



Digitalisasi Evaluasi Layanan Melalui Perancangan Prototipe Kotak Saran Digital Dan Rating Kepuasan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire

Rati Puspita Rani¹, Gunawan Prayitno^{2*}

^{1,2} Program Studi Informatika, STMIK Pesat Nabire, Indonesia

Email: ratih271203@gmail.com¹, binaanakpapua@gmail.com^{2*}

Alamat: Jl. Poros Samabusa Sanoba, Nabire, Papua Tengah, Indonesia

Korespondensi Penulis: binaanakpapua@gmail.com

Abstract. Public service evaluation requires a feedback mechanism that is accessible, documented, and useful for service improvement. The Education Office of Nabire Regency needs a digital platform to integrate public suggestions and service satisfaction ratings. This community service activity aimed to assist the partner in designing a prototype of a web-based digital suggestion box and service satisfaction rating system. The activity was carried out through partner needs identification, digital solution design, prototype development, limited internal testing, preparation of usage guidelines, and follow-up assistance planning. The result was a web-based prototype consisting of suggestion submission, satisfaction rating, media upload, admin dashboard, suggestion management, rating summary, and report features. Since the application has not yet been tested operationally by the partner, the result is positioned as an initial digital solution that requires partner trials and further assistance. This activity provides a practical basis for developing digital public service evaluation at the Education Office.

Keywords: community service; digital suggestion box; public service; satisfaction rating; web application

Abstrak. Evaluasi layanan publik membutuhkan mekanisme umpan balik yang mudah diakses, terdokumentasi, dan dapat digunakan sebagai dasar perbaikan layanan. Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire membutuhkan media digital untuk menampung saran masyarakat dan mengukur rating kepuasan terhadap layanan secara terintegrasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendukung digitalisasi evaluasi layanan melalui perancangan prototipe kotak saran digital dan rating kepuasan berbasis web. Metode kegiatan meliputi identifikasi kebutuhan mitra, perancangan solusi digital, pembuatan prototipe, pengujian internal terbatas, penyusunan panduan penggunaan, serta perencanaan pendampingan lanjutan. Hasil kegiatan berupa prototipe aplikasi berbasis web dengan fitur pengiriman saran, rating kepuasan, unggah media, dashboard admin, pengelolaan saran, rekap rating, serta laporan. Karena aplikasi belum diuji coba secara operasional oleh mitra, hasil kegiatan diposisikan sebagai solusi digital awal yang masih memerlukan uji coba dan pendampingan lanjutan. Kegiatan ini menjadi dasar praktis bagi pengembangan evaluasi layanan publik berbasis digital di Dinas Pendidikan.

Kata kunci: aplikasi web; kotak saran digital; layanan publik; pengabdian masyarakat; rating kepuasan

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas membutuhkan mekanisme evaluasi yang mampu menangkap pengalaman, saran, kritik, serta tingkat kepuasan masyarakat secara berkelanjutan. Evaluasi layanan diperlukan agar instansi pemerintah tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga memperoleh masukan dari pengguna layanan sebagai dasar perbaikan. Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong instansi untuk menyediakan media layanan yang lebih mudah diakses, terdokumentasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Daaris & Imam, 2024;

Sisilianingsih, Purwandari, Eitiveni, & Purwaningsih, 2024). Salah satu bentuk evaluasi yang dapat diterapkan adalah penyediaan kanal umpan balik berupa kotak saran digital, pengaduan, dan rating kepuasan layanan.

Pemanfaatan aplikasi berbasis web dapat menjadi alternatif untuk membantu pengelolaan umpan balik masyarakat secara lebih terstruktur. Studi menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat berbasis web dapat membantu proses pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan pengaduan di instansi atau pemerintahan lokal (Juarsyah & Mulyono, 2021; Kistyawati & Wijayanti, 2022; Kurniasih & Mulyono, 2022). Sistem pelayanan publik berbasis web juga dapat mendukung penyediaan informasi layanan dan meningkatkan ketepatan dalam proses administrasi (Prihatin & Mulyono, 2022). Dengan demikian, aplikasi berbasis web relevan digunakan sebagai media awal digitalisasi evaluasi layanan publik.

Selain kanal saran atau pengaduan, penilaian kepuasan layanan juga diperlukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai persepsi pengguna terhadap layanan tersebut. Digitalisasi layanan publik dapat memengaruhi pengalaman pengguna karena masyarakat dapat mengakses layanan, menyampaikan masukan, dan memperoleh informasi dengan lebih cepat (Sanjaya, Hilman, & Mayza, 2024; Wahyuningsih & Prabhata, 2024).

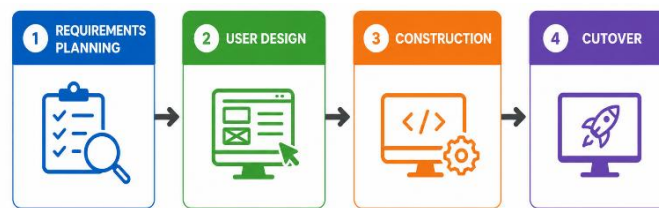
Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah mendukung digitalisasi evaluasi layanan melalui perancangan prototipe kotak saran digital dan rating kepuasan sebagai media awal untuk dokumentasi saran, rekapitulasi penilaian kepuasan, serta penyusunan laporan evaluasi layanan.

