

ABSTRAK

Pentingnya peran anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai representasi masyarakat menuntut keterlibatan aktif dalam menyerap, menampung, menghimpun, dan menindaklanjuti aspirasi serta pengaduan masyarakat. Salah satu strategi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan publik dan menerapkan prinsip *good governance* adalah melalui implementasi sistem pengaduan masyarakat. Namun, seringkali proses pengaduan menghadapi kendala yang mengakibatkan keterlambatan penyelesaian masalah, mulai dari kompleksitas alur pengaduan hingga kesulitan menemukan *platform* pengaduan yang efektif. Dalam rangka mengatasi tantangan tersebut, sebuah langkah inovatif diambil dengan pembuatan *website* yang menyediakan fitur pengaduan melalui WhatsApp. Tujuan utama dari inisiatif ini adalah memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan mereka. Metode yang digunakan untuk mengembangkan *website* beserta fitur pengaduan melalui WhatsApp adalah menggunakan metode pengembangan perangkat lunak *scrum* yang iteratif dan inkremental, sehingga memberikan fleksibilitas untuk menghasilkan *platform* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan adanya *platform* pengaduan melalui WhatsApp, diharapkan masyarakat dapat dengan cepat dan efisien melaporkan masalah yang dihadapi serta memberikan umpan balik kepada pemerintah lokal. Penelitian ini akan menghasilkan *platform* pengaduan berupa *website* dengan fitur pengaduan melalui WhatsApp. *Website* pengaduan masyarakat ini dirancang untuk menciptakan keterbukaan dan keterjangkauan bagi semua lapisan masyarakat. Fitur pengaduan melalui WhatsApp diintegrasikan sebagai solusi untuk meminimalkan hambatan teknis dan memudahkan penggunaan oleh masyarakat yang lebih luas. Melalui *website* ini, masyarakat dapat dengan mudah mengajukan pengaduan, mengirimkan pesan, dan memberikan dokumentasi terkait masalah yang dihadapi. Dengan implementasi *platform* ini, diharapkan penyelesaian masalah dapat dilakukan dengan lebih efisien dan responsif. Pemerintah lokal dapat mengakses informasi pengaduan dengan lebih cepat, memungkinkan mereka untuk segera mengambil tindakan yang diperlukan. Dengan demikian, pembuatan *website* pengaduan masyarakat dengan fitur pengaduan melalui WhatsApp bukan hanya

menjadi solusi praktis dalam menangani kendala proses pengaduan, tetapi juga menjadi langkah signifikan dalam mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam membangun pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Kata kunci — *pengaduan masyarakat, WhatsApp, website*