

## Sosialisasi Digitalisasi SOP Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Andysah Putera Utama Siahaan<sup>1\*</sup>, Hery Saputra Parinduri<sup>2</sup>, Muhammad Dafa Al Fikri<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Program Studi Magister Teknologi Informasi, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Sistem Komputer, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Indonesia

E-mail: <sup>1\*</sup>[andiesiahaan@gmail.com](mailto:andiesiahaan@gmail.com)

\*Email Corresponding Author: [andiesiahaan@gmail.com](mailto:andiesiahaan@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan masih menghadapi beberapa kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, seperti proses pengaduan yang masih kurang efektif, pencatatan data yang belum terintegrasi, serta kurang optimalnya monitoring tindak lanjut pengaduan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menerapkan digitalisasi SOP pengaduan masyarakat berbasis web pada Disdukcapil Kota Medan guna meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, pelatihan pengguna, implementasi sistem, serta monitoring dan evaluasi penggunaan sistem. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web mampu membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara lebih mudah dan cepat. Selain itu, sistem juga membantu pihak Disdukcapil dalam mengelola data pengaduan, melakukan monitoring tindak lanjut, serta meningkatkan efisiensi pelayanan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil implementasi dan pelatihan yang dilakukan, pegawai Disdukcapil Kota Medan dapat memahami penggunaan sistem dengan baik sehingga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya digitalisasi SOP pengaduan masyarakat ini, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Medan dapat terus meningkat serta mendukung transformasi digital pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

**Kata kunci:** *Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Digitalisasi SOP, Pelayanan Publik, Disdukcapil Kota Medan*

### Abstract

Population administration services are one of the most important forms of public service for the community. In its implementation, the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Medan City still faces several obstacles in managing public complaints, such as ineffective complaint handling processes, unintegrated data recording, and less optimal monitoring of complaint follow-up. These conditions can affect the quality of public services and the level of community satisfaction. This community service activity aims to implement a web-based digitalization of Standard Operating Procedures (SOP) for public complaints at the Department of Population and Civil Registration of Medan City in order to improve the effectiveness, transparency, and quality of population administration services. The implementation method was carried out through several stages, including needs analysis, system design, user training, system implementation, and monitoring and evaluation of system usage. The results of the activity show that the web-based public complaint information system is able to help the community submit complaints more easily and quickly. In addition, the system also assists Disdukcapil officers in managing complaint data, monitoring follow-up actions, and improving the efficiency of complaint services. Based on the implementation and training results, Disdukcapil employees were able to understand and operate the system properly, thereby supporting the creation of more responsive, transparent, and accountable public services. With the implementation of this digitalized public complaint SOP system, it is expected that the quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Medan City will continue to improve and support the digital transformation of information technology-based public services.

**Keywords:** *Information System, Public Complaints, SOP Digitalization, Public Service, Department of Population and Civil Registration of Medan City.*

## 1. PENDAHULUAN

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kota Medan menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah adanya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait prosedur pelayanan, keterlambatan proses administrasi, kurangnya informasi pelayanan, serta mekanisme penyampaian pengaduan yang belum terkelola secara efektif dan terstruktur. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan (Maghfirah et al., 2019).

Pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih dilakukan secara manual menyebabkan proses pencatatan, penyampaian, dan tindak lanjut pengaduan menjadi kurang efisien. Selain itu, masyarakat sering mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai prosedur pengaduan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan SOP pengaduan masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, penerapan sistem informasi berbasis digital menjadi salah satu solusi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan (Murodi & Wahyuddin, 2023). Digitalisasi SOP pengaduan masyarakat memungkinkan proses penyampaian pengaduan dilakukan secara lebih cepat, transparan, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat membantu pihak Disdukcapil dalam melakukan pengelolaan data pengaduan, monitoring tindak lanjut pengaduan, serta evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Hanifah et al., 2018).

Melalui penerapan digitalisasi SOP pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih profesional, responsif, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Medan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## 2. TEORI PENDUKUNG

### 2.1 Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat

Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengelola proses penyampaian, pencatatan, monitoring, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terstruktur dan terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk membantu instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan pengaduan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam penerapannya, sistem informasi pengaduan masyarakat memiliki beberapa komponen utama, seperti basis data pengaduan, halaman pengajuan pengaduan, dashboard admin, fitur monitoring tindak lanjut, serta perangkat lunak yang mengatur alur proses pengaduan.

