

PENERAPAN DIGITALISASI KRITIK DAN SARAN DALAM UPAYA PENGUATAN KOMUNIKASI DAN PELAYANAN DI KANTOR LURAH BENCAH LESUNG

Masrul Ikhsan¹, Muhammad Kevin Mahashura², Frizi Ripaldi³, Elva Sari⁴, Nandienda Putri⁵, Rahmalia Putri⁶, Inri Simanullang⁷, Windi Sudita Putri⁸, Didhan Okdeyandi⁹, Nabilla Hayati¹⁰,

Reva Khairunnisa¹¹, Vedro Hariansyah Putra¹², Dini Tia Anggriani¹³

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13} Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau Kampus Bina Widya

Email: masrul.ikhsan@lecturer.unri.ac.id¹, muhammad.kevin4050@student.unri.ac.id²,

frizi.ripaldi6612@student.unri.ac.id³, elva.sari1756@student.unri.ac.id⁴,

nandienda.putri2302@student.unri.ac.id⁵, rahmalia.putri5514@student.unri.ac.id⁶,

inri.simanullang5738@student.unri.ac.id⁷, windi.sudita1776@student.unri.ac.id⁸,

didhan.okdeyandi4054@student.unri.ac.id⁹, mailto:nabilla.hayati2363@student.unri.ac.id¹⁰

reva.khairunnisa2228@student.unri.ac.id¹¹, mailto:vedro.hariansyah6613@student.unri.ac.id¹²

dini.tia0052@student.unri.ac.id¹³

Abstrak

Kecamatan Tenayan Raya yang terletak di Kota Pekanbaru terdiri dari sepuluh kelurahan, salah satunya ialah Kelurahan Bencah Lesung. Di tengah perubahan pemerintahan yang cepat, penggunaan teknologi digital dalam layanan publik menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, serta partisipasi warga. Pemerintah kelurahan, yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan, memiliki wewenang dalam menentukan arah pembangunan sesuai dengan tujuan otonomi daerah. Namun, terdapat masih adanya kekurangan pemahaman mengenai pentingnya saluran komunikasi yang baik untuk menampung masukan serta kritik masyarakat, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakefisienan layanan publik. Inovasi dalam digitalisasi masukan dan kritik muncul sebagai suatu solusi untuk mengembalikan nilai partisipasi dan meningkatkan respons pemerintah kelurahan. Program ini dirancang agar teknologi digital dapat diintegrasikan secara terstruktur, sehingga mampu menghasilkan perangkat kelurahan yang lebih terampil, adaptif, dan berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Partisipasi Masyarakat, Otonomi Daerah, Teknologi Digital.

Abstract

Tenayan Raya District in Pekanbaru City consists of ten urban villages, one of which is Bencah Lesung. In the era of dynamic governmental transformation, the utilization of digital technology in public services has become a strategic necessity to enhance efficiency, effectiveness, accountability, and community participation. As the frontline unit of service delivery, the urban village administration has the authority to direct development in line with regional autonomy objectives. However, there remains a lack of understanding regarding the importance of effective communication channels to accommodate public feedback, resulting in inefficiency in public service delivery. Digitalization of public feedback serves as an innovative solution to restore community participation values and improve the responsiveness of the village administration. This program is designed to systematically integrate digital technology, thereby fostering a more competent, adaptive, and committed urban village administration in enhancing community welfare.

