi tantangan komunikasi dalam komunitas pedesaan, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan responsivitas pemerintah terhadap keluhan masyarakat (Smith, 2021). Oleh karena itu, membangun sistem pengaduan berbasis web di Desa Malang Rapat tidak hanya berpotensi meningkatkan efektivitas penyampaian keluhan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah desa dalam menangani masalah yang dihadapi masyarakat.

Masalah utama yang dihadapi dalam tata kelola komunikasi di Desa Malang Rapat adalah ketiadaan sistem yang dapat menampung dan mendokumentasikan keluhan masyarakat secara sistematis. Proses penyampaian aspirasi dan keluhan selama ini masih dilakukan secara lisan, melalui media sosial atau melalui perantara, sehingga sering kali tidak terdokumentasi dengan baik. Hal ini menyebabkan keluhan masyarakat tidak mendapatkan respons yang cepat dan terstruktur atau tidak tersampaikan kepada pihak desa, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Selain itu, keterbatasan akses terhadap informasi mengenai potensi desa juga menjadi kendala dalam pengembangan sektor ekonomi dan pariwisata lokal. Tanpa platform yang dapat mengakomodasi kebutuhan informasi secara luas, banyak potensi desa yang kurang dikenal baik oleh masyarakat lokal maupun pihak luar.

Solusi umum yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah pengembangan *platform* digital yang memungkinkan interaksi yang lebih mudah antara masyarakat dan pemerintah desa. Studi tentang sistem informasi desa menunjukkan bahwa penerapan teknologi berbasis web dapat meningkatkan efisiensi komunikasi dan mempercepat respons terhadap keluhan masyarakat (Nugraha, 2019). *Website* pengaduan desa dapat menjadi solusi yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan, mendapatkan informasi tentang perkembangan desa, serta mengakses layanan secara daring. Dengan adanya sistem yang terstruktur, keluhan masyarakat dapat terdokumentasi dengan baik, dan pemerintah desa dapat memberikan respons yang lebih cepat dan terarah.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa sistem informasi berbasis web memiliki dampak positif terhadap transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi pemerintahan desa. Studi yang dilakukan oleh Smith (2021) tentang strategi komunikasi digital untuk pembangunan desa menunjukkan bahwa penggunaan *website* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, penelitian oleh Hermawan (2020) menyoroti bagaimana sistem informasi desa dapat membantu mendokumentasikan keluhan masyarakat dan memberikan solusi yang lebih efektif dibandingkan dengan metode konvensional. Dalam konteks pengaduan masyarakat, implementasi *platform* digital telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani berbagai permasalahan yang muncul di tingkat lokal.

Namun, meskipun berbagai studi telah menunjukkan manfaat penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan desa, masih terdapat kesenjangan dalam implementasi sistem informasi di desa-desa yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan literasi digital. Penelitian oleh Nugraha (2019) menemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam penerapan sistem informasi desa adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital. Dalam banyak kasus, sistem yang telah dikembangkan tidak digunakan secara optimal karena masyarakat belum terbiasa dengan *platform* digital yang tersedia. Oleh karena itu, dalam program pengabdian masyarakat ini, selain mengembangkan *website* pengaduan, juga dilakukan sosialisasi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, sehingga mereka dapat memanfaatkan sistem yang telah dibangun dengan maksimal.

Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengembangkan *website* pengaduan bagi masyarakat Desa Malang Rapat yang dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan masyarakat dan memberikan sosialisasi. Kombinasi antara pengembangan sistem berbasis web dan sosialisasi literasi

digital untuk memastikan adopsi teknologi yang lebih luas di kalangan masyarakat desa Malang Rapat. Keberadaan *website* ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.

BAHAN DAN METODE

Program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Desa Malang Rapat, Kabupaten Bintan, Provinsi Kepulauan Riau. Desa ini dipilih sebagai lokasi PkM karena memiliki kebutuhan yang mendesak akan sistem komunikasi yang lebih efisien antara masyarakat dan pemerintah desa, terutama dalam hal penyampaian keluhan dan aspirasi warga.