Pada umumnya, sistem informasi SOP pengaduan masyarakat terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1. Pengajuan Pengaduan  
Masyarakat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem yang telah disediakan dengan mengisi data dan informasi pengaduan secara lengkap.
2. Verifikasi Pengaduan  
Pengaduan yang masuk akan diverifikasi oleh petugas untuk memastikan kelengkapan data dan kesesuaian dengan prosedur yang berlaku.
3. Tindak Lanjut Pengaduan

Setelah diverifikasi, pengaduan akan diteruskan kepada bagian terkait untuk dilakukan penanganan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### 4. Monitoring dan Penyelesaian

Masyarakat dapat memantau status pengaduan yang telah disampaikan, sedangkan petugas dapat melakukan evaluasi terhadap proses penyelesaian pengaduan.

Sistem informasi SOP pengaduan masyarakat yang dirancang dengan baik memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

##### 1. Meningkatkan Efektivitas Pelayanan

Sistem membantu mempercepat proses penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

##### 2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Proses pengaduan dapat dipantau secara terbuka sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

##### 3. Mempermudah Pengelolaan Data Pengaduan

Data pengaduan tersimpan secara terpusat sehingga memudahkan proses pencarian, monitoring, dan evaluasi pelayanan.

##### 4. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Dengan adanya sistem pengaduan yang terstruktur dan mudah diakses, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dengan lebih nyaman dan mendapatkan tindak lanjut yang jelas.

Penerapan digitalisasi SOP pengaduan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mempercepat proses penanganan pengaduan, serta menciptakan pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berbasis teknologi informasi.

## 2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Medan. Disdukcapil berperan penting dalam pengelolaan data kependudukan, penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya (*Disdukcapil Pemerintah Kota Medan, 2024*).

Sebagai lembaga pelayanan publik di bawah Pemerintah Kota Medan, Disdukcapil memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan yang optimal, Disdukcapil Kota Medan terus melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan publik.

Selain melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kota Medan juga memiliki tanggung jawab dalam menerima, mengelola, dan menindaklanjuti berbagai pengaduan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Pengaduan masyarakat menjadi salah satu bentuk evaluasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pengaduan masyarakat masih menghadapi beberapa kendala, seperti proses penyampaian pengaduan yang belum terintegrasi secara digital, pencatatan pengaduan yang masih dilakukan secara manual, serta kurang optimalnya monitoring tindak lanjut pengaduan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan penanganan pengaduan, kurangnya transparansi informasi, dan kesulitan masyarakat dalam mengetahui status pengaduan yang telah disampaikan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan penerapan digitalisasi SOP pengaduan masyarakat berbasis sistem informasi. Dengan adanya sistem informasi SOP pengaduan masyarakat, proses penyampaian, verifikasi, monitoring, dan tindak lanjut pengaduan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terstruktur. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara online dengan lebih mudah, sedangkan pihak Disdukcapil dapat melakukan pengelolaan data pengaduan secara lebih cepat, akurat, dan efisien (Iqbal et al., 2022).

Penerapan digitalisasi SOP pengaduan masyarakat juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan pengaduan secara real-time, sekaligus membantu pihak Disdukcapil dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, Disdukcapil Kota Medan memiliki peran yang sangat penting tidak hanya dalam pengelolaan administrasi kependudukan, tetapi juga dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, modern, dan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### 2.3 Sistem Berbasis Web

Sistem informasi berbasis web merupakan aplikasi perangkat lunak yang memanfaatkan teknologi web untuk menyediakan layanan dan informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet maupun intranet (Tasril et al., 2017). Sistem ini diakses menggunakan peramban web (browser), sehingga dapat digunakan pada berbagai perangkat seperti komputer, laptop, tablet, maupun telepon pintar tanpa bergantung pada sistem operasi tertentu (Ramadhan & Siahaan, 2016). Pada umumnya, sistem berbasis web menggunakan arsitektur client-server, di mana server berfungsi untuk menyimpan aplikasi dan basis data, sedangkan pengguna mengakses sistem melalui browser untuk melakukan interaksi dan pengolahan informasi (Ramadhani et al., 2017). Dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik, sistem berbasis web menjadi salah satu solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan karena mampu memberikan akses informasi dan pelayanan secara cepat, mudah, dan efisien.

