

## Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (Simas) Berbasis Website: Studi Kasus Balai Desa Pedawang Kudus

Dwi Rahmawati\*, Arif Setiawan  
Universitas Muria Kudus, Kudus, Indonesia

\*Corresponding Author: [202153066@std.umk.ac.id](mailto:202153066@std.umk.ac.id)  
Dikirim: 17-03-2025; Direvisi: 23-03-2025; Diterima: 25-03-2025

**Abstrak:** Teknologi telah memberikan dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan administrasi di tingkat pemerintahan desa. Balai Desa Pedawang, yang terletak di Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus, masih menggunakan sistem manual dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, yang menyebabkan kurangnya efisiensi dalam pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut laporan. Sistem manual ini menimbulkan berbagai kendala, seperti laporan yang tercecer, kesulitan dalam rekapitulasi data, serta kurangnya transparansi dalam penyelesaian pengaduan. Pengabdian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIMAS) berbasis website di Balai Desa Pedawang. Sistem ini memungkinkan warga untuk menyampaikan laporan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor desa, serta memberikan kemudahan bagi perangkat desa dalam mengelola dan memantau status pengaduan secara real-time. Simas ini mampu meningkatkan efisiensi dalam pencatatan dan pemantauan pengaduan, mempercepat proses tindak lanjut, serta meningkatkan transparansi antara pemerintah desa dan masyarakat.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi; Pengaduan Masyarakat; Balai Desa

**Abstract:** Technology has had a major impact on various aspects of life, including in the management of administration at the village government level. Pedawang Village Hall, located in Bae District, Kudus Regency, still uses a manual system in managing public complaints, which causes a lack of efficiency in recording, monitoring, and following up on reports. This manual system causes various obstacles, such as scattered reports, difficulties in data recapitulation, and a lack of transparency in resolving complaints. This study aims to design and implement a website-based Public Complaint Information System (SIMAS) at Pedawang Village Hall. This system allows residents to submit reports online without having to come directly to the village office, and provides convenience for village officials in managing and monitoring the status of complaints in real-time. Simas is able to increase efficiency in recording and monitoring complaints, accelerate the follow-up process, and increase transparency between the village government and the community.

**Keywords:** Information System; Public Complaints; Village Hall

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah membuka peluang bagi masyarakat untuk berkomunikasi dengan berbagai pihak secara lebih cepat dan efisien. Tidak adanya saluran media komunikasi yang menjembatani antara masyarakat dengan pemerintahan desa adalah salah satu penyebab kecenderungan dan ketergantungan media sosial sebagai saluran komunikasi dalam menyampaikan aspirasi, informasi maupun aduan lainnya (Darip et al. 2025). Sistem informasi adalah suatu kombinasi yang terorganisasi dari sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi ke dalam sebuah organisasi (Aditiyawarman & Laksono

2024). Pengaduan atau aspirasi masyarakat merupakan suatu hal yang penting pada sebuah Lembaga pemerintahan terutama ditingkat desa, dengan adanya pengaduan dari masyarakat sebuah lembaga pemerintah desa dapat dengan mudah memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakatnya (Kuncoro et al. 2022). Desa adalah wilayah yang dihuni oleh banyak orang dan memiliki kesatuan hukum dan diatur oleh pemerintahan desa di bawah camat meskipun desa tidak memiliki wewenang untuk mengatur urusan rumah tangga secara mandiri (Corint et al. 2024).

Balai Desa Pedawang yang terletak di Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada warga, termasuk dalam menampung dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat. Saat ini, sistem pengaduan masyarakat di Desa Pedawang masih dilakukan secara manual, baik melalui kedatangan langsung warga ke kantor desa maupun melalui pesan WhatsApp kepada perangkat desa. Metode klasik tersebut dianggap kurang efektif karena memerlukan waktu yang cukup panjang sehingga proses pengaduan tidak dapat segera terselesaikan (Tegal 2024). Oleh karena itu, penerapan teknologi dimanfaatkan sebagai upaya peningkatan layanan pengaduan masyarakat berbasis online (Firgia et al., 2022).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efisien dan efektif, khususnya dalam hal pengaduan masyarakat, diperlukan perancangan dan pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis website. Sistem ini diharapkan dapat membantu petugas desa memberikan pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan akses online, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kapan saja dan dari mana saja (Megadana & Putra 2023). Aplikasi ini tidak hanya menyediakan berbagai kategori laporan yang mempermudah masyarakat untuk melaporkan masalah secara spesifik, tetapi juga memastikan laporan dapat diakses dan diproses dengan cepat oleh instansi terkait (Haekal et al., 2025).