Pelaksanaan program berlangsung selama empat bulan, dari September hingga Desember 2024. Periode ini mencakup seluruh tahapan kegiatan, mulai dari observasi awal, pengumpulan data kebutuhan masyarakat, perancangan sistem, pengembangan *website*, uji coba dan evaluasi, hingga sosialisasi kepada masyarakat desa. Tahapan-tahapan ini dirancang secara sistematis agar dapat menghasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat digunakan secara berkelanjutan.

Kelompok sasaran dalam program ini terdiri atas berbagai elemen masyarakat Desa Malang Rapat yang memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan dan pemanfaatan *website* pengaduan. Sasaran utama program ini adalah:

1. Masyarakat Desa Malang Rapat. Sebagai pengguna utama sistem, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan *website* untuk menyampaikan keluhan dan aspirasi mereka. Dalam hal ini, program juga menargetkan peningkatan literasi digital agar masyarakat dapat menggunakan teknologi ini secara efektif.
2. Pemerintah Desa Malang Rapat. Sebagai pengelola utama *website*, pemerintah desa bertanggung jawab dalam menerima, menanggapi, dan mengelola laporan pengaduan yang masuk. Oleh karena itu, pelatihan bagi perangkat desa juga menjadi bagian penting dalam program ini.

Data dalam program ini dikumpulkan melalui beberapa metode untuk memastikan bahwa *website* yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah desa. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi Lapangan berfungsi untuk memahami kondisi dan infrastruktur teknologi informasi di Desa Malang Rapat. Observasi ini juga mencakup analisis terhadap kendala komunikasi yang selama ini dihadapi masyarakat.
2. Wawancara Terstruktur dengan pemerintah desa dan perwakilan masyarakat untuk menggali kebutuhan spesifik dalam pengelolaan pengaduan serta kendala yang mungkin dihadapi dalam penggunaan teknologi digital.
3. Studi Literatur dari penelitian sebelumnya digunakan untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam penerapan sistem pengaduan berbasis web di komunitas pedesaan (Hermawan, 2020; Smith, 2021).

Untuk pengembangan dan implementasi *website* pengaduan bagi masyarakat Desa Malang Rapat, ada beberapa alat dan bahan utama yang mendukung proses perancangan dan pelaksanaan program. Adapun alat dan bahan yang digunakan adalah:

1. Perangkat Keras:
 - a. Laptop/PC (Spesifikasi minimal: prosesor Intel Core i5, RAM 8GB, SSD 256GB) dalam pengembangan sistem dan pemrograman *website*.
 - b. *Server Hosting* untuk menyimpan data dan menjalankan *website* secara daring.
 - c. Kamera Dokumentasi untuk mendokumentasikan tahapan pengembangan dan sosialisasi *website*.
2. Perangkat Lunak:
 - a. Figma digunakan dalam perancangan antarmuka pengguna (UI/UX) untuk memastikan *website* memiliki tampilan yang responsif dan mudah digunakan.
 - b. Visual Studio Code dalam pengkodean *website* dengan teknologi HTML, CSS, dan JavaScript.

- c. Sistem Manajemen Basis Data untuk menyimpan dan mengelola data pengaduan yang masuk dari masyarakat.
- d. *Domain Website* untuk memberikan akses yang mudah bagi masyarakat dalam menggunakan *website* pengaduan.

Proses pengembangan *website* dilakukan dalam beberapa tahap:

1. Perancangan Antarmuka Pengguna (UI/UX) menggunakan Figma untuk merancang tampilan *website* yang ramah pengguna, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat desa.
2. *Website* dikembangkan menggunakan teknologi berbasis HTML, CSS, dan JavaScript, dengan sistem login untuk administrator desa dan fitur unggah bukti pengaduan.
3. *Website* diuji oleh perwakilan masyarakat dan pemerintah desa untuk memastikan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Masukan dari pengguna digunakan untuk melakukan perbaikan sebelum implementasi final.
4. Sosialisasi diberikan kepada masyarakat dan perangkat desa agar dapat menggunakan *website* dengan optimal.