Penerapan sistem informasi berbasis web pada SOP pengaduan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki beberapa keunggulan, antara lain:

1. **Kemudahan Akses Informasi**  
Masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan internet, sehingga mempermudah proses penyampaian pengaduan.
2. **Kompatibilitas Lintas Perangkat**  
Sistem dapat digunakan melalui berbagai perangkat dan sistem operasi tanpa perlu melakukan instalasi aplikasi tambahan.
3. **Efisiensi Pengelolaan Pengaduan**  
Pengelolaan data pengaduan dapat dilakukan secara terpusat sehingga memudahkan proses pencatatan, pencarian data, monitoring, dan tindak lanjut pengaduan.
4. **Kemudahan Pemeliharaan dan Pengembangan Sistem**  
Sistem berbasis web lebih mudah diperbarui dan dikembangkan sesuai kebutuhan pelayanan tanpa harus melakukan instalasi ulang pada perangkat pengguna.
5. **Meningkatkan Transparansi dan Responsivitas Pelayanan**  
Masyarakat dapat memantau status pengaduan secara langsung, sedangkan petugas dapat memberikan tindak lanjut secara lebih cepat dan terstruktur.
6. **Efektivitas dan Efisiensi Biaya Operasional**  
Pemanfaatan sistem berbasis web dapat mengurangi penggunaan dokumen manual dan mempercepat proses administrasi sehingga lebih efisien dalam operasional pelayanan publik.

Secara keseluruhan, sistem informasi berbasis web memberikan solusi yang fleksibel, efektif, dan efisien dalam mendukung digitalisasi SOP pengaduan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat meningkat serta mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi pelayanan secara transparan dan akuntabel (Zen et al., 2021).

### 3. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Digitalisasi SOP Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dilakukan oleh dosen dan mahasiswa Universitas Pembangunan Panca Budi melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. **Analisis Kebutuhan Sistem**  
Dosen dan mahasiswa melakukan observasi serta analisis kebutuhan untuk memahami proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang sedang berjalan di Disdukcapil Kota Medan. Tahapan ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, kebutuhan pengguna, serta kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat secara manual.
2. **Perencanaan Kegiatan dan Sistem**  
Tim pengabdian merencanakan kegiatan pelatihan dan implementasi sistem informasi SOP pengaduan masyarakat berbasis web. Perencanaan meliputi penyusunan jadwal kegiatan, penentuan metode

- pelatihan, serta penyesuaian sistem dengan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Medan.
3. Perancangan dan Penyusunan Materi Pelatihan  
Dosen dan mahasiswa menyusun materi pelatihan yang mencakup pengenalan sistem informasi SOP pengaduan masyarakat, tata cara penggunaan sistem, alur pengelolaan pengaduan, serta manfaat digitalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.
  4. Pelaksanaan Pelatihan dan Sosialisasi  
Pelatihan dan sosialisasi diberikan kepada pegawai Disdukcapil Kota Medan menggunakan metode interaktif dan partisipatif. Kegiatan ini bertujuan agar pegawai memahami penggunaan sistem informasi pengaduan masyarakat mulai dari proses input pengaduan, verifikasi, tindak lanjut, hingga monitoring pengaduan.
  5. Pengujian dan Evaluasi Sistem  
Setelah pelatihan dilakukan, tim pengabdian melaksanakan pengujian terhadap sistem informasi yang telah diterapkan. Selain itu, dilakukan evaluasi terhadap pemahaman pegawai serta efektivitas penggunaan sistem dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan pengembangan sistem ke depannya.
  6. Implementasi dan Pendampingan  
Dosen dan mahasiswa melakukan pendampingan kepada pegawai Disdukcapil Kota Medan dalam proses implementasi sistem informasi SOP pengaduan masyarakat berbasis web. Pendampingan dilakukan untuk memastikan sistem dapat digunakan dengan baik serta membantu pegawai dalam mengatasi kendala teknis selama penggunaan sistem.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat ini, diharapkan pegawai Disdukcapil Kota Medan dapat memahami dan memanfaatkan sistem informasi SOP pengaduan masyarakat secara optimal sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, transparan, responsif, dan berbasis teknologi informasi.

#### 4. HASIL PELAKSANAAN

##### 4.1 Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat Berbasis Web

Untuk memperkenalkan Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat Berbasis Web yang telah dibangun kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat:

1. Penjelasan Konsep Sistem  
Tim pengabdian memberikan penjelasan mengenai konsep dan tujuan dari Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat berbasis web. Penjelasan meliputi manfaat sistem dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, mempercepat proses tindak lanjut, meningkatkan transparansi pelayanan, serta mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan.
2. Demonstrasi Sistem  
Dilakukan demonstrasi langsung mengenai cara kerja sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web. Demonstrasi meliputi proses pengajuan pengaduan oleh masyarakat, verifikasi pengaduan oleh admin, pengelolaan tindak lanjut pengaduan, serta monitoring status pengaduan secara real-time.
3. Pelatihan Pengguna Sistem  
Tim pengabdian memberikan pelatihan kepada pegawai Disdukcapil Kota Medan mengenai tata cara penggunaan sistem. Pelatihan mencakup proses input data pengaduan, pengelolaan laporan pengaduan, monitoring status pengaduan, dan pengelolaan data pengguna sistem.
4. Uji Coba Sistem  
Setelah pelatihan dilakukan, sistem diuji coba secara internal dengan melibatkan pegawai Disdukcapil Kota Medan. Uji coba dilakukan untuk memastikan seluruh fitur sistem dapat berjalan dengan baik serta untuk mengetahui kendala yang mungkin muncul selama penggunaan sistem.
5. Sosialisasi Sistem kepada Pengguna

Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web. Melalui sosialisasi ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah memanfaatkan layanan pengaduan secara digital.

6. **Monitoring dan Evaluasi Sistem**

Tim pengabdian melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan sistem secara berkala. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas sistem dalam mendukung pelayanan pengaduan masyarakat serta sebagai bahan pengembangan dan penyempurnaan sistem di masa mendatang.

Dengan dilaksanakannya tahapan tersebut, diharapkan Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dapat digunakan secara optimal oleh Disdukcapil Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **4.2 Antarmuka Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat Berbasis Web**

Antarmuka Sistem Informasi SOP Pengaduan Masyarakat Berbasis Web merupakan tampilan visual yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem melalui media internet. Antarmuka ini dikembangkan dengan konsep yang sederhana, responsif, dan mudah digunakan sehingga dapat diakses oleh pegawai Disdukcapil maupun masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan.

Antarmuka sistem dirancang untuk mendukung proses pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif dan efisien. Masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan, melihat status pengaduan, serta memperoleh informasi terkait tindak lanjut pengaduan yang telah disampaikan. Sementara itu, pegawai Disdukcapil dapat mengelola data pengaduan, melakukan verifikasi, memberikan tanggapan, dan memonitor proses penyelesaian pengaduan melalui dashboard sistem yang telah tersedia.

Fitur-fitur yang tersedia pada sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web ini meliputi:

1. Formulir pengajuan pengaduan masyarakat.
2. Halaman login admin dan pengguna.
3. Dashboard pengelolaan pengaduan.
4. Monitoring status pengaduan.
5. Pengelolaan data pengguna dan laporan pengaduan.
6. Sistem notifikasi tindak lanjut pengaduan.

Dengan adanya antarmuka sistem yang mudah digunakan dan terintegrasi, diharapkan proses pelayanan pengaduan masyarakat pada Disdukcapil Kota Medan dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan terorganisir. Selain itu, sistem ini juga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.

