

Implementasi Sistem Informasi Surat Menyurat Dan Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* Pada Kantor Lurah Bagan Besar

Eldo Rivaldo¹, Nur Rika², Putri Setiawati³, Fitri Pratiwi, S.Kom, M.Kom⁴, Ade Saputra, S.Kom, M.Kom⁵ Prodi Sistem Informasi, Universitas Dumai

E-mail: ¹eldorivaldo8@gmail.com, ²nurrika3007@gmail.com, ³putrisetiawatidumai@gmail.com,
⁴fitrimarten@gmail.com, ⁵adesaput3ra@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi dan pengaduan masyarakat di Kantor Lurah Bagan Besar masih dilakukan secara manual, sehingga menyebabkan proses pengajuan surat, pencatatan, pengarsipan, serta penanganan keluhan berjalan lambat, kurang terstruktur, dan berisiko kehilangan data. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat berbasis web sebagai solusi terintegrasi. Metode pelaksanaan meliputi perencanaan, sosialisasi, penerapan teknologi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem yang dihasilkan—mencakup sub-sistem administrasi e-surat permohonan, sub-sistem informasi pelayanan publik, dan sub-sistem pengaduan masyarakat—mampu mempermudah masyarakat dalam mengajukan surat dan menyampaikan keluhan secara online, serta membantu aparatur kelurahan dalam mengelola, memverifikasi, dan menindaklanjuti layanan secara lebih cepat, terstruktur, dan transparan. Penerapan sistem ini diharapkan dapat mendigitalisasi pelayanan publik dan meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

Kata Kunci: E-Surat, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Berbasis Web.

Abstract

Administrative services and public complaints at the Bagan Besar Village Office are still handled manually, resulting in slow, unstructured, and unsustainable letter submission, recording, archiving, and complaint handling processes, which can lead to data loss. This Community Service (PKM) activity aims to implement a web-based Public Correspondence and Complaints Information System as an integrated solution. Implementation methods include planning, outreach, technology implementation, training, mentoring, and evaluation. The results indicate that the resulting system—which includes the e-letter application administration subsystem, the public service information subsystem, and the public complaints subsystem—facilitates the public's ability to submit letters and complaints online, and assists village officials in managing, verifying, and following up on services more quickly, in a structured, and transparent manner. The implementation of this system is expected to digitize public services and improve the quality of relations between the village government and the community.

Keywords: E-Letters, Public Complaints, Public Services, Web-Based Information System.

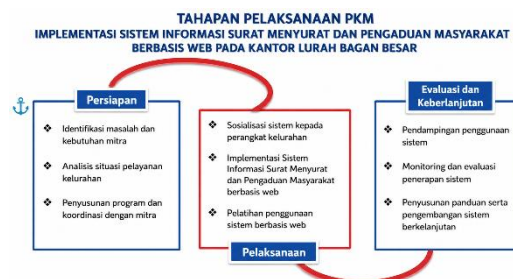
1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa tuntutan besar bagi sektor pemerintahan, khususnya pada tingkat kelurahan, untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, dan transparan. Kantor Lurah Bagan Besar, sebagai ujung tombak pelayanan administratif kepada masyarakat, masih menghadapi berbagai kendala klasik. Proses pembuatan surat permohonan (seperti surat pengantar nikah, keterangan tidak mampu, keterangan usaha) dilakukan secara manual dengan pengajuan langsung, pencatatan di buku register, dan pengarsipan fisik. Kondisi serupa juga terjadi pada penanganan pengaduan masyarakat, di mana warga harus datang langsung untuk menyampaikan keluhan, yang seringkali tidak terdokumentasi dengan baik dan lambat ditindaklanjuti.

Permasalahan ini menyebabkan antrean panjang, risiko kesalahan pencatatan, kehilangan arsip, serta keterlambatan informasi yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan. Di sisi lain, masyarakat sebagian besar telah akrab dengan teknologi digital dan menginginkan layanan yang lebih modern dan mudah diakses.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah inovasi berupa sistem informasi terpadu yang menggabungkan administrasi surat menyurat, pelayanan publik, dan pengaduan masyarakat dalam satu platform berbasis web. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem tersebut di Kantor Lurah Bagan Besar guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

2. METODE



Gambar 1 Metode Pelaksanaan

1. Persiapan dan Perencanaan

Pada tahapan ini terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu :

1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan Mitra

Pada tahap ini, Tim PKM melakukan survei dan observasi langsung ke Kantor Lurah Bagan Besar untuk mengetahui kondisi pelayanan administrasi yang sedang berjalan. Tim mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi dalam proses surat menyurat dan pengaduan masyarakat, seperti pengelolaan data yang masih manual, kesulitan pengarsipan dokumen, serta lamanya proses pelayanan. Hasil identifikasi ini menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan sistem yang akan dikembangkan.