Keywords: Digitalization, Public Service, Community Participation, Bencah Lesung, Governmental Innovation

PENDAHULUAN

Kecamatan Tenayan Raya, merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Kecamatan tenayan raya memiliki sebanyak sepuluh kelurahan yang ada di dalamnya, salah satu dari kecamatan itu adalah Kelurahan Bencah Lesung. Di era transformasi pemerintahan yang semakin dinamis dan modern, pemanfaatan teknologi digital dalam berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi praktik yang umum dan bahkan menjadi tuntutan strategis. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memperkuat akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

Widjaja dalam (Muslim, 2014) menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa atau

kelurahan tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintahan kelurahan berperan sebagai unit terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan memiliki posisi strategis untuk keberhasilan semua program yang ada. Oleh karena itu, langkah untuk memperkuat kelurahan, baik pemerintah kelurahan maupun lembaga masyarakat, adalah cara untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan otonomi daerah. Dengan demikian, penyelenggaraan pemerintahan kelurahan dapat dianggap sebagai subsistem dalam sistem pemerintahan, serta memberikan kewenangan untuk mengatur dan menangani kepentingan masyarakat.

Kelurahan Bencah Lesung memiliki kewenangan untuk menetapkan arah pembangunan sendiri. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kompleksitas tanggung jawab perangkat kelurahan, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program-program yang berjalan guna keberlanjutan pembangunan kelurahan. Namun, keadaan yang ada menunjukkan bahwa masih terdapat kurangnya pemahaman mengenai pentingnya saluran komunikasi yang efektif dan efisien untuk menampung kritik serta saran dari masyarakat secara menyeluruh, yang berujung pada inefisiensi layanan publik dan pengelolaan aspirasi masyarakat yang kurang optimal. Temuan Nur et al. (2024) memperkuat hal ini, yang menekankan bahwa proses administrasi yang lambat karena pembagian tugas yang kurang terkoordinasi dapat mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat yang kurang optimal.

Oleh karena itu, dibutuhkan inovasi dalam bentuk digitalisasi kritik dan saran sebagai alternatif untuk mengembalikan nilai-nilai partisipasi masyarakat dan responsivitas pemerintah kelurahan. Program ini dirancang khusus dengan mengintegrasikan teknologi digital untuk membentuk pemahaman yang

komprehensif tentang inti pelayanan publik yang bersifat adaptif dan partisipatif. Melalui program yang terencana, sistematis, dan konsisten, diharapkan dapat menghasilkan perangkat kelurahan yang lebih kompeten dan berkomitmen dalam melayani masyarakat serta meningkatkan kemakmuran Kelurahan Bencah Lesung.

METODE

Metode yang digunakan oleh Kukerta MBKM Universitas Riau adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Mahasiswa KUKERTA MBKM Universitas Riau melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik di Kelurahan Bencah Lesung. Selama pengamatan ini, mahasiswa menyusun catatan mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan komunikasi antara petugas kelurahan dan warga. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk menganalisis interaksi yang berlangsung, termasuk bagaimana petugas menanggapi pertanyaan dan keluhan dari warga. Dengan pendekatan ini, mahasiswa Kukerta MBKM Universitas Riau mampu menemukan kelebihan dan kekurangan dalam sistem pelayanan yang berjalan.

2. Metode Wawancara

Mahasiswa Kukerta MBKM di Universitas Riau juga melakukan serangkaian wawancara untuk mengumpulkan informasi yang lebih komprehensif dari pegawai Kelurahan Bencah Lesung. Proses wawancara dilakukan dengan sejumlah pegawai untuk menyelidiki pandangan mereka tentang signifikansi kritik dan masukan dari masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesulitan yang dihadapi oleh pegawai dalam melaksanakan komunikasi dengan masyarakat. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini sangat berharga untuk analisis di kemudian hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelaksanaan Program

Program Digitalisasi Kritik dan Saran dilaksanakan oleh tim KUKERTA MBKM Universitas Riau di Kantor Lurah Bencah Lesung sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan efisiensi dalam pelayanan publik.

Dalam program ini, telah dibangun sebuah sistem tanggapan dan saran yang berbasis digital, menggunakan formulir online (Google Form) dan kode QR untuk mempermudah warga dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun masukan tanpa perlu hadir secara langsung di kantor kelurahan.