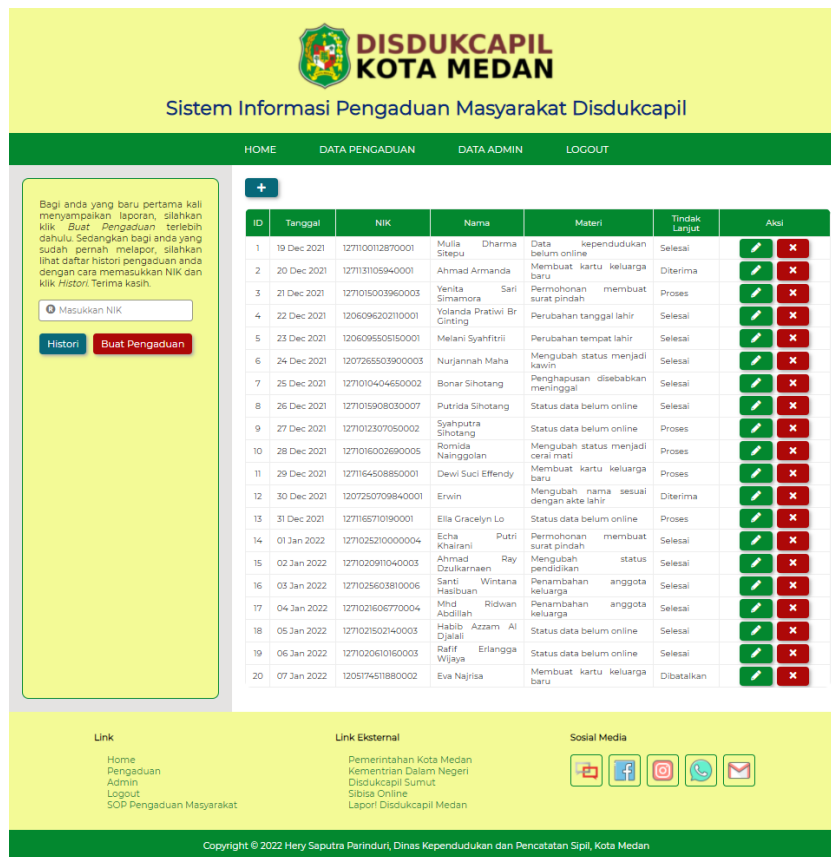


**Gambar 1.** Halaman home

Menu Home merupakan halaman utama pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Disdukcapil Kota Medan yang berfungsi sebagai pusat informasi dan akses awal bagi pengguna sistem. Pada halaman ini ditampilkan informasi umum mengenai layanan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Halaman Home menyediakan beberapa fitur utama, seperti form input Nomor Induk Kependudukan (NIK) untuk melakukan pengaduan, tombol pengajuan pengaduan baru, serta menu histori pengaduan yang digunakan untuk melihat riwayat laporan yang telah dikirimkan. Selain itu, pada halaman ini juga ditampilkan informasi SOP Pengaduan Masyarakat dan SOP Pelayanan Konsultasi Adminduk sebagai panduan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan.

Menu Home juga dilengkapi dengan navigasi menuju halaman Data Pengaduan, Data Admin, dan Logout untuk mempermudah pengelolaan sistem oleh administrator. Di bagian bawah halaman tersedia informasi tautan eksternal dan media sosial Disdukcapil Kota Medan sebagai sarana komunikasi dan informasi tambahan bagi masyarakat. Dengan tampilan yang sederhana dan informatif, halaman Home dirancang agar mudah digunakan oleh masyarakat maupun admin sistem.






































**DISDUKCAPIL KOTA MEDAN**  
Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Disdukcapil

HOME DATA PENGADUAN DATA ADMIN LOGOUT

Bagi anda yang baru pertama kali menyampaikan laporan, silahkan klik **Buat Pengaduan** terlebih dahulu. Sedangkan bagi anda yang sudah pernah melapor, silahkan lihat daftar histori pengaduan anda dengan cara memasukkan NIK dan klik **Histori**. Terima kasih.





Masukkan NIK

Histori **Buat Pengaduan**

ID	Tanggal	NIK	Nama	Materi	Tindak Lanjut	Aksi
1	19 Dec 2021	127110012870001	Mulla Dharma Sitepu	Data kependudukan belum online	Selesai	 
2	20 Dec 2021	12711050940001	Ahmad Amanda	Membuat kartu keluarga baru	Diterima	 
3	21 Dec 2021	127105003960003	Yanita Sari Simamora	Permohonan membuat surat pindah	Proses	 
4	22 Dec 2021	1206096202110001	Yolanda Pratiwi Br Ginting	Perubahan tanggal lahir	Selesai	 
5	23 Dec 2021	1206095505150001	Melani Syahfitri	Perubahan tempat lahir	Selesai	 
6	24 Dec 2021	1207265503900003	Nurjannah Maha	Mengubah status menjadi kawin	Selesai	 
7	25 Dec 2021	1271010404650002	Bonar Sihotang	Penghapusan disebabkan meninggal	Selesai	 
8	26 Dec 2021	127105908030007	Putrida Sihotang	Status data belum online	Selesai	 
9	27 Dec 2021	127102307050002	Syahputra Sihotang	Status data belum online	Proses	 
10	28 Dec 2021	127106002690005	Romida Nainggolan	Mengubah status menjadi cerai mati	Proses	 
11	29 Dec 2021	1271164508850001	Dewi Suci Effendy	Membuat kartu keluarga baru	Proses	 
12	30 Dec 2021	1207250709940001	Erwin	Mengubah nama sesuai dengan akte lahir	Diterima	 
13	31 Dec 2021	1271165710190001	Ella Gracelyn Lo	Status data belum online	Proses	 
14	01 Jan 2022	1271025210000004	Echa Khairani Putri	Permohonan surat pindah	Selesai	 
15	02 Jan 2022	1271020911040003	Ahmad Ray Dzulkaena	Mengubah status pendidikan	Selesai	 
16	03 Jan 2022	1271025603810006	Santi Wintana Hasibuan	Penambahan anggota keluarga	Selesai	 
17	04 Jan 2022	127102606770004	Mhd Ridwan Abdillah	Penambahan anggota keluarga	Selesai	 
18	05 Jan 2022	127102502140003	Habib Azzam Al Djakali	Status data belum online	Selesai	 
19	06 Jan 2022	1271020610160003	Rafif Erlangga Wijaya	Status data belum online	Selesai	 
20	07 Jan 2022	1206174611880002	Eva Najrisa	Membuat kartu keluarga baru	Dibatalkan	 

Link: Home Pengaduan Admin Logout SOP Pengaduan Masyarakat

Link Eksternal: Pemerintahan Kota Medan, Kementerian Dalam Negeri, Disdukcapil Sumut, Sibisa Online, Laporan Disdukcapil Medan

Sosial Media:    

Copyright © 2022 Hery Saputra Parinduri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Medan

**Gambar 2.** Halaman data pengaduan

Menu Data Pengaduan merupakan halaman yang digunakan untuk menampilkan dan mengelola seluruh data pengaduan masyarakat pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Disdukcapil Kota Medan. Halaman ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan laporan pengaduan yang masuk dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Pada menu ini ditampilkan tabel data pengaduan yang berisi informasi seperti ID pengaduan, tanggal pengaduan, Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama pelapor, materi atau isi pengaduan, serta status tindak lanjut pengaduan. Status pengaduan menunjukkan proses penanganan laporan, seperti diterima, diproses, selesai, atau dibatalkan.

Selain menampilkan data pengaduan, menu ini juga menyediakan fitur pengelolaan data, seperti:

1. Tombol tambah data pengaduan.
2. Fitur edit data pengaduan.
3. Fitur hapus data pengaduan.
4. Monitoring status tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Melalui menu Data Pengaduan, admin dapat melakukan pengelolaan laporan secara lebih terstruktur dan terintegrasi sehingga mempermudah proses monitoring serta tindak lanjut pengaduan masyarakat. Dengan adanya fitur ini, pelayanan pengaduan menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



DISDUKCAPIL  
KOTA MEDAN

Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Disdukcapil

HOME DATA PENGADUAN DATA ADMIN LOGOUT

Bagi anda yang baru pertama kali menyampaikan laporan, silahkan klik *Buat Pengaduan* terlebih dahulu. Sedangkan bagi anda yang sudah pernah melapor, silahkan lihat daftar histori pengaduan anda dengan cara memasukkan NIK dan klik *Histori*. Terima kasih.