Data yang dikumpulkan selama program dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami efektivitas implementasi *website* serta tingkat penerimaan masyarakat. Data dari wawancara dan observasi dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan kendala utama dalam komunikasi masyarakat dengan pemerintah desa. Respons pengguna selama uji coba *website* dianalisis untuk menilai kemudahan penggunaan dan efektivitas fitur yang disediakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Masyarakat Desa Malang Rapat

Desa Malang Rapat memiliki luas $\pm 17,50 \text{ Km}^2$. Desa Malang Rapat dihuni oleh 2.891 jiwa yang tergabung dalam 832 kepala keluarga. Jumlah penduduk tersebut tersebar di berbagai wilayah desa dengan beragam kondisi sosial dan ekonomi. Struktur demografi desa menunjukkan bahwa mayoritas penduduknya berada dalam rentang usia produktif (20-50 tahun), dengan tingkat pendidikan yang bervariasi dari tidak menyelesaikan pendidikan dasar hingga lulusan perguruan tinggi.

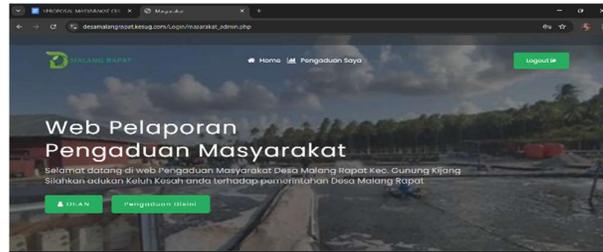
Sebagian besar masyarakat Desa Malang Rapat bekerja sebagai nelayan, yang menjadi mata pencaharian utama di wilayah tersebut. Selain itu, terdapat pula penduduk yang berprofesi sebagai petani, pedagang, serta bekerja di berbagai sektor lainnya. Keberagaman profesi ini menunjukkan dinamika ekonomi desa yang terus berkembang.

Website Pengaduan

Website untuk masyarakat Desa Malang Rapat telah berhasil dirancang dan dikembangkan dengan berbagai fitur utama yang mendukung kebutuhan komunikasi antara warga dan pemerintah desa. Pengembangan ini melibatkan teknologi berbasis HTML, CSS, dan JavaScript yang dilengkapi dengan *backend* sederhana untuk pengelolaan data. Desain antarmuka pengguna (UI/UX) dibuat menggunakan *software* Figma, dengan pendekatan yang responsif dan sederhana agar mudah diakses melalui perangkat *desktop* maupun *mobile*. Hasil pengembangan ini mencakup beberapa fitur, yaitu halaman utama, halaman pengaduan, dan halaman login.

1. Halaman Utama

Halaman utama *website* (Gambar 1) berfungsi sebagai pintu gerbang informasi tentang Desa Malang Rapat. Halaman ini menampilkan profil desa. Desainnya menonjolkan warna-warna yang merepresentasikan identitas desa, sehingga menarik dan mudah dikenali. Halaman ini dirancang responsif agar tetap terlihat baik pada perangkat *desktop* maupun *mobile*.



Gambar 1. Halaman Utama

2. Halaman Login

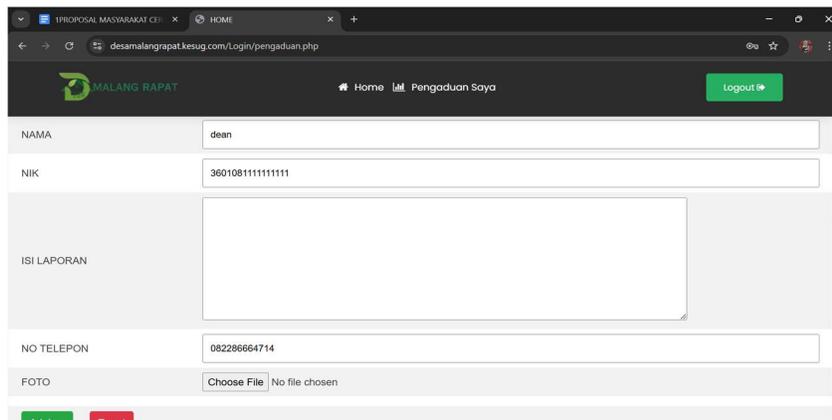
Halaman login (Gambar 2) digunakan untuk administrator atau perangkat desa yang bertugas mengelola *website*. Desainnya sederhana dengan kolom nama pengguna dan kata sandi, serta opsi pemulihan akun.



Gambar 2. Halaman Login

3. Halaman Pengaduan

Halaman pengaduan masyarakat (Gambar 3) memberikan akses bagi warga untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada pemerintah desa. Halaman ini dilengkapi dengan formulir sederhana yang mencakup kolom nama, NIK, kontak, deskripsi keluhan, dan fitur unggah file untuk melampirkan bukti pendukung seperti foto atau dokumen.



Gambar 3. Halaman Pengaduan

Sosialisasi *Website*

Pada tahap awal, sosialisasi mengenai *website* layanan pengaduan masyarakat dilakukan dalam pertemuan antara perangkat desa dan warga Desa Malang Rapat (Gambar 4). Dalam sesi ini, warga diberikan informasi mengenai tujuan dan manfaat dari *website* tersebut sebagai sarana komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa. Selain itu, tim pengabdian kepada masyarakat juga menjelaskan berbagai fitur yang tersedia di dalam *website* untuk memudahkan warga dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka. Agar lebih memahami cara penggunaannya,

masyarakat diberikan pelatihan serta tutorial langsung mengenai langkah-langkah mengakses dan menggunakan *website* tersebut. Dengan adanya sosialisasi ini, warga menjadi lebih sadar akan pentingnya teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa mereka.



Gambar 4. Sosialisasi *Website*

Setelah masyarakat memahami cara menggunakan *website*, tim program pengabdian kepada masyarakat melakukan serah terima *website* kepada pihak Desa Malang Rapat (Gambar 5). Serah terima ini menandai langkah penting dalam keberlanjutan program, karena pengelolaan *website* selanjutnya berada di tangan pemerintah desa. Pemerintah desa diharapkan dapat memanfaatkan *platform* ini untuk menerima dan merespons pengaduan masyarakat dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, keberadaan *website* ini juga memungkinkan adanya transparansi dalam penanganan berbagai permasalahan yang dilaporkan oleh warga. Dengan demikian, kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah desa dapat semakin meningkat melalui pemanfaatan teknologi ini.



Gambar 5. Penyerahan *Website* Kepada Pihak Desa Malang Rapat

Setelah proses serah terima, dilakukan sosialisasi khusus bagi admin Desa Malang Rapat yang akan bertanggung jawab dalam mengelola akun *website* pengaduan ini (Gambar 6). Admin diberikan pelatihan terkait cara mengelola laporan pengaduan, memverifikasi data, serta memberikan tanggapan atau solusi kepada warga. Langkah ini penting agar *website* dapat berfungsi secara optimal dan dapat terus digunakan dalam jangka panjang. Dengan adanya admin yang kompeten, sistem pengaduan online ini diharapkan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi warga desa. Akhirnya, program ini berhasil diimplementasikan dengan fitur-fitur utama yang dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pemerintah desa, sehingga meningkatkan efektivitas layanan pengaduan di Desa Malang Rapat.



Gambar 6. Sosialisasi Khusus Admin Website

Hasil implementasi *website* pengaduan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermawan (2020), yang menyatakan bahwa digitalisasi sistem pengaduan dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan keluhan masyarakat. Dalam konteks pengabdian kepada masyarakat, program ini berhasil menunjukkan bahwa solusi berbasis teknologi dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan partisipasi warga dalam pembangunan desa di masa yang akan datang.

Dibandingkan dengan studi yang dilakukan oleh Nugraha (2019), yang meneliti efektivitas sistem informasi desa di beberapa wilayah di Indonesia, program ini menghadapi tantangan serupa dalam hal tingkat literasi digital masyarakat. Namun, solusi yang diterapkan dalam program ini, yakni melalui sosialisasi dan pelatihan tambahan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang diterapkan. Penelitian oleh Smith (2021) juga menunjukkan bahwa pelatihan digital yang dilakukan secara langsung memiliki dampak yang lebih besar dalam meningkatkan keterampilan teknologi masyarakat desa dibandingkan dengan hanya menyediakan panduan tertulis atau daring.

Dari sisi keberlanjutan program, faktor utama yang perlu diperhatikan adalah komitmen pemerintah desa dalam menjaga dan memperbarui sistem secara berkala. Studi oleh Hermawan (2020) menunjukkan bahwa banyak sistem informasi desa yang tidak berjalan optimal dalam jangka panjang karena kurangnya pemeliharaan dan dukungan teknis dari pihak terkait. Oleh karena itu, dalam program ini juga telah dilakukan pelatihan bagi perangkat desa agar mereka dapat mengelola dan mengembangkan sistem secara mandiri di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi komunikasi antara warga dan pemerintah Desa Malang Rapat melalui pengembangan *website* pengaduan. Dari perspektif tata kelola pemerintahan desa, program ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis digital dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keluhan masyarakat. Dengan adanya sistem pencatatan dan pemantauan yang lebih baik, pemerintah desa dapat lebih responsif dalam menindaklanjuti aspirasi warga, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan desa.

Kontribusi utama dari program ini adalah penyediaan model sistem pengaduan berbasis digital. Program ini juga menegaskan pentingnya pendekatan yang menggabungkan inovasi teknologi dengan pelatihan literasi digital untuk memastikan adopsi sistem yang optimal. Secara teoritis, studi ini memperkuat temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik di tingkat desa dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan (Hermawan, 2020; Smith, 2021).

Namun, keberlanjutan program ini sangat bergantung pada dukungan pemerintah desa dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi ini secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis dalam menjaga keberlanjutan sistem, termasuk pemeliharaan infrastruktur,

pembaruan fitur sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta penguatan kapasitas perangkat desa dalam mengelola teknologi informasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat rekomendasi berupa evaluasi kemudahan dalam menggunakan *website* tersebut. Kemudian kajian mengenai efektivitas metode pelatihan literasi digital berbasis komunitas dapat dikembangkan untuk meningkatkan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi secara lebih luas. Perlu juga kajian lanjutan dapat mengevaluasi dampak jangka panjang dari penerapan sistem ini terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Melalui rekomendasi ini, diharapkan pengembangan sistem pengaduan berbasis digital di Desa Malang Rapat dapat terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, A. (2020). Pengembangan sistem informasi desa. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(2), 45-58.
- Mutaqin, R., Yusrotun, A., & Sya'roni, W. (2021). Sistem Infomasi Pengaduan Masyarakat Desa Berbasis Android. *Rekayasa*, 14(3), 461-465.
- Nugraha, S. (2019). *Desain dan implementasi website responsif untuk layanan publik di desa terpencil*. Jakarta: Pustaka Media.
- Smith, J. (2021). Digital communication strategies for rural development: Enhancing transparency and engagement. *International Journal of Information Systems*, 14(3), 112-130.
- Umasugi, M., Yusuf, H. H., & Adam, M. D. H. (2023). Pembuatan Layanan Pengaduan Warga Berbasis Website Di Kelurahan Kalumata. *Diseminasi: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5(2), 238-247.