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui metode pendampingan teknologi tepat guna yang berbasis pada kebutuhan mitra. Fokus kegiatan bukan pada implementasi operasional penuh, melainkan pada identifikasi masalah, perancangan solusi digital, pembuatan prototipe, pengujian internal terbatas, penyusunan panduan penggunaan, serta perencanaan tindak lanjut bersama mitra. Pendekatan ini dipilih karena aplikasi belum digunakan secara operasional oleh pegawai Dinas Pendidikan maupun masyarakat pengguna layanan.

Tahapan kegiatan disusun dengan mengadaptasi prinsip pengembangan aplikasi yang cepat dan partisipatif. Metode Rapid Application Development yang relevan digunakan dalam pengembangan aplikasi pelayanan atau pengaduan karena menekankan identifikasi kebutuhan, perancangan cepat, pembangunan prototipe, dan penyempurnaan berdasarkan masukan pengguna (Brinendo & Mayestino, 2024; Masaid, Suseno, Al Raidhan, & Setiawan, 2024; Yanuardi, Azhari, Sinlae, & Alexander, 2024). Dalam kegiatan ini, prinsip tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan prototipe, tetapi hasil kegiatan tetap diposisikan sebagai pengabdian berbasis pendampingan awal, bukan sebagai penelitian implementasi sistem secara penuh.

Kegiatan pengabdian mencakup enam tahap, yaitu mengenali kebutuhan mitra, desain solusi digital, pengembangan prototipe aplikasi, pengujian internal terbatas, penyusunan panduan penggunaan, dan rekomendasi pendampingan lanjutan (Berliana & Yudartha, 2024).



Gambar 1. Metode Rapid Application Development (RAD)

Ini menunjukkan tahapan metode (RAD) yang terdiri atas *Requirements Planning*, *User Design*, *Construction*, dan *Cutover* sebagai dasar peningkatan prototipe aplikasi kotak saran digital dan rating kepuasan layanan.

Tahap pertama adalah mengenali kebutuhan mitra. Pada tahap ini, informasi dikumpulkan informasi mengenai keperluan Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire terhadap media penyampaian saran dan penilaian kepuasan terhadap layanan. Informasi dikumpulkan melalui observasi awal, diskusi kebutuhan, dan kajian terhadap alur layanan yang memerlukan kanal evaluasi. Hasil tahap ini digunakan untuk menentukan kebutuhan utama sistem, seperti formulir saran, rating kepuasan, dashboard admin, rekapitulasi data, dan laporan (Abdillah et al., 2023).

Tahap kedua adalah perancangan solusi digital. Pada tahap ini dilakukan penyusunan rancangan alur aplikasi, aktor pengguna, antarmuka, serta fitur utama.

Aplikasi dirancang untuk melibatkan dua kelompok pengguna, yaitu masyarakat atau pengguna layanan sebagai pengirim saran dan pemberi rating, serta administrator sebagai pengelola data saran, rating, dan laporan. Perancangan ini bertujuan agar prototipe sesuai dengan kebutuhan awal mitra dan mudah dipahami sebelum diuji secara operasional (Prasetya & Al Kaafi, 2023).

Tahap ketiga adalah pengembangan prototipe aplikasi. Prototipe dikembangkan sebagai media awal untuk digitalisasi kotak saran dan rating kepuasan layanan. Fitur utama yang disiapkan meliputi halaman pengiriman saran, pilihan kategori layanan, rating kepuasan, unggah media pendukung apabila diperlukan, dashboard administrator, pengelolaan data saran, rekap rating, statistik sederhana, dan laporan. Pada tahap ini aplikasi belum diposisikan sebagai sistem final, melainkan sebagai produk awal yang dapat disempurnakan melalui masukan mitra (Sari, Sulaiman, Al-Khowarizmi, & Azhari, 2023).

Tahap keempat adalah pengujian internal terbatas. Pengujian dilakukan untuk memastikan fungsi utama prototipe berjalan sesuai dengan skenario dasar. Pengujian dilakukan menggunakan Black Box Testing terhadap fitur login admin, pengiriman saran, validasi formulir, pemberian rating, unggah media, tampilan data saran, pengelolaan tanggapan, statistik, dan laporan. Proses pengujian dalam Black Box digunakan karena metode ini berpusat pada kesesuaian antara input dan output fungsi aplikasi menilai struktur kode program (Amalia, Hamidah, & Kristanto, 2021).

Tahap kelima adalah penyusunan panduan penggunaan. Panduan disusun untuk membantu mitra memahami fungsi utama aplikasi, alur penggunaan, peran administrator, cara melihat saran, cara membaca rating, serta cara menyiapkan laporan (Puspitasari & Saputra, 2026).

Tahap keenam adalah penyusunan rekomendasi pendampingan lanjutan. Rekomendasi diarahkan pada kebutuhan sosialisasi langsung kepada pegawai Dinas Pendidikan, uji coba terbatas bersama mitra, pengumpulan masukan pengguna, penyempurnaan fitur, penguatan keamanan akses, serta penyusunan prosedur tindak lanjut saran (Febrianti, Firliana, & Nugroho, 2025)..