Tahap pelaksanaan meliputi:

1. Wawancara langsung kepada bapak lurah kelurahan bencah lesung - Tim KUKERTA MBKM melakukan wawancara langsung dengan Bapak Alwis Septian S.STP., M.Si selaku lurah Kelurahan Bencah Lesung untuk mendapatkan pemahaman tentang cara pengelolaan

keinginan warga, tantangan yang kerap dihadapi, serta harapan kepala desa mengenai inovasi saluran digital untuk masukan dan saran. Percakapan ini menjadi landasan bagi perancangan sistem agar selaras dengan kebutuhan dan situasi di lokasi.

2. Membuat 10 pertanyaan pada google form untuk ruang kritik dan saran - Berdasarkan hasil wawancara dan analisis kebutuhan, kelompok mengembangkan Google Form yang berisi 10 pertanyaan yang meliputi informasi responden (pilihan), jenis masukan (kritik/saran), penjelasan harapan, dan tingkat kepentingan dari isu yang ada. Pertanyaan dibuat jelas dan sederhana agar mudah dipahami oleh Masyarakat dari berbagai latar belakang.
3. Membuat link google form - Setelah seluruh pertanyaan disusun dengan baik, Google Form kemudian dirilis dalam format tautan tertentu. Tautan ini berfungsi sebagai jalur utama untuk menjangkau dan mengisi formulir untuk memberikan masukan dan rekomendasi secara online.
4. Mempublikasikan link google form tersebut dalam bentuk QR - Untuk meningkatkan kemudahan akses, tautan Google Form diubah menjadi Kode QR dengan bantuan alat pembuat QR. Kode QR ini memungkinkan masyarakat yang memiliki smartphone untuk langsung membuka formulir dengan melakukan pemindaian.
5. Penempatan QR code - QR Code dibuat dan diletakkan di Kantor kelurahan. Pendekatan penempatan ini bertujuan untuk memastikan QR Code dapat dimanfaatkan oleh warga dengan mudah.
6. Pengelolaan Data - Setiap respons yang diterima lewat Google Form tersimpan secara otomatis di Google drive. Tim secara berkala memeriksa data yang diterima, dan menyusun laporan ringkasan yang siap diserahkan kepada staff kelurahan.
7. Tindak Lanjut - Data hasil kritik dan saran disampaikan kepada perangkat kelurahan untuk dibahas dalam rapat internal. Tindak lanjut dilakukan sesuai prioritas dan kewenangan, misalnya perbaikan prosedur layanan, peningkatan fasilitas, atau penanganan keluhan masyarakat secara langsung.

Hasil Pelaksanaan

Berdasarkan pelaksanaan selama masa program, diperoleh beberapa capaian sebagai berikut:

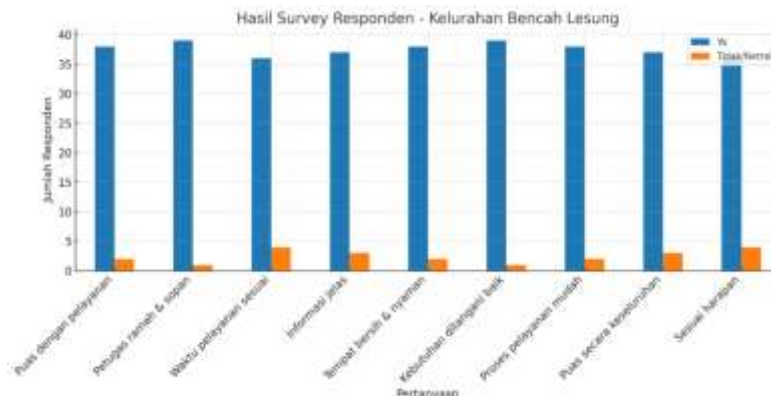
Tabel 2.1 Hasil Pelaksanaan

No.	Indikator Capaian	Kondisi Sebelum Program	Kondisi Setelah Program
1.	Jumlah saluran komunikasi	Hanya melalui tatap muka dan Menggunakan kotak kritik dan saran, lalu ditulis diatas kertas.	Ada dua saluran: tatap muka dan digital (QR Code & Form)
2.	Kecepatan penyampaian aspirasi	Relatif lambat (butuh datang langsung ke kantor lurah)	Cepat, dapat diakses 24 jam dari mana saja
3.	Jumlah aspirasi yang masuk saat ini	-	±40
4.	Tingkat partisipasi Masyarakat	Rendah, hanya Masyarakat tertentu	Meningkat, mencakup warga dari berbagai RT
5.	Transparansi tindak lanjut	Tidak terdokumentasi dengan baik	Terdata secara digital dan dapat direkap setiap bulan

Tabel 2.2 Respon Kritik dan saran

Pernyataan	Jumlah_Ya	Jumlah_Tidak/Variasi
Puas dengan pelayanan	38	2
Petugas ramah & sopan	39	1
Waktu pelayanan sesuai	36	4
Informasi jelas & mudah	37	3
Tempat bersih & nyaman	38	2
Kebutuhan ditangani baik	39	1

Proses mudah diikuti	38	2
Puas secara keseluruhan	37	3
Sesuai dengan harapan	36	4



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kalangan warga, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan di Kelurahan Bencah Lesung mendapatkan penilaian positif. Sebagian besar responden memberikan umpan balik yang baik terhadap hampir semua aspek layanan yang diajukan. Ini tercermin dari lebih dari 85% individu yang menyatakan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Penilaian positif ini tidak hanya meliputi kepuasan secara umum, tetapi juga mencakup beberapa elemen penting, seperti keramahan dan kesopanan petugas, kejelasan informasi yang diberikan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas layanan, serta kemudahan proses yang dialami masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi. Situasi ini menunjukkan bahwa kelurahan Bencah Lesung telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan sebagian besar masyarakat.

Dari sudut pandang sikap petugas, survei menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat berpendapat bahwa petugas kelurahan bersikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam memberikan layanan. Hal ini menjadi salah satu aspek yang sangat mendukung dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Di samping itu, kemudahan dalam proses pelayanan juga menjadi elemen penting yang dihargai oleh masyarakat. Sebagian besar responden merasa bahwa prosedur pelayanan telah dijelaskan dengan jelas dan mudah dimengerti, sehingga mereka tidak mengalami banyak hambatan dalam mengikuti tahapan layanan dari awal hingga akhir. Tidak hanya itu, mayoritas responden juga menyatakan bahwa kebutuhan dan pertanyaan yang diajukan telah ditangani dengan baik oleh pihak kelurahan, yang menunjukkan responsivitas petugas dalam memberikan solusi atau arahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya beberapa area yang perlu diperhatikan untuk peningkatan layanan di masa depan. Aspek ketepatan waktu pelayanan masih menjadi catatan penting, di mana ada sejumlah responden yang merasa bahwa pelayanan tidak selalu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Selain itu, masih ada keluhan mengenai kehadiran staf yang tidak selalu memenuhi jam kerja yang telah ditetapkan, sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Beberapa responden juga memberikan saran agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, salah satunya melalui penguatan sistem layanan yang berbasis digital yang dianggap mampu mempercepat proses sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Bencah Lesung tergolong tinggi, dengan persentase jawaban positif mencapai sekitar 88%, sementara jawaban negatif atau alternatif lainnya hanya sekitar 12%. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bencah Lesung telah berjalan dengan baik, tetapi tetap membutuhkan ruang untuk perbaikan. Fokus perbaikan terutama ditujukan pada peningkatan disiplin waktu pelayanan, kehadiran petugas sesuai jam kerja, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung efektivitas dan efisiensi layanan. Jika upaya perbaikan ini dapat dilaksanakan secara konsisten, maka kualitas pelayanan publik di Kelurahan Bencah Lesung berpotensi untuk semakin meningkat, dan sekaligus dapat memperkuat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kelurahan.