Diharapkan dengan implementasi simas berbasis website, pelayanan pengaduan masyarakat di Balai Desa Pedawang menjadi lebih terstruktur, transparan, dan responsif, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan yang ada di lingkungan desa.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Balai Desa Pedawang selama 1,5 bulan, dimulai pada pertengahan bulan Januari dan berakhir pada akhir Februari. Kegiatan ini terdiri dari beberapa tahapan utama, yaitu pengumpulan data, pengembangan sistem, serta sosialisasi dan evaluasi sistem.

### **Pengumpulan Data**

Tahap awal dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah pengumpulan data untuk memahami kebutuhan sistem yang akan dikembangkan. Metode yang dilakukan adalah observasi dan wawancara. Observasi digunakan untuk mendapatkan informasi langsung respon dari pengguna perihal penggunaan sistem layanan pengaduan masyarakat (Sansena 2021). Setelah itu dilakukan wawancara. Wawancara adalah suatu metode atau teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan cara tanya jawab (Sirait et al. 2025). Dalam tahap ini, penulis didampingi oleh salah satu perangkat desa, yaitu Bapak Deva Ibrahim, yang berperan dalam memberikan informasi terkait proses pengaduan yang selama ini diterapkan di Balai Desa Pedawang. Melalui tahap ini, diperoleh gambaran mengenai



kendala yang dihadapi dalam sistem manual, seperti kesulitan dalam pencatatan laporan, kurangnya transparansi, serta keterlambatan dalam proses tindak lanjut pengaduan. Data yang diperoleh dari tahap ini menjadi dasar dalam perancangan sistem yang akan dikembangkan.

### **Pengembangan Sistem**

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIMAS) berbasis website. Metode yang digunakan dalam perancangan website adalah metode waterfall yang termasuk dalam salah satu metode SDLC (Software Development Life Cycle) yang terdiri dari beberapa tahapan mulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan dukungan (Erawati 2019).

Selanjutnya melakukan analisis kebutuhan dan perancangan untuk pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat. Dalam melakukan pembuatan sistem menggunakan framework Codeigniter dengan menggunakan MySQL sebagai database sistem (Firgia et al. 2022). Codeigniter adalah framework yang dirancang untuk mengembangkan aplikasi berbasis website dengan cepat dan mudah, dengan codeigniter kita hanya fokus pada pengembangan proyek dan meminimalkan jumlah kode yang harus ditulis (Saputra 2023). Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur CRUD (Create, Read, Update, Delete) yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan laporan, perangkat desa untuk membaca dan memverifikasi pengaduan, memperbarui status pengaduan, serta menghapus laporan yang sudah terselesaikan.

### **Sosialisasi dan Evaluasi Sistem**

Setelah sistem selesai dikembangkan, tahap berikutnya adalah sosialisasi sistem kepada pihak Balai Desa Pedawang. 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 (Wathani et al. 2023).

Sosialisasi ini dilakukan di kantor desa dengan audiens yang terdiri dari Bapak Lurah, Bapak Sekretaris Desa (Sekdes), Perangkat desa dan staf lainnya. Kemudian penulis menjelaskan fitur dan fungsi dari SIMAS, cara penggunaannya, serta bagaimana sistem ini dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Setelah presentasi, dilakukan evaluasi sistem berdasarkan masukan dari perangkat desa. Jika ditemukan kendala atau kekurangan dalam sistem, maka dilakukan perbaikan dan penyempurnaan agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

### **Implementasi Sistem**

Tahap akhir dari kegiatan ini adalah implementasi sistem di lingkungan Balai Desa Pedawang. Setelah dilakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi, sistem siap digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara online, serta oleh perangkat desa untuk mengelola dan memantau pengaduan dengan lebih efektif.

## **IMPLEMENTASI KEGIATAN DAN PEMBAHASAN**

Implementasi teknologi khususnya sistem informasi dapat membantu petugas aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dengan mencegah dan mengurangi adanya sebuah hambatan yang nantinya bisa saja terjadi sebagai contoh agar tidak



terjadi miss komunikasi antara masyarakat dengan pelaksana pemerintahan (Informasi et al. n.d.). Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Balai Desa Pedawang dimulai dengan sesi perkenalan bersama seluruh perangkat desa. Dalam kesempatan ini, penulis disambut dengan baik oleh Bapak Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan seluruh perangkat desa yang hadir. Perkenalan ini menjadi langkah awal untuk membangun komunikasi yang baik dan memahami kondisi serta kebutuhan masyarakat setempat.

Selama beberapa hari ke depan, penulis melakukan pencarian data dengan berbincang-bincang dengan salah satu perangkat desa yang bernama Deva Ibrahim. Dari percakapan ini, penulis memperoleh berbagai informasi penting terkait permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, khususnya dalam hal penyampaian aduan dan aspirasi kepada pemerintah desa. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan mereka, baik karena keterbatasan waktu, jarak, maupun kurangnya akses terhadap media komunikasi yang efektif. Efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan public (Hikmah et al. n.d.). Selain itu, dalam proses pengelolaan aduan yang ada, masih ditemukan kendala dalam pencatatan dan tindak lanjut terhadap keluhan yang masuk, yang terkadang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah.



**Gambar 1.** Proses Pengumpulan Data

Dengan memahami berbagai permasalahan ini, penulis merasa bahwa diperlukan suatu solusi yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi serta membantu pemerintah desa dalam mengelola aduan secara lebih efektif dan sistematis. Oleh karena itu, saya mulai merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi yang diberi nama SIMAS (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat). Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, atau aduan kepada pihak desa secara lebih efektif dan transparan. Melalui SIMAS, masyarakat dapat dengan mudah mengakses platform ini kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur pelacakan aduan sehingga warga dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjut dari laporan yang mereka sampaikan. Selain itu, perangkat desa dapat dengan lebih cepat dan sistematis dalam menangani setiap keluhan yang masuk, mengkategorikan jenis aduan, serta memberikan solusi yang tepat secara lebih efisien. Dengan adanya SIMAS, diharapkan komunikasi antara

masyarakat dan pemerintah desa dapat lebih terbuka, responsif, dan berdampak positif terhadap pelayanan publik.



**Gambar 2.** Tahap Pengembangan Sistem

Setelah aplikasi SIMAS selesai dikembangkan, langkah selanjutnya adalah melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada Bapak Kepala Desa, Sekretaris Desa, serta seluruh perangkat desa di Balai Desa Pedawang. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai aplikasi, mulai dari cara kerja, fitur utama, manfaat yang ditawarkan, hingga penerapan aplikasi dalam operasional pemerintahan desa sehari-hari.

Dalam sesi sosialisasi ini, saya menjelaskan secara mendetail bagaimana aplikasi SIMAS dapat membantu perangkat desa dalam mengelola dan menindaklanjuti aduan serta aspirasi masyarakat dengan lebih cepat, transparan, dan sistematis. Saya memberikan demonstrasi langsung mengenai berbagai fitur aplikasi, seperti proses pembuatan laporan, penerimaan aduan, penugasan kepada pihak terkait, serta penyelesaian dan pemantauan status aduan. Dengan pendekatan interaktif ini, para perangkat desa dapat memahami bagaimana sistem bekerja dan bagaimana mereka dapat berperan secara aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam, sesi sosialisasi juga dilengkapi dengan latihan praktik dan simulasi kasus nyata yang memungkinkan perangkat desa untuk mencoba langsung penggunaan aplikasi dalam berbagai skenario yang mungkin terjadi di lapangan. Selain itu, sesi tanya jawab juga dibuka agar peserta dapat menyampaikan kendala atau pertanyaan terkait penggunaan aplikasi.

Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan seluruh perangkat desa dapat mengoperasikan aplikasi SIMAS dengan baik dan memanfaatkannya secara optimal. Dengan sistem yang lebih modern dan terstruktur, diharapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien, responsif, serta akuntabel, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan warga terhadap pemerintahan desa.



**Gambar 3.** Kegiatan Sosialisasi dan Evaluasi Sistem

Sebagai penutup dari rangkaian kegiatan pengabdian masyarakat ini, diadakan acara seremonial sebagai bentuk apresiasi atas dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Dalam kesempatan tersebut, saya secara resmi menyerahkan plakat penghargaan kepada Bapak Kepala Desa Pedawang sebagai ungkapan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya untuk melaksanakan pengabdian masyarakat di Balai Desa Pedawang. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah desa, perangkat desa, serta masyarakat sangat berperan dalam kelancaran kegiatan ini, sehingga berbagai tahapan pengabdian dan implementasi aplikasi SIMAS dapat berjalan dengan baik.