Tabel 1. Tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian

No	Tahapan Kegiatan	Bentuk Kegiatan	Luaran
1	Identifikasi kebutuhan mitra	Observasi awal, diskusi kebutuhan, dan kajian alur layanan	Daftar kebutuhan sistem
2	Perancangan solusi digital	Penyusunan rancangan fitur, aktor, alur sistem, dan antarmuka	Rancangan aplikasi
3	Pengembangan prototipe	Pembuatan aplikasi kotak saran digital dan rating kepuasan	Prototipe aplikasi
4	Pengujian internal terbatas	Black Box Testing fitur utama aplikasi	Hasil uji fungsi dasar
5	Penyusunan panduan	Penyusunan panduan penggunaan aplikasi	Panduan penggunaan awal
6	Rekomendasi pendampingan lanjutan	Penyusunan rencana uji coba, sosialisasi, dan penyempurnaan fitur	Rekomendasi tindak lanjut

Keberhasilan kegiatan pengabdian ini dinilai dari tersedianya prototipe aplikasi, kesesuaian fitur dengan kebutuhan awal mitra, keberhasilan fungsi utama berdasarkan pengujian internal terbatas, tersusunnya panduan penggunaan, serta adanya rekomendasi pengembangan lanjutan. Karena aplikasi belum diuji secara operasional bersama pengguna layanan, hasil kegiatan tidak digunakan untuk menyimpulkan peningkatan kualitas layanan, melainkan sebagai dasar awal digitalisasi evaluasi layanan publik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada kondisi awal, penyampaian saran dan keluhan berpotensi dilakukan secara langsung, melalui komunikasi personal, atau melalui media yang belum terintegrasi dalam satu sistem. Pola tersebut dapat menyebabkan data masukan masyarakat sulit dikumpulkan, direkap, dan dianalisis secara berkala.

Selain itu, belum adanya sistem rating kepuasan layanan menyebabkan instansi belum memiliki data sederhana yang dapat menggambarkan persepsi pengguna layanan secara cepat. Padahal, data rating dapat menjadi indikator awal untuk melihat kecenderungan kebahagiaan masyarakat sebagai hasil dari layanan yang diberikan. Penggunaan media digital dalam pelayanan pemerintah dapat membantu proses pengumpulan dan pengelolaan informasi secara lebih sistematis (Sisilianingsih et al., 2023; Wahyuningsih & Prabhata, 2024). Oleh karena itu, mitra membutuhkan solusi digital yang tidak hanya menampung saran tertulis, tetapi juga menyediakan penilaian kepuasan layanan dalam bentuk rating (Shaktyanti, Pradini, & Kusuma, 2025).

Dalam kegiatan pengabdian ini solusi yang ditawarkan adalah prototipe aplikasi kotak saran digital dan rating kepuasan layanan berbasis web. Aplikasi dirancang

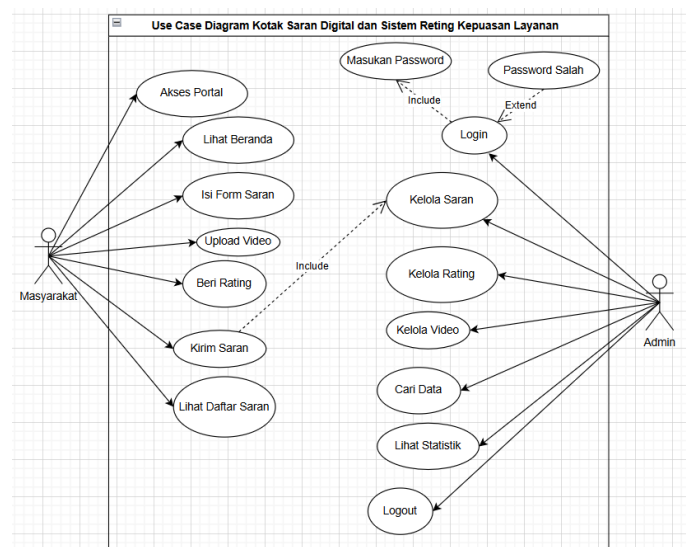
sebagai media awal untuk mendukung dokumentasi umpan balik masyarakat serta merekapitulasi tingkat kepuasan terhadap layanan. Sistem ini terdiri dari dua komponen utama, yaitu masyarakat atau pengguna layanan dan sisi administrator (Aufa & others, 2024).

Tabel 2. Permasalahan mitra dan solusi digital yang ditawarkan

No	Permasalahan Mitra	Dampak	Solusi yang Ditawarkan
1	Penyampaian saran belum terdokumentasi secara terpusat	Saran sulit direkap dan ditindaklanjuti	Formulir kotak saran digital
2	Belum tersedia rating kepuasan layanan	Tingkat kepuasan sulit dipantau secara cepat	Fitur rating kepuasan layanan
3	Data saran dan rating belum terintegrasi	Evaluasi layanan kurang komprehensif	Integrasi saran dan rating dalam satu aplikasi
4	Laporan evaluasi belum tersedia otomatis	Rekapitulasi membutuhkan waktu lebih lama	Dashboard dan laporan admin
5	Belum ada media digital khusus evaluasi layanan	Pengelolaan umpan balik belum sistematis	Prototipe aplikasi berbasis web