Pembahasan

a. Efektivitas Digitalisasi Kritik dan saran

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa implementasi sistem digital dapat mempercepat dan memudahkan proses penyampaian aspirasi. Warga tidak lagi terikat oleh waktu buka kantor kelurahan ketika ingin memberikan saran. Ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang fleksibel dan peka terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Adanya sistem digital mempermudah Masyarakat dari berbagai kalangan untuk memberikan masukan atau kritik dengan lebih mudah, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk hadir secara langsung. Bertambahnya jumlah umpan balik yang diterima juga menunjukkan meningkatnya perhatian dan kesadaran masyarakat terhadap pembangunan di tingkat kelurahan.

c. Dampak terhadap Kualitas Pelayanan

Data yang diterima melalui sistem digital lebih mudah untuk dirangkum dan disimpan. Staf kelurahan dapat mengorganisir masukan berdasarkan jenis, seperti infrastruktur, administrasi, atau layanan sosial. Oleh karena itu, perbaikan dapat dilakukan dengan lebih fokus dan sesuai prioritas.

d. Tantangan dalam implementasi

Meskipun memberikan dampak positif, pelaksanaan program juga menghadapi beberapa tantangan:

1. Sebagian penduduk memiliki tingkat literasi digital yang masih kurang, sehingga memerlukan bimbingan.
2. Koneksi internet di beberapa area RT masih tidak terlalu stabil.
3. Keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola data secara teratur jika tidak ada jadwal tertentu dari staf kelurahan.

e. Strategi Keberlanjutan

Agar program ini dapat berlanjut setelah masa KUKERTA berakhir, diperlukan:

1. Penunjukan petugas khusus yang akan bertanggung jawab untuk memantau dan menindaklanjuti masukan.
2. Pelatihan singkat untuk pegawai kelurahan dalam hal pengelolaan data digital.
3. Penyebaran informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat melalui pertemuan RT/RW, platform media sosial, dan papan pengumuman.
4. **Dokumentasi Kegiatan (Lampiran)**



Gambar 1. Melakukan wawancara langsung Bersama bapak lurah Kelurahan Bencah Lesung



Gambar 2. Pemasangan QR Code di area layanan kantor lurah



Gambar 3. Melakukan pemindaian QR Code untuk mengisi formulir



Gambar 4. tampilan formulir digital Google Form kritik dan saran.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pelaksanaan program, penerapan digitalisasi untuk kritik dan saran di Kelurahan Bencah Lesung dengan menggunakan Google Form dan QR Code telah terbukti meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi antara pemerintah kelurahan dan warganya. Sistem ini mempercepat penyampaian aspirasi, memperluas partisipasi masyarakat dari beragam latar belakang, serta meningkatkan keterbukaan dalam proses tindak lanjut. Data yang dikumpulkan secara digital memudahkan dalam pengelolaan dan pengelompokan isu, sehingga perbaikan bisa dilakukan dengan lebih fokus dan sesuai dengan prioritas. Namun, program ini masih menghadapi beberapa tantangan seperti rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian warga, terbatasnya akses internet di beberapa daerah, serta kebutuhan akan sumber daya manusia khusus untuk pengelolaan data yang berkelanjutan.

SARAN

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang telah diberikan, beberapa rekomendasi dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Memperkuat jaringan internet di daerah yang masih mengalami masalah konektivitas.
3. Menunjuk pegawai khusus untuk mengelola serta menindaklanjuti data yang diterima.
4. Melakukan publikasi dan sosialisasi yang berkelanjutan untuk memastikan partisipasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). Panduan penerapan pelayanan publik digital. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Muslim, N. N. I., & Nasution, I. (2014). Kinerja aparat desa dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Pantai Labu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2(2). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma>
- Nur, M., Zain, A., Herdiana, D., & Riau, D. P. (2024). Analysis of the public services quality at the Rinding. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 91–95. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5939/http>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2015 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah.