

Pelatihan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Dan Survei Kepuasan Daring Pada DISDUKCAPIL Kota Marabahan

Muhammad Rais Wathani¹, Mokhamad Ramdhani Raharjo², Muhammad Edya
Rosadi^{*3}, Aulia Rizky Muhammad Hendrik Noor Asegaff⁴, Muhammad Iqbal Firdaus⁵,
Mirza Yogy Kurniawan⁶, Nadiya Hijriana⁷

^{1,2,3,4,5} Program Studi Teknik Informatika,

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

*e-mail: raiswathani@fti.uniska-bjm.ac.id¹, ramdhani@uniska-bjm.ac.id², edya@fti.uniska-
bjm.ac.id³, aulia.rizky.m.h.n.a@gmail.com⁴, m.iqbalfirdaus@uniska-bjm.ac.id⁵,
mirza.yogy@gmail.com⁶, nadyahijriana@gmail.com⁷

Abstract

The main task of the Disdukcapil City of Marabahan is to record and serve population data and supervise the implementation of population and civil registration activities. In its implementation, several applications have been related to the recording and issuance of population documents. However, there are no applications that function to monitor the performance that has been carried out, such as complaints and suggestions and monitoring community satisfaction. For this reason, an application was built called the Complaint and Monitoring Satisfaction Service Information System. This application allows the public to submit suggestions and complaints to improve services in a better direction or provide supervisory satisfaction related to the services provided by the Disdukcapil of the City of Marabahan. In order to provide an understanding of the procedures and techniques for using the application, it is necessary to socialize it with related parties regarding the use of the system. The socialization aims to provide officers and the public understanding of how to use the application, the benefits, and the purpose of complaints and satisfaction monitoring. The methods used in this activity are tutorials, demonstrations, independent practice, and question-and-answer discussions. The result of this dedication is that the skills and knowledge of the participants in the community service activities are increasing, as evidenced by the results of their ability to do some of the tasks given; most of them understand better and are ready to migrate from manual processes to online applications.

Keywords: Disdukcapil, Complaint Service, Training, Online Satisfaction Survey

Abstrak

Tugas utama Disdukcapil Kota Marabahan adalah melakukan perekaman dan pencatatan data kependudukan, selain itu melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaannya sudah terdapat beberapa aplikasi yang berhubungan dengan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan, tetapi belum ada aplikasi yang berfungsi untuk mengawasi kinerja yang telah dilakukan, seperti pengaduan dan saran serta survei kepuasan masyarakat, untuk itu dibangun aplikasi yang diberi nama Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Daring. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan saran dan pengaduan demi meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik atau memberikan survei kepuasan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Marabahan. Untuk memberikan pemahaman terhadap tata cara dan teknis penggunaan aplikasi tersebut, maka perlu dilakukan sosialisasi kepada pihak terkait tentang penggunaan sistem tersebut. Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada petugas dan masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi, manfaatnya, serta tujuan dari pengaduan dan survei kepuasan secara daring. Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah tutorial, demonstrasi dan praktik mandiri, serta diskusi tanya jawab. Hasil dari pengabdian ini adalah keterampilan dan pengetahuan para peserta kegiatan pengabdian semakin bertambah, terbukti dari hasil kemampuan mengerjakan beberapa tugas yang diberikan, sebagian besar lebih mengerti dan siap untuk migrasi dari proses manual ke aplikasi daring.