2. Analisis Situasi Pelayanan Kelurahan

Setelah melakukan observasi, Tim PKM melakukan analisis terhadap proses pelayanan yang ada di Kantor Lurah Bagan Besar. Analisis ini bertujuan untuk memahami alur kerja pelayanan surat menyurat dan pengaduan masyarakat, serta mengidentifikasi peluang penerapan teknologi informasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

3. Penyusunan Program Aplikasi dan Koordinasi dengan Mitra

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis yang telah dilakukan, Tim PKM menyusun rencana kegiatan serta berkoordinasi dengan pihak Kantor Lurah Bagan Besar. Koordinasi dilakukan untuk menyamakan persepsi mengenai tujuan kegiatan, kebutuhan sistem, jadwal pelaksanaan, serta dukungan yang diperlukan selama proses implementasi berlangsung..

2. Metode Pendekatan

Dalam metode pendekatan ini Tim PKM melakukan pendekatan melalui beberapa kegiatan, yaitu :

1. Sosialisasi

Tim PKM melakukan sosialisasi kepada perangkat Kantor Lurah Bagan Besar mengenai sistem yang akan diterapkan. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkenalkan sistem, menjelaskan manfaatnya, serta memberikan gambaran mengenai perubahan proses pelayanan administrasi dan pengaduan masyarakat yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis web.

2. Pendampingan dan Bimbingan

Tim PKM melakukan pendampingan kepada perangkat kelurahan selama penggunaan sistem. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu pengguna memahami fitur-fitur yang tersedia serta mengatasi kendala yang mungkin muncul saat sistem digunakan dalam pelayanan sehari-hari.

3. Implementasi Teknologi

Pada tahap ini, Tim PKM menerapkan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Kantor Lurah Bagan Besar. Tim juga memberikan arahan mengenai penggunaan sistem agar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

4. Pelatihan dan Simulasi

Tim PKM memberikan pelatihan dan simulasi penggunaan sistem kepada perangkat kelurahan. Melalui kegiatan ini, pengguna dapat mempraktikkan secara langsung proses pengelolaan surat permohonan dan pengaduan masyarakat sehingga lebih memahami cara kerja sistem yang telah diterapkan.

3. Pelaksanaan

Adapun uraian dari tahapan pelaksanaan kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Sosialisasi Sistem kepada Perangkat Kelurahan

Pada tahap ini Tim PKM memperkenalkan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat berbasis web kepada perangkat kelurahan. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai manfaat sistem, perubahan alur pelayanan, serta kemudahan yang diperoleh melalui penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik.

2. Implementasi Aplikasi

Setelah sosialisasi dilakukan, Tim PKM mulai menerapkan sistem yang telah dikembangkan. Tahap ini meliputi instalasi aplikasi, konfigurasi database, pembuatan akun pengguna, serta penerapan sistem dalam proses pelayanan surat menyurat dan pengaduan masyarakat di Kantor Lurah Bagan Besar. Sistem ini diharapkan dapat membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan terdokumentasi dengan baik.

3. Pelatihan Penggunaan Sistem

Tim PKM memberikan pelatihan kepada pegawai kelurahan mengenai cara penggunaan sistem. Materi pelatihan mencakup pengelolaan data surat, verifikasi permohonan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pencarian data, hingga pembuatan laporan. Pelatihan ini bertujuan agar pegawai mampu mengoperasikan sistem secara mandiri.

4. Monitoring dan Evaluasi

Tim PKM melakukan monitoring terhadap penggunaan Sistem Informasi Surat Menyurat Dan Pengaduan Di Kantor Lurah Bagan Besar. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan sistem dapat digunakan dengan baik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi pengguna atau mitra. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

5. Pembuatan Laporan dan Publikasi Kegiatan

Setelah evaluasi selesai dilakukan, Tim PKM menyusun laporan sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban kegiatan, mulai dari tahap persiapan dan perencanaan hingga tahap evaluasi. Hasil dari kegiatan ini akan dipublikasikan untuk mendokumentasikan keberhasilan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan juga untuk memberi referensi bagi program serupa di masa mendatang. Adapun bentuk dari publikasi kegiatan yaitu membagikan video dokumentasi kegiatan yang akan diposting di

sosial media youtube kampus Universitas Dumai dan sosial media Tim PKM. Ini merupakan output wajib sebagai salah satu persyaratan keberhasilan tugas akhir melalui jalur pengabdian kepada masyarakat. Adapun output tambahan yaitu menerbitkan Jurnal yang akan dipublikasikan pada Jurnal Pengabdian Masyarakat STIA LK (PESAT).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sosialisasi Aplikasi dan Pelatihan



Gambar 2 Pertemuan tim PKM ke Kantor Lurah Bagan Besar

Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) melakukan kegiatan sosialisasi kepada perangkat Kantor Lurah Bagan Besar mengenai Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web yang telah dikembangkan. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai fungsi, manfaat, dan alur kerja sistem dalam mendukung pelayanan administrasi di kelurahan.

Selain sosialisasi, tim juga memberikan pelatihan penggunaan sistem kepada petugas yang akan mengoperasikannya. Materi pelatihan meliputi proses pengajuan surat, pengelolaan data permohonan, verifikasi berkas, hingga pengarsipan data secara digital. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan perangkat kelurahan dapat menggunakan sistem dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 3 Sosialisasi dan Pelatihan penggunaan Aplikasi

2. Penyerahan Aplikasi

Setelah proses sosialisasi dan pelatihan selesai dilaksanakan, Tim PKM melakukan penyerahan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat

Pengabdian Masyarakat STIA LK

Berbasis Web kepada Kantor Lurah Bagan Besar. Penyerahan ini merupakan bentuk implementasi hasil kegiatan pengabdian yang telah dirancang sesuai dengan kebutuhan pelayanan administrasi di kelurahan.

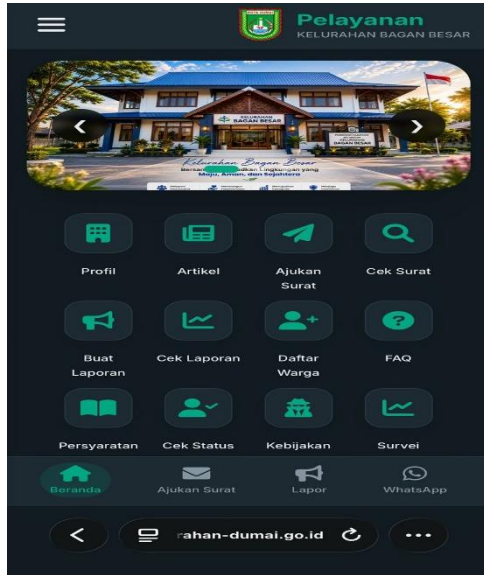
Melalui sistem yang telah diserahkan, proses pengelolaan surat permohonan dan pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, rapi, dan terorganisir. Pihak Kantor Lurah Bagan Besar menyampaikan terimakasih dan menyambut baik penerapan sistem tersebut dan berharap sistem dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung transformasi digital di lingkungan kelurahan. Aplikasi yang dirancang dan yang diberikan oleh Tim pengabdian kepada masyarakat (PKM) di tempat mitra yang beralamatkan di Jl. Tuanku Tambusai RT. 018 Kelurahan Bagan Besar, Kecamatan Bukit Kapur, Kota Dumai, Provinsi Riau.



Gambar 4 Pemyerahan Buku Manual ke Pihak Kelurahan

3. Penerapan Teknologi

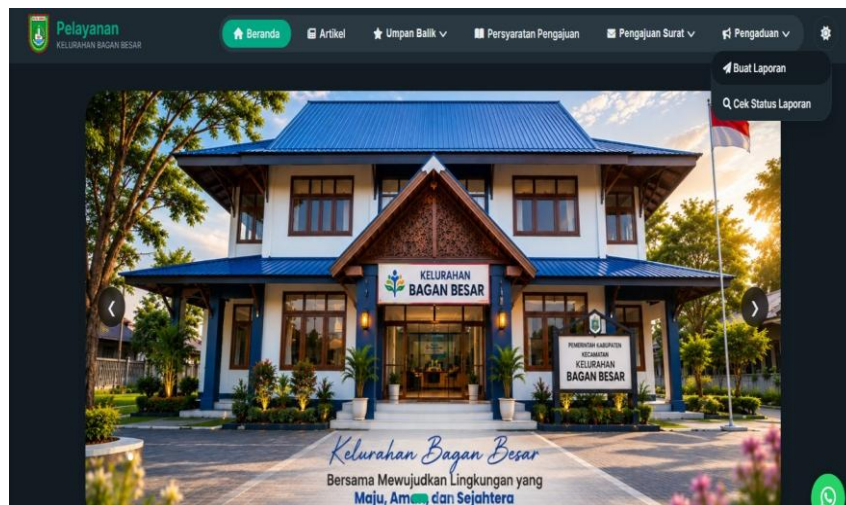
Pada tahap ini, Tim PKM menerapkan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Kantor Lurah Bagan Besar. Kegiatan yang dilakukan meliputi instalasi sistem, pembuatan akun pengguna, serta penginputan data yang diperlukan untuk mendukung pelayanan administrasi. Tim PKM juga memberikan bimbingan teknis kepada perangkat kelurahan agar dapat mengoperasikan sistem dengan baik. Dengan diterapkannya sistem ini, proses pengelolaan surat permohonan dan pengaduan masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan terorganisir.



Gambar 5 Menu Dashboard Pelayanan Publik



Gambar 6 Menu Pengajuan Surat



Gambar 7 Menu Pengajuan Pengaduan

4. Peningkatan Keterampilan Mitra

Berdasarkan hasil pelatihan dan pendampingan yang telah dilakukan, perangkat Kantor Lurah Bagan Besar telah mampu menggunakan Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan baik. Petugas dapat melakukan pengelolaan surat permohonan, verifikasi data, pengarsipan dokumen, serta pengelolaan pengaduan masyarakat melalui sistem yang telah diterapkan.

Penerapan sistem ini membantu meningkatkan keterampilan perangkat kelurahan

Pengabdian Masyarakat STIA LK

dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk pelayanan publik. Selain itu, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat, teratur, dan mudah dikelola. Untuk melihat dampak penerapan sistem, dapat dilakukan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah penggunaan sistem pada tabel berikut :

No.	Sebelum Implementasi Sistem	Sesudah Implementasi Sistem
1	Pengajuan surat masih dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor kelurahan dan mengisi formulir secara tertulis.	Pengajuan surat dapat dilakukan secara online melalui website sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan dari mana saja.
2	Data surat disimpan dalam bentuk arsip fisik sehingga pencarian dokumen membutuhkan waktu yang lama dan berisiko mengalami kehilangan atau kerusakan data.	Data surat tersimpan dalam database sehingga proses pencarian, pengelolaan, dan penyimpanan dokumen menjadi lebih cepat, aman, dan terorganisir.
3	Masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan atau permasalahan lingkungan.	Pengaduan dapat disampaikan secara online melalui sistem pengaduan masyarakat berbasis web tanpa harus datang ke kantor kelurahan.
4	Pengelolaan pengaduan dilakukan secara manual sehingga proses pencatatan dan tindak lanjut pengaduan kurang terstruktur.	Pengaduan tercatat secara otomatis dalam sistem sehingga memudahkan petugas dalam memantau dan menindaklanjuti setiap laporan masyarakat.
5	Masyarakat kesulitan mengetahui perkembangan atau status pengaduan yang telah disampaikan.	Masyarakat dapat memantau status pengaduan melalui sistem sehingga pelayanan menjadi lebih transparan.
6	Proses pelayanan administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama karena sebagian besar kegiatan dilakukan secara manual.	Pelayanan administrasi menjadi lebih cepat dan efisien karena proses pengajuan, verifikasi, dan pengelolaan data dilakukan secara digital.
7	Penyampaian informasi antara masyarakat dan pihak kelurahan masih terbatas pada komunikasi langsung di kantor kelurahan.	Sistem menyediakan media komunikasi yang lebih efektif antara masyarakat dan pihak kelurahan melalui layanan berbasis web.

8	Pembuatan laporan pelayanan dan pengaduan dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.	Laporan dapat dihasilkan secara lebih cepat dan akurat berdasarkan data yang tersimpan dalam sistem.
---	---	--

Tabel 1. Perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi

Adapun target luaran yang telah dicapai pada tahap akhir kegiatan ini dapat dilihat dari tabel berikut :

No	Target Luaran	Target Penyelesaian	Ketercapaian	Keterangan
1.	Video Kegiatan PKM	Diposting di media sosial Youtube Tim OKM, Tiktok Tim PKM dan Instagram pkmkantorlurahbagan besar	TERCAPAI	Publish di Youtube Tim PKM: https://youtu.be/1DTtT9ljyrl Publish di Tiktok Tim PKM: https://vt.tiktok.com/ZSCV3RjA6/ Publish di Instagram pkmkantorlurahbagan besar: https://www.instagram.com/reel/DZ9mdkooAbX/?igsh=N29ydTJqY2k0a3pm
2.	Publikasi Jurnal	Melakukan Publikasi Jurnal Pengabdian Masyarakat STIA LK (PESAT)	SUBMIT	Reviewer

Tabel 2. Luaran kegiatan yang telah dicapai

4. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi Sistem Informasi Surat Menyurat dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Kantor Lurah Bagan Besar, dapat disimpulkan bahwa

Pengabdian Masyarakat STIA LK

penerapan sistem berhasil mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan kelurahan. Pada layanan surat menyurat, sistem mampu mempermudah proses pengajuan, pengelolaan, dan penyimpanan data surat secara digital sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan terorganisir dibandingkan dengan metode manual.

Pada layanan pengaduan masyarakat, sistem memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan, keluhan, maupun saran secara online. Selain itu, pihak kelurahan dapat mengelola dan menindaklanjuti pengaduan dengan lebih terstruktur sehingga meningkatkan transparansi dan responsivitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi sistem informasi pelayanan publik berbasis web memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan di Kantor Lurah Bagan Besar. Sistem mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur kelurahan, mempermudah akses layanan bagi masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berbasis teknologi informasi.

2. Saran

Untuk mendukung keberlanjutan penerapan sistem, Kantor Lurah Bagan Besar diharapkan dapat terus memanfaatkan dan mengoptimalkan penggunaan sistem informasi pelayanan publik berbasis web dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara berkala agar seluruh masyarakat mengetahui dan mampu memanfaatkan layanan yang tersedia secara optimal.

Pemeliharaan serta pengembangan sistem juga perlu dilakukan secara berkesinambungan guna menjaga keamanan data, meningkatkan kinerja sistem, dan menyesuaikan fitur dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Evaluasi secara berkala terhadap penggunaan sistem sangat diperlukan untuk mengidentifikasi kendala yang masih ditemukan serta menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Hasri, M. V., & Sudarmilah, E. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1056>
- [2] Fir mansyah, Y., Maulana, R., & Fatin, N. (2020). *SISTEM INFORMASI PENGADUAN WARGA BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS : KELURAHAN SIANTAN TENGAH , PONTIANAK UTARA)*.XIX,397–404. <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/JC/article/view/328>
- [3] Afuw, Z., Sugiman, I., Wulandari, S., Yogyakarta, U. T., Sleman, K., Informatika, P. S., Sains, F., Error, H., & Mobile, A. (2023). *Rancangan Aplikasi Pengaduan Pelayanan Berbasis Mobile Di Perpustakaan Kabupaten Ngawi* 1,2. 10(4). <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i4.6229>
- [4] Informatika, J., Rekayasa, D., & Jakakom, K. (2024). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*. 4(April), 937–945. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i6.15647>
- [5] Asmara, J. (2019). *Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Netpala)*. 2. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v2i1.17>

- [6] Setyaningsih, G., Awiet, M., Prasetyo, W., Anuggilarso, L. R., Pandanarum, P., Bachtiar, R. B., Karomatunnisa, H., Purwokerto, U. A., Informasi, S., Komputer, F. I., Purwokerto, U. A., Komputer, F. I., & Purwokerto, U. A. (2022). *Perancangan Aplikasi E-Surat Berbasis*. 9(2), 1430–1448. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2128>
- [7] Napitupulu, P. (2022). *ADMINISTRASI SURAT MENYURAT DI KANTOR LURAH KABUPATEN DELI SERDANG SKRIPSI OLEH : ULFA MAHARANI NASUTION FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Gelar Sarjana di Fakultas Isipol Universitas Medan Area OLEH : ULFA MAHARANI NASUTION*. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1404>
- [8] Tambuwun, H. S., Karouw, S. D. S., Sompie, S. R. U. A., Elektro, J. T., Sam, U., Manado, R., & Bahu, J. K. (n.d.). *Pengembangan Sistem Informasi Kelurahan Kota Bitung Cerdas*.
- [9] Uperiati, A., Thohari, A. H., Dzikri, A., & Sembiring, E. B. (2023). Pengembangan dan Implementasi Sistem Informasi Kelurahan Berbasis Website (Studi Kasus : Kantor Kelurahan Pulau Buluh , Kota Batam). 5(2), 165–177. <https://orcid.org/0000-0002-7323-9165>
- [10] Pasaribu, F. M., D, W. P. S., Yunita, P., Kom, M., Pratiwi, F., & Kom, M. (2025). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Berbasis Web*. 4(2), 27