Masukkan NIK

Histori Buat Pengaduan

Tambah Data Pengaduan

Tanggal  
12/19/2021

NIK  
Masukkan NIK

Nama  
Masukkan nama

Materi  
Masukkan materi

Kembali Simpan

Link  
Home  
Pengaduan  
Admin  
Logout  
SOP Pengaduan Masyarakat

Link Eksternal  
Pemerintahan Kota Medan  
Kementerian Dalam Negeri  
Disdukcapil Sumut  
Sibisa Online  
Lapor! Disdukcapil Medan

Sosial Media  


Copyright © 2022 Hery Saputra Parinduri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Medan

**Gambar 3.** Halaman buat pengaduan

Menu Buat Pengaduan merupakan halaman yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan laporan atau keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Medan. Menu ini dirancang dengan tampilan yang sederhana dan mudah digunakan agar masyarakat dapat melakukan pengaduan secara cepat dan efisien.

Pada halaman ini tersedia beberapa form input yang harus diisi oleh pengguna, yaitu:

1. Tanggal Pengaduan  
Digunakan untuk mencatat waktu pengajuan pengaduan.
2. Nomor Induk Kependudukan (NIK)  
Digunakan sebagai identitas pelapor agar data pengaduan dapat diverifikasi dengan benar.
3. Nama Pelapor  
Berisi nama masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
4. Materi Pengaduan  
Digunakan untuk menuliskan isi laporan atau keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang dialami.

Selain itu, terdapat tombol Simpan untuk mengirim data pengaduan ke dalam sistem dan tombol Kembali untuk kembali ke halaman sebelumnya. Pada bagian samping halaman juga tersedia fitur Histori yang digunakan untuk melihat riwayat pengaduan yang pernah dikirimkan oleh masyarakat.

Melalui menu Buat Pengaduan ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara lebih mudah, cepat, dan terstruktur tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan adanya fitur ini, proses pengelolaan pengaduan menjadi lebih efektif serta mendukung pelayanan publik yang transparan dan responsif.



Gambar 4. Halaman petugas

Halaman Petugas adalah halaman yang digunakan oleh petugas Disdukcapil untuk mengelola antrian yang masuk ke dalam sistem. Halaman ini memungkinkan petugas untuk memanggil antrian, melihat data antrian yang sedang dilayani (open), dan menampilkan antrian yang sudah selesai dilayani (closed). Selain itu, halaman Petugas juga memberikan akses untuk memperbarui profil dari pegawai yang sedang login. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai halaman Petugas:

1. **Memanggil Antrian:** Halaman ini dilengkapi dengan fungsi untuk memanggil antrian yang masuk ke dalam sistem. Petugas dapat melihat daftar antrian yang sedang menunggu untuk dilayani dan memanggil antrian berikutnya sesuai dengan loket yang tersedia.
2. **Data Antrian Sedang Dilayani (*Open*):** Halaman ini menampilkan informasi tentang antrian yang sedang dilayani oleh petugas. Informasi yang ditampilkan meliputi nomor antrian, data pengunjung (NIK, Nama Lengkap, dll.), dan jenis layanan yang diminta.
3. **Data Antrian Selesai Dilayani (*Closed*):** Halaman ini menampilkan daftar antrian yang sudah selesai dilayani oleh petugas. Informasi yang ditampilkan mencakup nomor antrian, data pengunjung, jenis layanan, dan waktu selesai layanan.
4. **Perbarui Profil:** Halaman Petugas memberikan akses kepada petugas untuk memperbarui profil mereka. Fitur ini memungkinkan petugas untuk mengubah informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan foto profil.

Dengan adanya halaman Petugas yang lengkap dengan fitur-fitur tersebut, diharapkan petugas Disdukcapil dapat mengelola antrian dengan lebih efisien dan efektif. Selain itu, kemampuan untuk memperbarui profil juga membantu dalam menjaga data pegawai tetap terkini dan akurat.



Gambar 5. Halaman admin

Menu Data Admin merupakan halaman yang digunakan untuk mengelola data administrator pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Disdukcapil Kota Medan. Halaman ini berfungsi untuk mengatur pengguna yang memiliki hak akses dalam mengelola sistem, khususnya dalam proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada menu ini ditampilkan tabel data admin yang berisi beberapa informasi penting, seperti:

1. ID Admin  
Sebagai identitas unik setiap administrator sistem.
2. Nama Admin  
Menampilkan nama pengguna yang memiliki hak akses sebagai administrator.
3. Username  
Digunakan oleh admin untuk melakukan login ke dalam sistem.
4. Password  
Berfungsi sebagai keamanan akun admin dalam mengakses sistem informasi.
5. Aksi  
Tersedia fitur untuk melakukan edit dan hapus data admin sesuai kebutuhan pengelolaan sistem.

Selain itu, pada halaman ini juga tersedia:

1. Tombol Tambah Admin untuk menambahkan data administrator baru.
2. Tombol Reset Database yang digunakan untuk mengatur ulang data sistem apabila diperlukan oleh pengelola.

Melalui menu Data Admin, pengelolaan hak akses sistem dapat dilakukan secara lebih terstruktur dan aman. Hal ini membantu memastikan bahwa hanya pengguna tertentu yang dapat mengelola data pengaduan masyarakat dan melakukan pengaturan pada sistem informasi. Dengan adanya halaman admin ini, pengoperasian sistem menjadi lebih terorganisir serta mendukung keamanan dan efektivitas pengelolaan layanan pengaduan masyarakat di Disdukcapil Kota Medan.

## 5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Digitalisasi SOP Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah

berhasil dilaksanakan dengan baik. Sistem informasi berbasis web yang dikembangkan mampu membantu proses pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi lebih efektif, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat maupun pihak administrator.

Penerapan sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus dilakukan secara manual. Selain itu, pihak Disdukcapil Kota Medan juga memperoleh kemudahan dalam melakukan pencatatan, monitoring, verifikasi, dan tindak lanjut pengaduan secara lebih cepat dan efisien.

Melalui kegiatan pelatihan dan sosialisasi yang telah dilakukan, pegawai Disdukcapil Kota Medan dapat memahami penggunaan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web dengan baik. Sistem ini juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan akuntabel sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

Dengan adanya digitalisasi SOP pengaduan masyarakat ini, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Medan dapat terus meningkat serta mampu memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam mendukung transformasi digital pada instansi pemerintahan.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan pengabdian masyarakat serta penyusunan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan, dukungan, serta kerja sama dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat mengenai Digitalisasi SOP Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pimpinan Universitas Pembangunan Panca Budi, dosen pembimbing, serta seluruh mahasiswa yang telah membantu dan berpartisipasi dalam pelaksanaan kegiatan ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai Disdukcapil Kota Medan yang telah memberikan dukungan, masukan, dan kerja sama selama proses implementasi sistem informasi berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan kegiatan dan laporan di masa yang akan datang. Semoga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan.

## 7. REFERENSI

Disdukcapil Pemerintah Kota Medan. (2024). <https://disdukcapil.pemkomedan.go.id/>

Hanifah, A. P., Fitriasia, Y., & Hajar, D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(3), 668–673. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i3.513>

Iqbal, M., Ilhamsyah, & Ramayuda, S. (2022). Sistem Informasi Antrian Online Berbasis Website Menggunakan Multi Channel Single Phase (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sintang). *Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(3), 354–365.

Maghfirah, Pasigai, M. A., & Abdi, M. N. (2019). Analisis Penerapan Sistem Antrian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 31–46.

Murodi, M. A., & Wahyuddin. (2023). Sistem Informasi Nomor Antrian Pasien Berbasis Web. *Jurnal ProTekInfo*, 10(1), 6–10.

Ramadhan, Z., & Siahaan, A. P. U. (2016). Dining Philosophers Theory and Concept in Operating System Scheduling. *IOSR Journal of Computer Engineering*, 18(6), 45–50.

- Ramadhani, S., Saragih, Y. M., Rahim, R., & Siahaan, A. P. U. (2017). Post-Genesis Digital Forensics Investigation. *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 3(6), 164–166.
- Tasril, V., Ginting, M. B., Mardiana, & Siahaan, A. P. U. (2017). Threats of Computer System and its Prevention. *International Journal of Scientific Research in Science and Technology*, 3(6), 448–451.
- Zen, M., Supiyandi, Rizal, C., & Eka, M. (2021). Rancang Bangun Aplikasi Absensi Siswa (Studi Kasus Lkp Karya Prima Kursus). *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 5(2), 80–87.  
<https://doi.org/10.30829/algorithm.v5i2.10507>