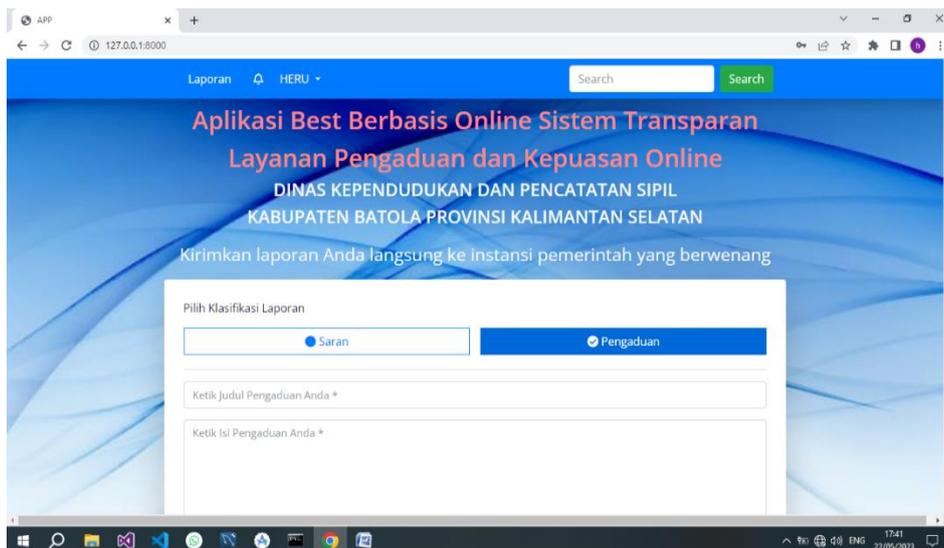
Kata Kunci: Disdukcapil, Layanan Pengaduan, Pelatihan, Survei Kepuasan Daring

1. PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Marabahan Kabupaten Barito Kuala adalah lembaga pemerintah di Kabupaten Barito Kuala, yang bertanggung jawab atas urusan kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut (Pemerintah Kab. Barito Kuala, 2017). Tugas utama dinas ini adalah mengelola dan mengawasi data kependudukan serta melaksanakan berbagai proses administrasi terkait identitas dan kependudukan, seperti melakukan proses perekaman dan pencatatan data kependudukan (data kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan perubahan status kependudukan lainnya); dan penerbitan dokumen kependudukan, misalnya Elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, dan akta perceraian (Eva Batubara and Rohmadin, 2022). Teknologi komputerisasi dapat mempermudah dan mempercepat dalam pengolahan data, salah satunya dalam mengelola atau *manage* data penduduk pada suatu instansi kelurahan (Desyanti and Wetri Febrina, 2020).

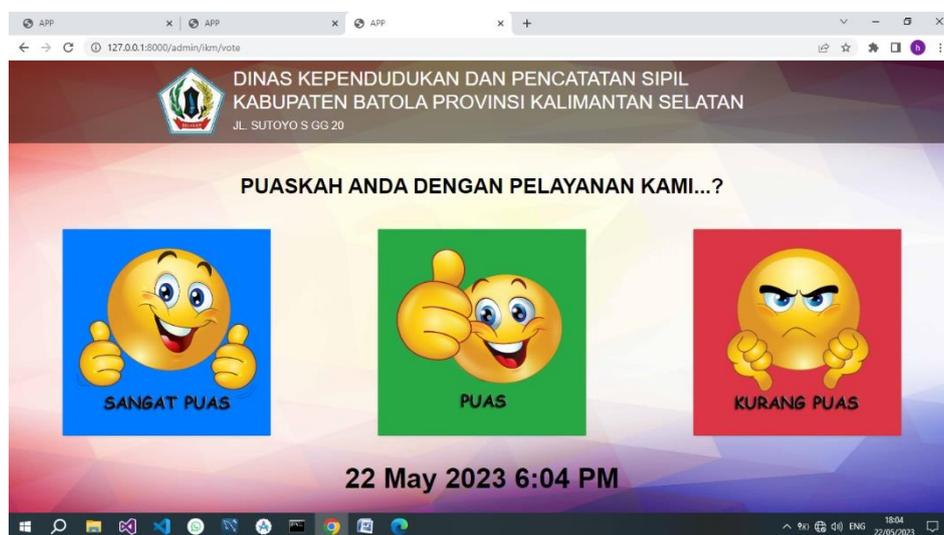
Tugas lain dari Dinas ini adalah melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan terkait kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Barito Kuala. Mereka melakukan pengawasan terhadap kantor-kantor kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi kependudukan (Rudiansyah, Argenti and Febriantini, 2021). Dalam pelaksanaannya sudah terdapat beberapa aplikasi khusus yang berhubungan dengan perekaman dan penerbitan dokumen kependudukan, baik yang berbasis web maupun mobile (Rais Wathani *et al.*, 2023), akan tetapi saat ini belum ada aplikasi yang berfungsi untuk mengawasi kinerja yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Marabahan (Mardhatillah and Novella, 2022). Salah satu bentuk pengawasan pelaksanaan kegiatan terkait kependudukan dan pencatatan sipil yang bisa dilakukan adalah berdasarkan pengaduan dan saran serta survei kepuasan masyarakat terkait hasil kinerja Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat (Nubatonis, Neolaka and Djani, 2019). Dengan adanya sistem informasi atau aplikasi dapat memudahkan pengguna dalam proses pekerjaan yang lebih efektif dan efisien (Desyanti, Mustazihim Suhaidi, 2022).

Selaras dengan program "Dukcapil Go Digital" yang sering digaungkan, serta upaya pencegahan dan penyebaran virus Corona untuk mengurangi aktifitas transaksi layanan yang dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor, Disdukcapil telah membuka layanan online saran dan pengaduan serta Kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan, Aplikasi ini diberi nama Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan *Online* (Urva, Pratiwi and Oemara Syarif, 2021).



Gambar 1. Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Daring

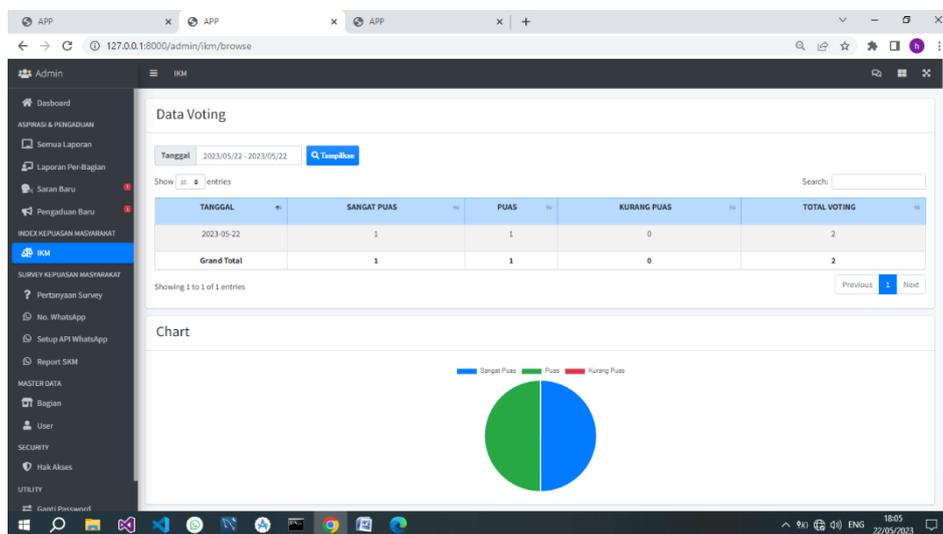
Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Daring adalah suatu sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan saran dan pengaduan demi meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik atau memberikan survei kepuasan secara online terkait dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Marabahan (Yurindra, Sarwindah and Irawan, 2021). Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam menyampaikan masukan saran dan keluhan, serta mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Fitra and Syukri, 2023).



Gambar 2. Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil

Gambar 2 di atas merupakan salah satu layanan yang diberikan dalam aplikasi ini yaitu survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Marabahan, layanan ini bersifat daring dan semua masyarakat yang ikut menikmati layanan Disdukcapil diminta untuk memberikan survei ini dengan memilih salah satu (sangat puas/puas/kurang puas). Sedangkan gambar 3 di bawah merupakan

hasil indeks kepuasan masyarakat yang telah diberikan oleh masyarakat dalam bentuk tabel jumlah dan grafik yang tampilannya dapat difilter berdasarkan bulan dan periode waktu.



Gambar 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka untuk memberikan pemahaman terhadap tata cara dan teknis penggunaan aplikasi tersebut, maka perlu dilakukan pengenalan dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem tersebut (Rifai and Meiliana, 2020). Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai cara menggunakan aplikasi, manfaatnya, serta tujuan dari pengaduan dan survei kepuasan secara *online*. Selain itu masyarakat perlu memahami dan mengetahui penjelasan tentang alur pengaduan, dan pengenalan terhadap fitur-fitur yang ada dalam aplikasi. Dengan demikian, masyarakat akan lebih terampil dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Sudah menjadi salah satu tugas pokok dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan terjun langsung ke masyarakat dengan mengadakan sosialisasi, seminar, workshop, lokakarya, ceramah dan sebagainya sebagai kontribusi positif dari Perguruan Tinggi kepada masyarakat luas untuk mengenalkan dan mengaplikasikan berbagai ilmu yang telah diperoleh selama melaksanakan pengajaran dan penelitian (Wahyudi and Utomo, 2022).

Pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dengan berkelompok terdiri atas beberapa Dosen pengajar dalam memberikan kontribusi, bantuan, atau pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kehidupan masyarakat secara keseluruhan. Pengabdian kepada masyarakat melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat, mengidentifikasi masalah dan kebutuhan mereka, serta memberikan solusi yang relevan dan berkelanjutan.

2. METODE

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di lapangan, mitra pengabdian memerlukan suatu aplikasi yang berfungsi untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan memberikan masukan mengenai pelayanan publik serta bagaimana memberikan bimbingan dan sosialisasi tentang aplikasi yang telah dibangun,

maka diperlukan teknik metode dalam kegiatan pengabdian ini, diantaranya (Thaha, Hatidja and Hasniati, 2021):



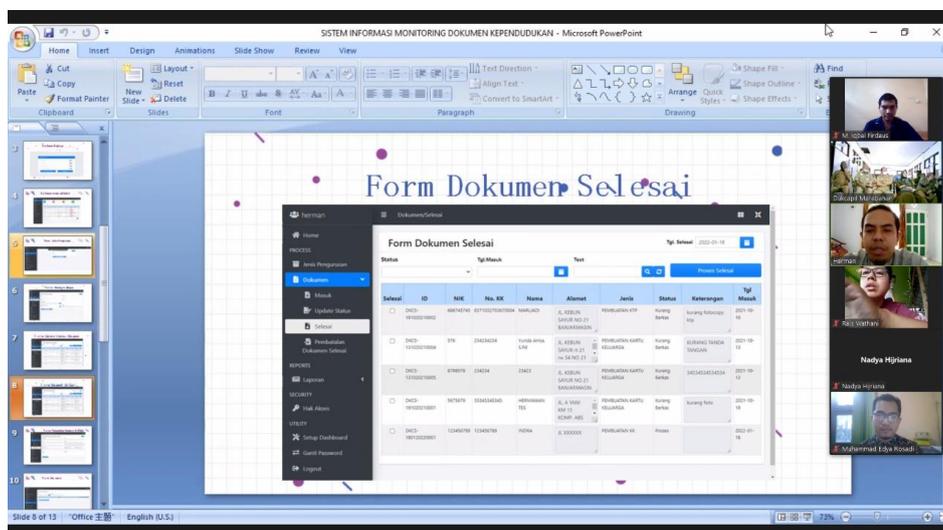
Gambar 4. Alur Metode Pelaksanaan Pengabdian

1. Survei ke Lokasi Pengabdian (Disdukcapil Kota Marabahan Kab. Barito Kuala)
Tim pelaksana pengabdian sebelumnya melakukan survei ke lokasi pengabdian dengan bertemu langsung dengan pimpinan, khususnya tenaga pegawai yang membidangi, seperti subbag bidang IT, subbag saran dan pengaduan masyarakat, serta subbag survei dan kepuasan masyarakat.
2. Perancangan Sistem
Tim pelaksana kemudian melakukan rancang bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Online. Adapun metode yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah menggunakan metode Waterfall. Adapun perancangan sistem yang dilakukan diantaranya adalah membuat use case diagram, class diagram, sequence diagram dan activity diagram).
3. Pengembangan Sistem
Tim pelaksana pengabdian melakukan pengembangan aplikasi terlebih dahulu, dengan melakukan berbagai macam serangkaian pengujian, seperti spesifikasi sistem (hardware dan software), tampilan antarmuka sistem (input data) dan keluaran sistem (output dan outcome). Jika semuanya telah rampung dan teruji, maka aplikasi siap untuk diujicobakan di tempat pengabdian.
4. Uji Coba Sistem
Tim pelaksana pengabdian melakukan uji coba sistem langsung di tempat lokasi pengabdian dengan cara membuat test case, melakukan serangkaian pengujian sistem menggunakan metode blackbox testing dan pemeliharaan sistem (update dan upgrade sistem sesuai kebutuhan). Tingkat ketercapaian keberhasilan aplikasi diukur dari sistem yang berjalan dengan baik tanpa ada kendala, semua laporan mampu dihasilkan dan sesuai dengan data input yang diberikan, semua test case pengujian harus dilaksanakan dan mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkan.
5. Sosialisasi Penggunaan Sistem
Sosialisasi penggunaan sistem dilakukan dengan menggunakan 3 teknik yaitu tutorial, demonstrasi praktik mandiri dan diskusi tanya jawab. Maksud dari metode tutorial yaitu memberikan penjelasan dan informasi kepada peserta tentang konsep aplikasi, fungsi manfaat dan kegunaan dari aplikasi ini dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Peserta juga diberikan modul petunjuk penggunaan aplikasi guna memudahkan peserta memahami aplikasi yang digunakan. Adapun metode

demonstrasi maksudnya adalah melibatkan tim pelaksana pengabdian dalam melakukan demonstrasi atau contoh praktis mengenai suatu masalah atau proses. Peserta kemudian diberi kesempatan untuk mencoba sendiri dengan tetap dipandu oleh tim pelaksana. Metode ini sangat efektif untuk pembelajaran keterampilan praktis, agar peserta mampu mengingat dan memahami cara penggunaan serta troubleshooting aplikasi. Sedangkan metode diskusi dan tanya jawab melibatkan interaksi antara tim pelaksana pengabdian dan peserta pengabdian, serta antar peserta satu sama lain. Tim pelaksana memberikan topik atau pertanyaan yang memicu diskusi, dan peserta berpartisipasi aktif dalam berbagi saran, pendapat, analisis, dan pemecahan masalah. Metode ini mendorong pemahaman yang lebih mendalam dan kolaborasi antar peserta. Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan sosialisasi ini diukur berdasarkan perubahan sikap yang terjadi dan tingkat pemahaman peserta pengabdian serta peningkatan keterampilan dan pengetahuan dalam proses penggunaan, instalasi dan cara penggunaan aplikasi.

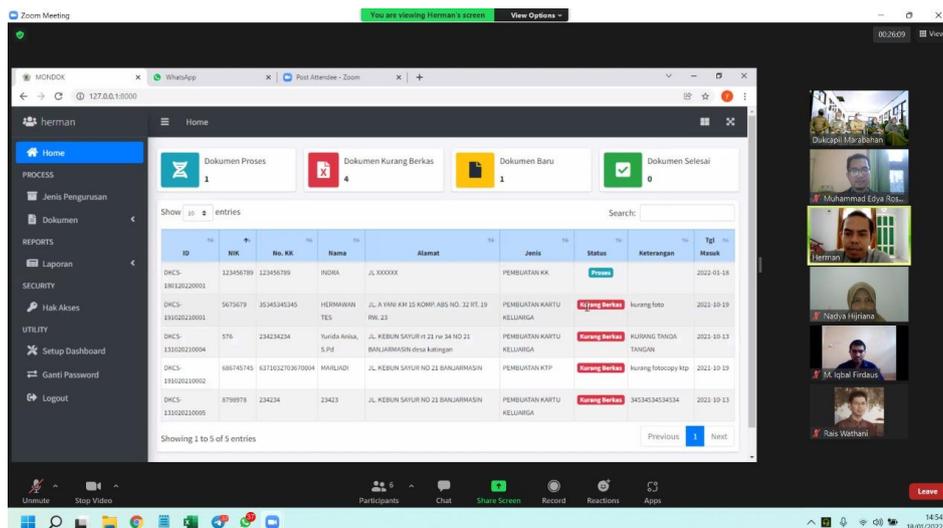
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan metode tutorial yang diberikan mampu memberikan kemudahan kepada para peserta dalam memahami petunjuk instalasi dan penggunaan aplikasi, fungsi dan manfaat serta kegunaannya. Melalui metode demonstrasi praktik mandiri selama kegiatan berlangsung mampu meningkatkan pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan troubleshooting aplikasi, sehingga kedepannya mampu memperbaiki apabila terjadi eror atau kesalahan kecil. Melalui diskusi tanya jawab mampu menambah pengalaman baru bagi peserta tentang hal-hal baru dalam dunia teknologi informasi, dapat saling berbagi saran, pendapat, analisis dan pemecahan masalah yang dihadapi.



Gambar 5. Tim Pelaksana Pengabdian Melakukan Presentasi Penggunaan Aplikasi

Meningkatnya keterampilan dan pengetahuan para peserta dalam bidang teknologi informasi dari yang awalnya masih menggunakan sistem manual dengan memberikan survei ke masyarakat menggunakan kertas, serta saran dan aduan dalam secara konvensional, kemudian migrasi menjadi Aplikasi berbasis Web, yang mampu diakses tanpa batasan waktu dan tempat, bahkan mampu diakses menggunakan perangkat mobile android, sehingga hal ini sangat membantu bagi semua peserta dan masyarakat dalam memberikan saran pengaduan dan survei kepuasan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Marabahan.



Gambar 6. Penyampaian Materi Penggunaan Dan *Troubleshooting* Aplikasi

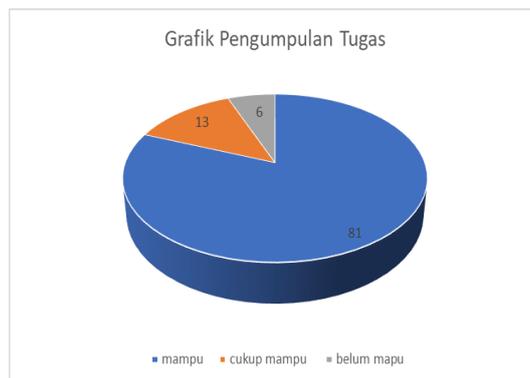
Melakukan diskusi bersama untuk penanganan apabila terjadi kesalahan seting pengaturan, baik perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*), sehingga para peserta mampu melakukan perbaikan secara mandiri (Kurniawan et al., 2021).



Gambar 7 Diskusi Bersama Dan Pemberian Tugas

Di akhir penyampaian materi, semua peserta diminta untuk melakukan beberapa tugas, diantaranya : input data master, input data masukan transaksi, cetak laporan hingga *troubleshooting* mandiri. Tujuan dari pemberian tugas ini dimaksudkan untuk mengukur sampai mana tingkat pemahaman peserta pengabdian terhadap materi yang diberikan dan tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan sosialisasi aplikasi ini.

Hasil dari tugas ini terlihat dalam bentuk grafik hasil kemampuan peserta yang terus naik selama beberapa hari pelaksanaan kegiatan pengabdian. Sebagian besar telah mampu menyelesaikan semua tugas yang diberikan, hanya sebagian kecil perlu belajar lebih dalam lagi dan sedikit yang belum siap untuk pindah ke aplikasi. Dari grafik di bawah ini terlihat jumlah peserta yang mampu dan siap untuk beralih/migrasi ke aplikasi jauh lebih besar yaitu sebesar 81% jika dibandingkan dengan peserta lain yang cukup siap (sebesar 13%) dan peserta yang belum siap (hanya sebesar 6%).



Gambar 8. Grafik Hasil Pengumpulan Tugas Yang Diberikan

4. KESIMPULAN

Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian dengan judul "Pelatihan Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Daring pada DISDUKCAPIL Kota Marabahan" yang dilaksanakan pada tanggal 15-17 Mei 2023, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan Daring adalah suatu sistem yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan saran dan pengaduan demi meningkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik atau memberikan survei kepuasan secara daring terkait dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Marabahan. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam menyampaikan masukan saran dan keluhan, serta mengumpulkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
2. Kegiatan sosialisasi dan pelatihan aplikasi Layanan Pengaduan dan Survei Kepuasan masyarakat ini, berjalan dengan lancar, tertib dan teratur sesuai dengan perencanaan. Semua sarana dan prasarana yang disediakan berjalan dengan baik dan aman.
3. Keterampilan dan pengetahuan para peserta kegiatan pengabdian semakin bertambah, hal ini terlihat dari hasil kemampuan saat mengerjakan beberapa tugas yang diberikan, sebagian besar lebih siap untuk migrasi dari proses manual ke aplikasi daring dengan berbasis web atau gawai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin dan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala atas izin untuk pelaksanaan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Desyanti, D., Suhaidi, M., & Sari, F. (2022). System Usability Scale (SUS) Pada Bank Sampah Digital Sebagai Solusi Penanganan Sampah. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(1), 292-299. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i1.2263>
- Desyanti and Wetri Febrina (2020) 'Pemodelan Unified Modelling Language (UML) dalam Pembuatan Aplikasi Data Penduduk', *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 6(2), pp. 56-66. Available at: <https://doi.org/10.33372/stn.v6i2.668>.
- Eva Batubara, Y. and Rohmadin, S. (2022) 'Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di

- Kabupaten Majalengka', *Jurnal Konstituen*, 4(2), pp. 132–144. Available at: <https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921>.
- Fitra, M.F. and Syukri, S. (2023) 'Rancang Bangun E-Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa', *Jurnal Vocational Teknik Elektronika dan Informatika*, 11(1), pp. 80–87. Available at: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/index>.
- Mardhatillah, Y. and Novella, Y. (2022) 'Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng', *Jurnal Konstituen*, 4(2), pp. 114–131.
- Nubatonis, D., Neolaka, M.N.B.C. and Djani, W. (2019) 'Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Selatan (Kasus Pemilikan Akte Kelahiran 0-18 Tahun di Kabupaten Timor Tengah Selatan Provinsi Nusa Tenggara Timur)', *Jurnal Visioner*, 11(4), pp. 587–607.
- Pemerintah Kab. Barito Kuala (2017) *Profil Disdukcapil Kab. Barito Kuala*. Available at: <https://dukcapil.baritokualakab.go.id/statis-8-mottosemboyan.html> (Accessed: 15 March 2023).
- Rais Wathani, M. et al. (2023) *Pelatihan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring Pada Disdukcapil Kabupaten Barito Kuala*.
- Rifai, Z. and Meiliana, D. (2020) 'Pendampingan Dan Penerapan Strategi Digital Marketing Bagi UMKM Terdampak Pandemi COVID-19', *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(4), pp. 604–609. Available at: <https://doi.org/10.31949/jb.v1i4.540>.
- Rudiansyah, Y.A., Argenti, G. and Febriantini, K. (2021) 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi COVID 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil', *Jurnal KINERJA*, 18(4), pp. 513–520. Available at: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>.
- Thaha, S., Hatidja, S. and Hasniati (2021) 'Pelatihan Digital Marketing untuk Meningkatkan Penjualan UMKM di Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Turikale Kabupaten Maros', *ABDINE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), pp. 133–139.
- Urva, G., Pratiwi, M. and Oemara Syarief, A. (2021) 'E-Learning Berbasis Edmodo Untuk Optimalisasi Pembelajaran Pada Masa New Normal', *ABDINE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 01(01), pp. 41–47.
- Wahyudi, F. and Utomo, L.T. (2022) 'Pelatihan Pengembangan Profesi Guru Melalui Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Dan Karya Inovatif di SMAN 1 Sumberpucung', *ABDINE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), pp. 137–142.
- Yurindra, Y., Sarwindah, S. and Irawan, D. (2021) 'Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android', *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)*, 10(3), pp. 444–450. Available at: <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v10i3.1295>.