Saya berharap, dengan hadirnya aplikasi SIMAS, masyarakat serta pemerintah desa dapat merasakan manfaat yang nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan data administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dalam berbagai aspek tata kelola desa. Selain itu, diharapkan aplikasi ini juga dapat menjadi sarana modernisasi dalam sistem pelayanan desa, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, efisien, dan akurat.

Tidak hanya itu, kehadiran aplikasi SIMAS juga diharapkan dapat membantu perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dengan lebih efektif, mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan, serta memberikan akses data yang lebih terstruktur dan mudah digunakan. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, pemerintah desa dapat lebih fokus pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pengembangan desa secara menyeluruh.

Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, baik dalam bentuk dukungan, masukan, maupun kolaborasi selama proses pengabdian ini berlangsung. Semoga aplikasi SIMAS dapat terus dikembangkan dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi desa Pedawang serta menjadi inspirasi bagi desa-desa lain dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

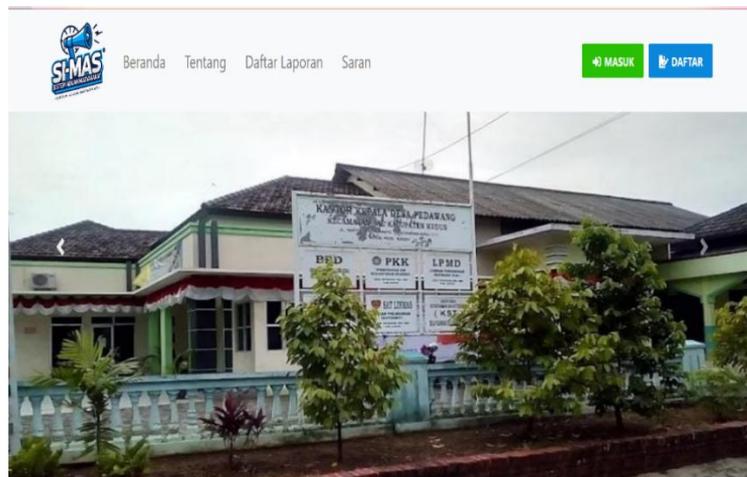


Gambar 4. Seremonial Penyerahan Plakat Kepada Kepala Desa Pedawang

### Tampilan dan Pembahasan Sistem

Pada tahap ini, saya mempresentasikan hasil pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web untuk Balai Desa Pedawang. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan serta meningkatkan transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan oleh pemerintah desa. Berikut adalah visualisasi dari sistem yang telah saya rancang:

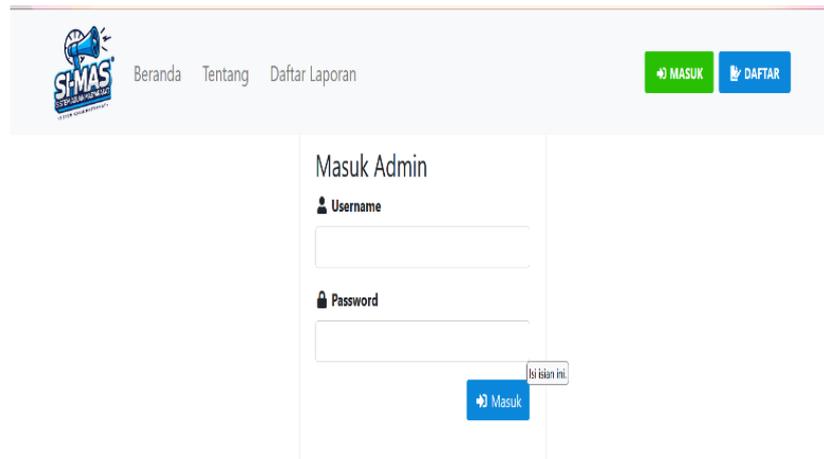
#### 1. Halaman Profil Desa



Gambar 5. Halaman Profil Desa

Halaman ini berfungsi sebagai pusat informasi utama bagi pengguna aplikasi. Pada menu beranda, ditampilkan identitas Balai Desa Pedawang beserta dokumentasi visual guna memberikan gambaran umum kepada masyarakat. Selain itu, halaman ini juga menyediakan tata cara penggunaan Aplikasi SIMAS, yang dapat membantu baik pelapor maupun admin desa dalam memahami alur kerja sistem. Selanjutnya, terdapat menu *Tentang* yang berisi deskripsi mengenai aplikasi SIMAS, termasuk tujuan dan manfaatnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Untuk meningkatkan transparansi, tersedia menu *Daftar Laporan* yang memungkinkan pelapor untuk memantau perkembangan status pengaduan yang telah diajukan. Selain itu, terdapat fitur *Saran* yang digunakan oleh pelapor untuk menyampaikan kepuasan atau memberikan masukan kepada admin desa guna meningkatkan kualitas layanan.

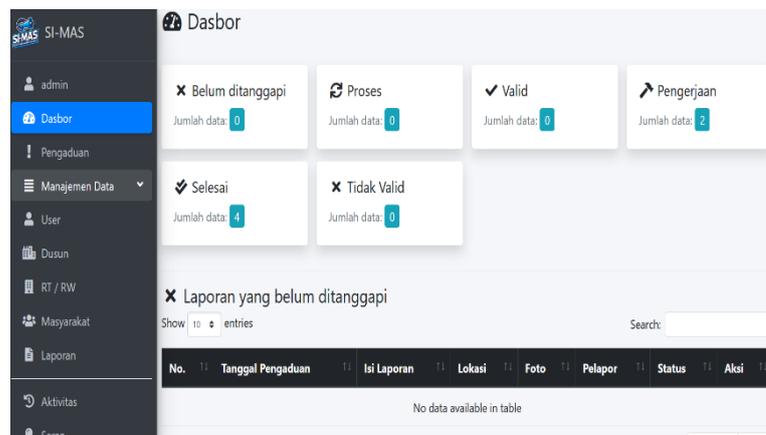
## 2. Halaman Login Admin



**Gambar 6.** Halaman Login Admin

Halaman ini digunakan oleh admin desa untuk mengakses sistem pengaduan masyarakat. Pada halaman ini, admin desa diwajibkan untuk memasukkan username dan password yang telah terdaftar untuk dapat masuk ke dalam sistem. Akses admin bersifat eksklusif dan hanya diberikan kepada pihak yang berwenang guna menjaga keamanan serta validitas data dalam sistem.

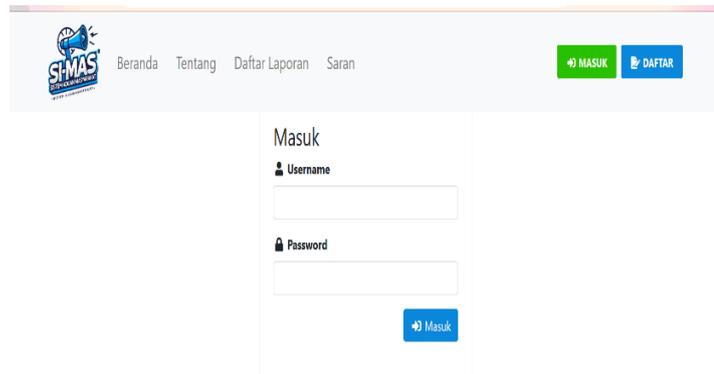
## 3. Halaman Pengguna Admin



**Gambar 7.** Halaman Pengguna Admin

Halaman ini merupakan antarmuka utama bagi admin dalam mengelola berbagai aspek sistem. Pada halaman ini, admin desa dapat mengakses beberapa menu utama, termasuk *Dashboard* sebagai pusat informasi singkat mengenai aktivitas dalam sistem. Selain itu, terdapat menu *Pengaduan* yang digunakan untuk menangani laporan yang masuk dari masyarakat. Admin juga memiliki akses ke fitur *Manajemen Data*, yang mencakup pengelolaan data pengguna, data dusun, data RT/RW, data masyarakat, data laporan, data saran, serta rekaman aktivitas dalam sistem. Dengan adanya halaman ini, admin dapat menjalankan tugasnya secara efektif dalam memastikan kelancaran pengelolaan pengaduan masyarakat.

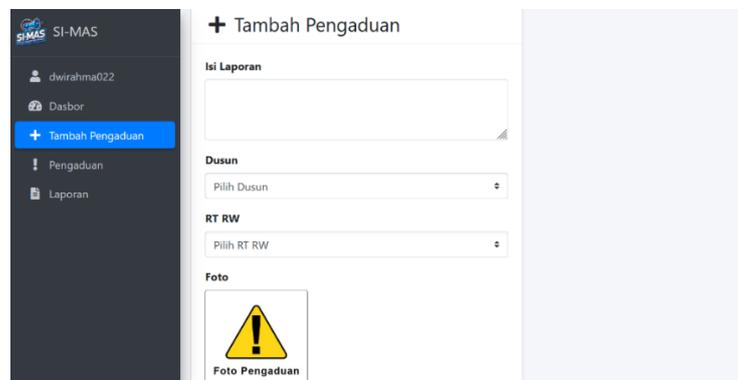
#### 4. Halaman Login Pelapor



**Gambar 8.** Halaman Login Pelapor

Halaman ini merupakan gerbang akses bagi masyarakat desa atau pelapor yang ingin menggunakan sistem pengaduan masyarakat. Pada halaman ini, pelapor harus memasukkan username dan password yang telah terdaftar untuk dapat masuk ke dalam sistem. Bagi pengguna yang belum memiliki akun, sistem menyediakan opsi pendaftaran agar mereka dapat membuat akun terlebih dahulu sebelum mengajukan pengaduan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap laporan yang masuk berasal dari pengguna yang terverifikasi, sehingga meningkatkan akurasi serta keamanan dalam pengelolaan pengaduan.

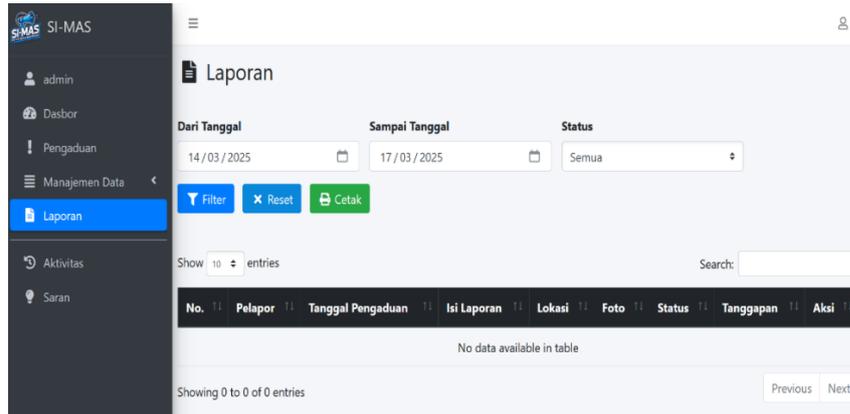
#### 5. Halaman Pengguna Pelapor



**Gambar 9.** Halaman Pengguna Pelapor

Halaman ini dirancang khusus bagi pelapor untuk mengajukan serta memantau pengaduan yang telah dikirimkan. Dalam halaman ini, tersedia beberapa menu utama, antara lain *Profil Pelapor* yang memungkinkan pengguna memperbarui informasi akun, serta *Dashboard* yang menyajikan ringkasan laporan yang telah diajukan. Selain itu, terdapat menu *Tambah Pengaduan* yang digunakan untuk memasukkan laporan baru, serta *Data Pengaduan dan Laporan* yang berisi daftar pengaduan yang telah dikirimkan beserta status penanganannya. Dengan adanya halaman ini, pelapor dapat dengan mudah mengakses informasi terkait aduan yang telah mereka ajukan serta berinteraksi dengan sistem secara lebih terstruktur.

## 6. Halaman Laporan admin



**Gambar 10.** Halaman Cetak Laporan Admin

Halaman ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan laporan bagi admin desa. Dalam halaman ini, admin dapat melihat serta mencetak laporan pengaduan yang telah masuk ke dalam sistem, baik yang masih dalam status menunggu, sedang diproses, maupun yang telah selesai ditindaklanjuti. Dengan adanya fitur pencetakan laporan, admin dapat melakukan dokumentasi serta pelaporan secara resmi guna mendukung akuntabilitas dalam proses penanganan pengaduan masyarakat.

## KESIMPULAN

Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIMAS) di Kantor Desa Pedawang telah berhasil meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat dengan menyederhanakan proses pelaporan, mempercepat tindak lanjut pengaduan, serta meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan, memantau status pengaduan secara real-time, serta memperoleh respons yang lebih cepat dari pihak desa. Selain itu, penggunaan sistem ini juga membantu perangkat desa dalam mengelola data pengaduan dengan lebih akurat dan terdokumentasi dengan baik, sehingga mempermudah proses monitoring dan evaluasi.

Namun, beberapa tantangan masih ditemukan dalam penerapan sistem ini, seperti ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang mungkin belum optimal di beberapa wilayah serta perlunya adaptasi bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan sistem berbasis digital. Untuk pengembangan lebih lanjut, sistem ini dapat diintegrasikan dengan platform layanan desa lainnya guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Selain itu, peningkatan fitur keamanan untuk melindungi data pribadi pelapor serta pengembangan aplikasi berbasis mobile dapat menjadi solusi guna meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam penyampaian pengaduan. Dengan terus melakukan perbaikan dan inovasi, diharapkan SIMAS dapat semakin berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan administrasi di Desa Pedawang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Muria Kudus, khususnya Program Studi Sistem Informasi, atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang diberikan selama proses pengabdian dan penyusunan jurnal ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Balai Desa Pedawang, khususnya Kepala Desa dan seluruh perangkat desa, yang telah memberikan izin, dukungan, serta informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditiyawarman, Didih, dan Guruh Ardi Laksono. (2024). Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat (Silam) Berbasis Web. *Jurnal Cahaya Mandalika* 5(1):254–64.
- Corint, Philips Lyionick, Apriade Voutama, (2024). Sistem Informasi, Universitas Singaperbangsa Karawang, Telukjambe Timur, dan Jawa Barat.. “Implementasi Website Desa Sebagai Media Informasi.” 8(6):12268–75.
- Darip, Mochammad, (2025). Desain Dan Implementasi Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat. 11(1):46–53.
- Erawati, Wati. (2019). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall. *Jurnal Media Informatika Budidarma* 3(1):1. doi: 10.30865/mib.v3i1.987.
- Firgia, Listra, Muhamad Muslih, dan Aditya Pratama. (2022). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Daerah Perbatasan Studi Kasus Desa Cipta Karya. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra* 8(2):101–10. doi: 10.52005/rekayasa.v8i2.267.
- Haekal, Muhammad, Muhammad Baharuddin, dan Zubakhrum Tjenreng. (2025). Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi JAKI dalam Rangka Pelayanan Publik di DKI Jakarta. 5(1):228–41.
- Hikmah, Nor, M. Husaini, Sri Agusmila, Aneta Herlinda, Program Studi, dan Administrasi Publik. n.d. “Efektivitas Program Aplikasi Laporan Sebagai Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Masyarakat Pada.” 150–62.
- Informasi, Pelayanan, Pertanyaan Dan, Pengaduan Via, Whatsapp Di, Kependudukan Dan, dan Pencatatan Sipil. n.d. “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PEVITA.”
- Kuncoro, Dimas Febri, Ulan Juniarti, Jessa Syahputra, Bagus R. Sumantri, Bambang Bambang, dan Riska Suryani. (2022). “Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dengan Metode Waterfall.” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban* 3(2):14–19.
- Putu Krisna Megadana, I., dan I. Gusti Ngurah Anom Cahyadi Putra. (2023). “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website.” *Jurnal Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya* 2(1):71–84.



- Sansena, Yudha. (2021). "Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* 15(2):91. doi: 10.32815/jitika.v15i2.611.
- Saputra, Agung. (2023). "Perancangan Sistem Informasi Desa Berbasis Web Pada Desa Bandar Kecamatan Dempo Selatan Kota Pagar Alam." *Jurnal Informatika (JURI)* 10(x):21.
- Sirait, Rosana Junita, Ulfah Ulfah, Endah Tesya Wulandari. (2025). Manajemen Ritel, Sistem Informasi, dan Sarana Global.. "SisInfo Perancangan Sistem Informasi Pengaduan dan Administrasi Divisi PABX pada PT Gajah Tunggal Tbk SisInfo." 7(1):62–72.
- Tegal, Kabupaten. (2024). Rancang bangun sistem informasi pelaporan pengaduan masyarakat berbasis website di desa depok kabupaten tegal. 9(4):1984–95.
- Wathani, Muhammad Rais, Mokhamad Ramdhani Raharjo, Muhammad Edya Rosadi, Aulia Rizky Muhammad Hendrik Noor Asegaff, Muhammad Iqbal Firdaus, Mirza Yogy Kurniawan, dan Nadiya Hijriana. (2023). "Pelatihan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Dan Survei Kepuasan Daring Pada DISDUKCAPIL Kota Marabahan." *ABDINE: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 3(1):58–66. doi: 10.52072/abdine.v3i1.559.