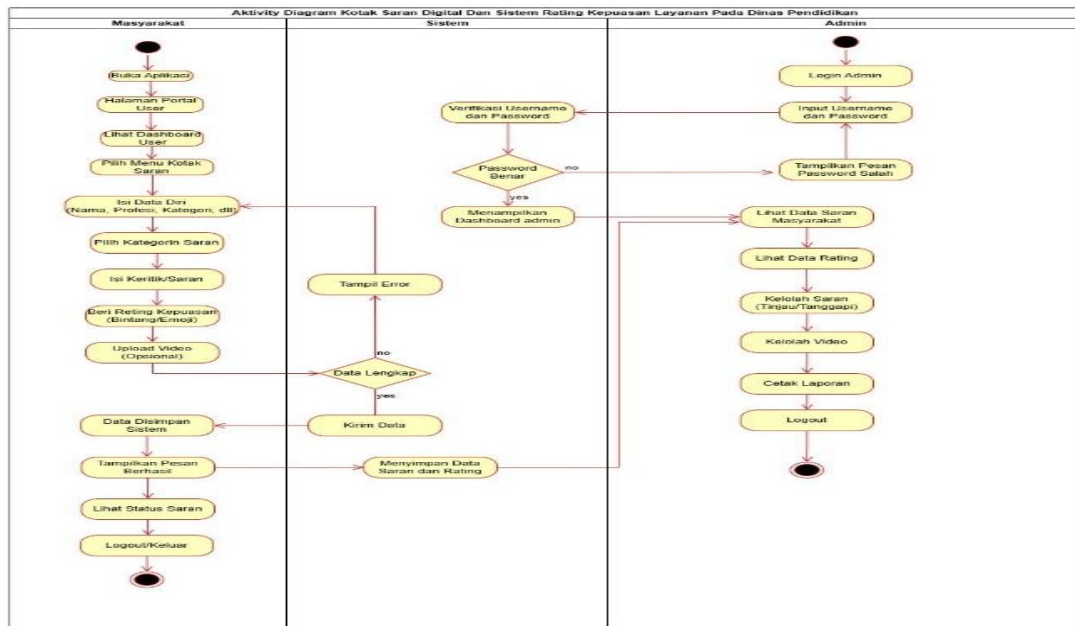
Hasil Perancangan Prototipe Aplikasi

Fitur utama prototipe meliputi halaman login administrator, halaman kotak saran, halaman rating kepuasan layanan, dashboard admin, pengelolaan data saran, pengelolaan data rating, statistik sederhana, unggah video atau media pendukung, serta cetak laporan. Fitur-fitur tersebut masih dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai kebutuhan mitra setelah uji coba operasional selesai dilakukan.



Gambar 2. Use Case Diagram aplikasi kotak saran digital dan rating kepuasan layanan

Use Case Diagram menunjukkan bagaimana interaksi antara masyarakat dan administrator. Masyarakat dapat mengisi formulir saran, memberikan rating kepuasan, mengunggah media pendukung, serta mengirimkan data evaluasi layanan. Administrator dapat login, melihat dashboard, mengelola data saran, melihat rating kepuasan, mengelola video atau media pendukung, melihat statistik, serta mencetak laporan.



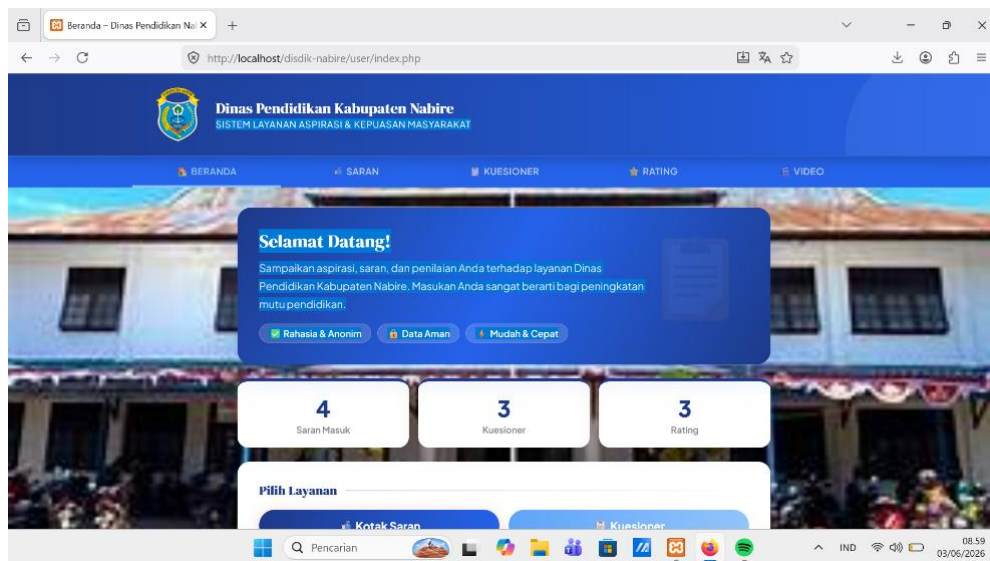
Gambar 3. Activity Diagram aplikasi kotak saran digital dan rating kepuasan layanan

Activity Diagram menggambarkan alur penggunaan aplikasi. Proses dimulai ketika masyarakat membuka aplikasi, mengisi data yang diperlukan, menuliskan saran atau kritik, memberikan rating kepuasan, lalu mengirimkan data tersebut. Sistem kemudian melakukan validasi dan menyimpan data. Administrator dapat masuk ke sistem untuk melihat data saran, memantau rating, memberikan tanggapan, serta mencetak laporan.

Hasil Pengembangan Fitur Aplikasi

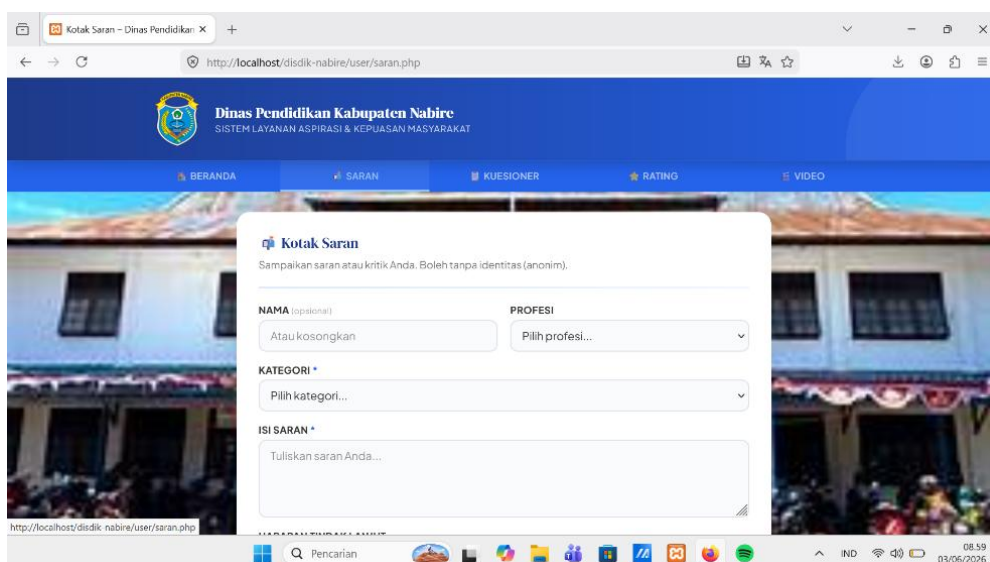
Prototipe aplikasi yang dikembangkan memiliki beberapa tampilan utama. Administrator masuk ke sistem melalui halaman login. Setelah berhasil login, administrator diarahkan ke dashboard untuk melihat ringkasan jumlah saran, jumlah responden, rata-rata rating, tingkat kepuasan, serta data media pendukung.

DIGITALISASI EVALUASI LAYANAN MELALUI PERANCANGAN PROTOTIPE KOTAK SARAN DIGITAL DAN RATING KEPUASAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN NABIRE



Gambar 4. Halaman beranda

Halaman beranda aplikasi Kotak Saran Digital dan Sistem Rating Kepuasan Layanan berfungsi sebagai pusat akses bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, aspirasi, dan penilaian terhadap layanan. Pada halaman ini tersedia menu utama, seperti Saran, Kuesioner, Rating, dan Video, serta informasi statistik umpan balik yang telah diterima. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan proses evaluasi layanan secara cepat, aman, dan terintegrasi guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.



Gambar 5. Halaman kotak saran

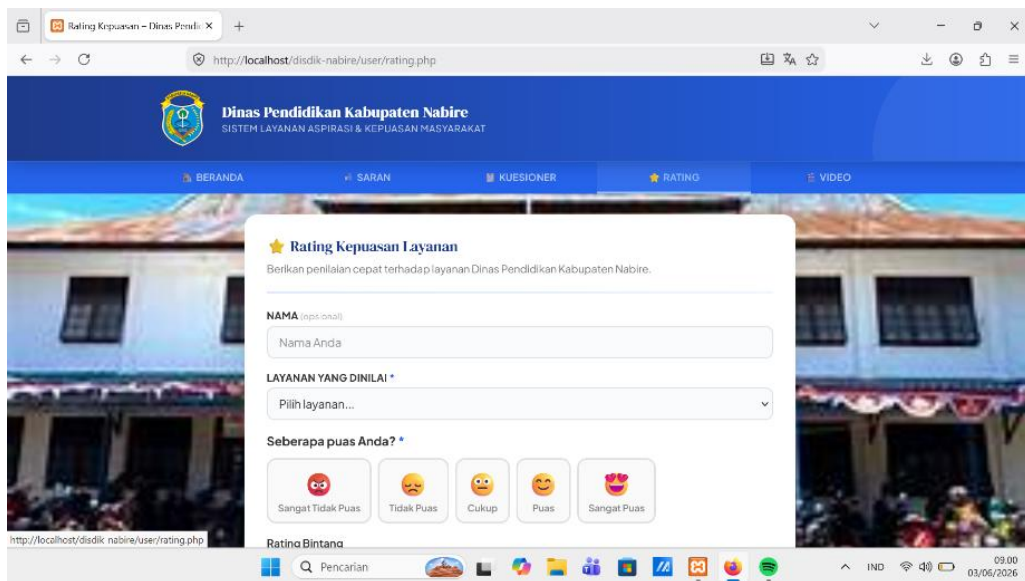
Pada halaman ini tersedia formulir yang terdiri atas identitas pengguna (opsional), profesi, kategori saran, serta kolom isian saran yang harus diisi sebelum

dikirimkan ke sistem. Fitur ini memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik dengan mudah dan fleksibel, termasuk secara anonim untuk menjaga kenyamanan pengguna.

Gambar 6. Halaman kepuasan layanan

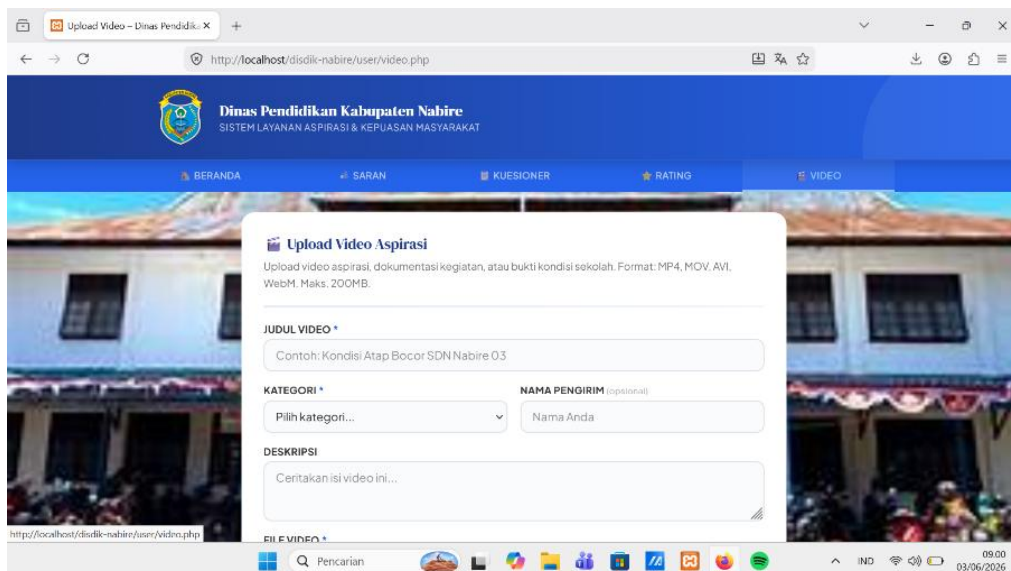
Halaman Kuesioner Kepuasan Layanan digunakan untuk mengumpulkan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire. Pengguna diminta mengisi identitas dan menjawab sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima. Kuesioner disusun berdasarkan beberapa indikator pelayanan, seperti kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kualitas layanan yang diberikan. Setiap jawaban yang diberikan akan tersimpan secara otomatis ke dalam sistem sehingga memudahkan proses pengolahan data.

DIGITALISASI EVALUASI LAYANAN MELALUI PERANCANGAN PROTOTIPE KOTAK SARAN DIGITAL DAN RATING KEPUASAN PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN NABIRE



Gambar 7. Halaman rating kepuasan layanan

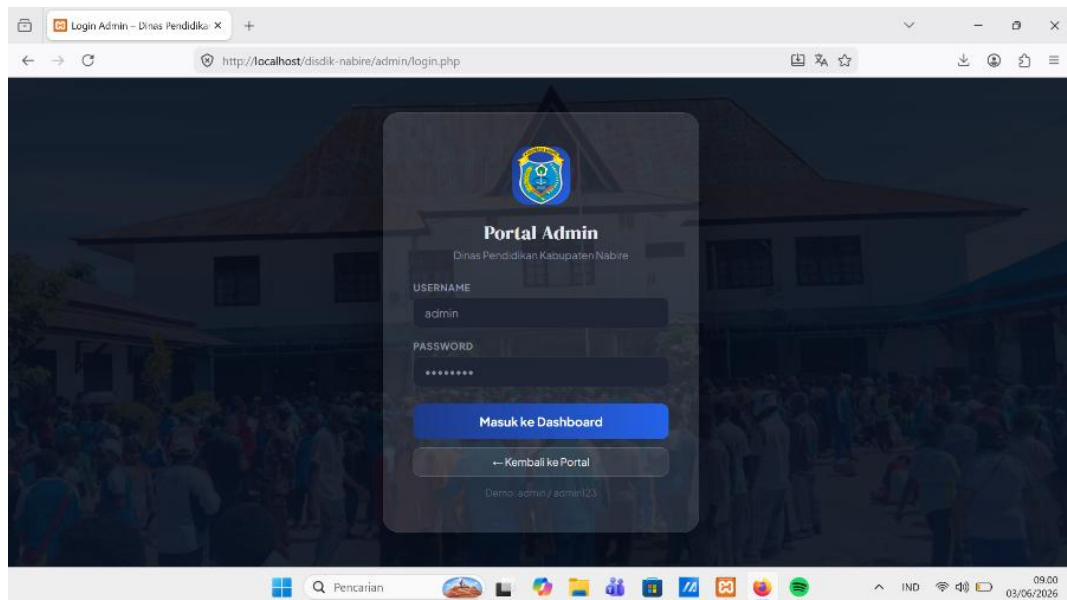
Halaman Rating Kepuasan Layanan berfungsi untuk mengumpulkan penilaian masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire. Pengguna dapat memilih layanan yang dinilai dan memberikan tingkat kepuasan melalui emoji atau rating bintang. Hasil penilaian yang dihasilkan digunakan sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.



Gambar 8. Halaman upload video

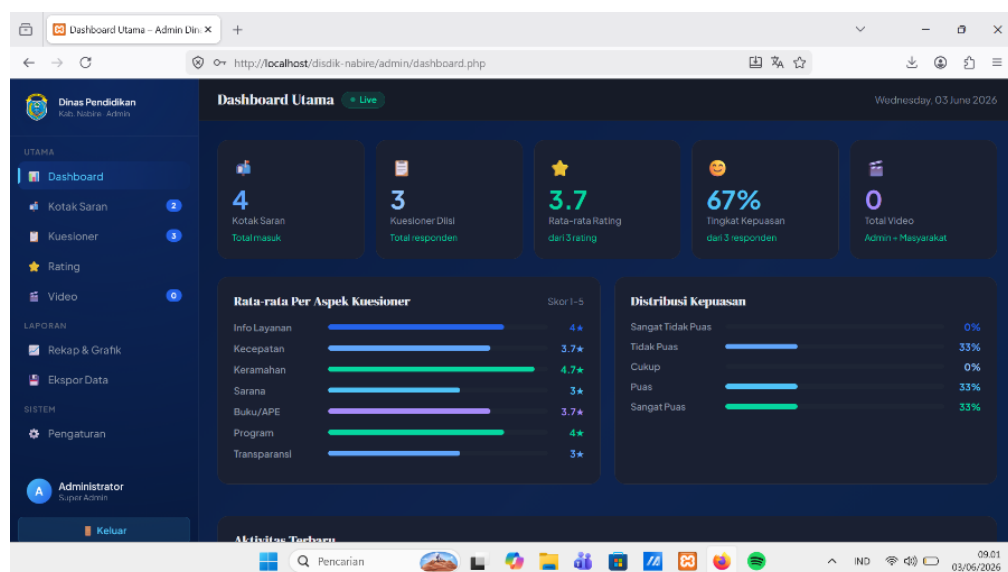
Halaman Upload Video Aspirasi digunakan untuk mengunggah video yang berisi aspirasi, dokumentasi kegiatan, atau bukti kondisi layanan pendidikan. Fitur ini

memungkinkan masyarakat menyampaikan informasi pendukung dalam bentuk video sehingga masukan yang diberikan dapat lebih mudah dipahami dan ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire.



Gambar 9. Halaman login admin

Halaman Login Admin merupakan akses masuk bagi administrator untuk mengakses konsol manajemen sistem. Melalui halaman ini, admin memasukkan username dan password untuk mengelola data saran, rating kepuasan, video aspirasi, serta laporan evaluasi layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire.



Gambar 10. Halaman dashboard admin

Halaman Dashboard Admin merupakan pusat pengelolaan dan pemantauan data aplikasi Kotak Saran Digital serta Sistem Rating Kepuasan Layanan. Dashboard ini menyajikan informasi ringkas mengenai jumlah saran, jumlah responden, rata-rata rating, tingkat kepuasan layanan, serta data video aspirasi yang telah masuk. Melalui dashboard ini, administrator dapat memantau perkembangan umpan balik masyarakat dengan lebih cepat dan terstruktur.

Tabel 3. Hasil pengujian Black Box

No	Fitur yang Diuji	Skenario Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Status
1	Login admin	Username dan password benar	Dashboard tampil	Dashboard tampil	Valid
2	Login admin	Username atau password salah	Pesan kesalahan tampil	Pesan kesalahan tampil	Valid
3	Pengiriman saran	Form diisi lengkap	Data saran tersimpan	Data tersimpan	Valid
4	Pengiriman saran	Data wajib kosong	Pesan validasi tampil	Pesan validasi tampil	Valid
5	Upload video	Unggah video pendukung	Video tersimpan	Video tersimpan	Valid
6	Rating kepuasan	Memberikan rating	Rating tersimpan	Rating tersimpan	Valid
7	Lihat data saran	Admin membuka menu data saran	Data saran tampil	Data saran tampil	Valid
8	Kelola saran	Admin memberikan tanggapan	Tanggapan tersimpan	Tanggapan tersimpan	Valid
9	Lihat statistik	Admin membuka menu statistik	Grafik/statistik tampil	Grafik/statistik tampil	Valid
10	Cetak laporan	Admin mencetak laporan	Laporan berhasil dibuat	Laporan berhasil dibuat	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur utama prototipe dapat beroperasi sesuai dengan skenario yang telah ditetapkan. Namun, pengujian ini masih bersifat internal dan belum melibatkan uji coba operasional bersama pegawai Dinas Pendidikan atau masyarakat pengguna layanan.

Pembahasan Dampak Kegiatan Pengabdian

Dari sisi manfaat jangka pendek, kegiatan ini membantu mitra memahami model digitalisasi kanal saran dan rating kepuasan layanan. Prototipe aplikasi memperlihatkan bagaimana data saran, kritik, dan rating dapat dikumpulkan, disimpan, ditampilkan, serta direkap dalam satu sistem. Hal ini dapat menjadi bahan diskusi internal mitra sebelum aplikasi diuji coba secara resmi.

Dari sisi manfaat jangka panjang, aplikasi ini berpotensi mendukung penguatan evaluasi layanan publik apabila diterapkan secara operasional dan disertai prosedur tindak lanjut yang jelas. Data saran dan rating dapat digunakan sebagai bahan awal untuk melihat jenis layanan yang paling sering mendapat masukan, tingkat kepuasan pengguna, serta kebutuhan perbaikan pelayanan. Namun, manfaat tersebut masih bersifat potensial karena aplikasi belum diuji coba secara langsung dan belum digunakan secara rutin oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire.

Keterbatasan kegiatan ini adalah bahwa aplikasi belum diuji coba secara operasional bersama pegawai Dinas Pendidikan dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, belum dilakukan evaluasi pengguna, belum ada data tingkat penggunaan yang konkret, dan belum ada pengukuran dampak terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, tahap berikutnya perlu diarahkan pada sosialisasi langsung kepada mitra, uji coba terbatas bersama pegawai, pengumpulan masukan pengguna, penyempurnaan fitur, serta penyusunan prosedur tindak lanjut atas saran tersebut.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menghasilkan prototipe kotak saran digital dan rating kepuasan berbasis web sebagai solusi awal untuk digitalisasi evaluasi layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire. Prototipe yang dikembangkan menyediakan fitur pengiriman saran, rating kepuasan, unggah media, dashboard admin, pengelolaan data saran, statistik sederhana, serta laporan. Hasil pengujian internal terbatas menunjukkan bahwa fitur utama aplikasi berjalan sesuai dengan skenario pengujian.

Kegiatan ini memberikan manfaat awal berupa tersedianya rancangan solusi digital yang dapat membantu mitra memahami peluang digitalisasi kanal saran dan evaluasi kepuasan layanan. Namun, karena aplikasi belum diuji coba secara operasional di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Nabire, hasil kegiatan belum dapat digunakan untuk menyimpulkan peningkatan kualitas layanan secara langsung. Aplikasi masih memerlukan sosialisasi, uji coba bersama mitra, evaluasi pengguna, serta penyempurnaan fitur sebelum diterapkan secara lebih luas.

Pengembangan lanjutan disarankan mencakup fitur notifikasi tindak lanjut saran, pelacakan status laporan, dashboard analitik yang lebih lengkap, keamanan akses, panduan pengguna, serta evaluasi langsung bersama pegawai dan masyarakat pengguna

layanan. Dengan pendampingan lanjutan, aplikasi ini berpotensi menjadi media evaluasi layanan publik yang lebih terdokumentasi, lebih transparan, dan lebih mudah digunakan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdillah, R., Hermawan, R., Kuncoro, A., Trinoto, A. A., Hizryan, F., & Arifin, H. (2023). Analisis dan Implementasi Sistem Informasi Persewaan Alat dengan metode Rapid Application Development. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 1(3), 23–37.
- Amalia, A., Hamidah, S. W. P., & Kristanto, T. (2021). Pengujian Black Box Menggunakan Teknik Equivalence Partitions Pada Aplikasi E-Learning Berbasis Web. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), 269–274.
- Aufa, M. T., & others. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi Berbasis Website. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(1), 937–945.
- Berliana, R. E., & Yudhartha, I. P. D. (2024). Implementasi SP4N LAPOR dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi kasus beberapa instansi pemerintah di Indonesia. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 1(6).
- Brinendo, D., & Mayestino, A. M. (2024). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Menggunakan Metode Rad (Rapid Application Development). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(2), 1462–1469.
- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik: pelajaran dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bima. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 244–255.
- Febrianti, E. L., Firliana, R., & Nugroho, N. (2025). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE. *Nusantara of Engineering (NOE)*, 8(01), 75–84.
- Juarsyah, I., & Mulyono, H. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 142–152.
- Kistyawati, D., & Wijayanti, E. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 3(2), 46–51.
- Kurniasih, K., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(4), 678–688.
- Masaid, A. J., Suseno, P., Al Raidhan, M. A., & Setiawan, I. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Masyarakat Menggunakan Model Rapid Application Development (Rad) Studi Kasus Desa Harjatani. *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 14(2), 179–187.

- Prasetya, M. E. A., & Al Kaafi, A. (2023). Perancangan Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di RW. 001 Kelurahan Sunter Jaya Jakarta. *Simpatik: Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, 3(2), 87–96.
- Prihatin, J., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada BP2JK Wilayah Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 196–207.
- Puspitasari, E. M., & Saputra, V. A. (2026). Kinerja Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat sebagai Indikator Kinerja Analisis KPU Kabupaten Madiun. *Journal of Innovative and Creativity*, 6(1).
- Sanjaya, H., Hilman, H., & Mayza, T. M. (2024). Penerapan Sistem Pelayanan Informasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(8), 482–490.
- Sari, I. P., Sulaiman, O. K., Al-Khowarizmi, A.-K., & Azhari, M. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kelurahan Sipagimbar dengan Metode Prototype Berbasis Web. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(2), 125–134.
- Shaktyanti, F. A., Pradini, R. S., & Kusuma, W. T. (2025). Analisis Usability Website Berbinar Insightful Indonesia Menggunakan USE Questionnaire dan Performance Test. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6(2), 1126–1138.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2024). Analisis faktor transformasi digital pelayanan publik pemerintah di era pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(4), 883–892.
- Wahyuningsih, W., & Prabhata, I. (2024). Pengaruh Digitalisasi Dan Inovasi Pelayanan Website Jakevo Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cempaka Putih Barat Kota Jakarta Pusat. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 11(2), 244–252.
- Yanuardi, Y., Azhari, L., Sinlae, A. A. J., & Alexander, A. D. (2024). Pengembangan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD). *J-INTECH*, 12(1), 36–48.