

Pemberdayaan Warga Melalui Pengaduan QR Code untuk Ketertiban Lingkungan dan Pencegahan Penyakit Sosial Kelurahan Tagari Tallunglipu

Yulius Pakiding^{*1}, Driyunita², Gabriel Moga³

^{1,2,3} Universitas Kristen Indonesia Toraja

*e-mail penulis korespondensi: yuliuspakiding@ukitoraja.ac.id

Abstract

The Tagari Tallunglipu sub-district has a high level of social and educational activity, yet it still faces limitations in public complaint facilities as well as potential social issues such as substance abuse, bullying, and disturbances to public order. This Community Service Program (KKN) aims to improve public services and community participation through the implementation of a QR Code-based complaint system and education on the prevention of social issues. Implementation methods included observation, coordination with the subdistrict government, designing a complaint form using Google Forms, creating and installing QR codes, socializing the use of the system, conducting outreach at schools, and drafting an SOP for complaint management. The results of the activity showed that the complaint system was successfully activated and installed at 12 strategic locations. The SOP for complaint management has also been drafted as a guideline for follow-up on reports. Outreach on the prevention of social ills was conducted at SMK Kristen Tagari Rantepao and SMKN 1 Toraja Utara, with a total of 207 participants. Although no reports have been received yet and formal training for officials has not been conducted, this program serves as an initial step toward strengthening digital services, raising awareness among adolescents, and the sustainable prevention of social ills.

Keywords: Public complaints, QR codes, public services, drugs, bullying.

Abstrak

Kelurahan Tagari Tallunglipu memiliki aktivitas sosial dan pendidikan yang tinggi, namun masih menghadapi keterbatasan fasilitas pengaduan masyarakat serta potensi penyakit sosial seperti penyalahgunaan NAPZA, perundungan, dan gangguan ketertiban lingkungan. Kegiatan KKN ini bertujuan meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat melalui implementasi sistem pengaduan berbasis QR Code serta edukasi pencegahan penyakit sosial. Metode pelaksanaan meliputi observasi, koordinasi dengan pemerintah kelurahan, perancangan formulir pengaduan menggunakan Google Form, pembuatan dan pemasangan QR Code, sosialisasi penggunaan sistem, penyuluhan di sekolah, serta penyusunan SOP pengelolaan pengaduan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sistem pengaduan berhasil diaktifkan dan dipasang pada 12 titik strategis. SOP pengelolaan pengaduan juga telah tersusun sebagai pedoman tindak lanjut laporan. Sosialisasi pencegahan penyakit sosial dilaksanakan di SMK Kristen Tagari Rantepao dan SMKN 1 Toraja Utara dengan total 207 peserta. Meskipun belum terdapat laporan masuk dan pelatihan formal aparaturnya belum terlaksana, program ini menjadi langkah awal penguatan pelayanan digital, peningkatan kesadaran remaja, dan pencegahan penyakit sosial secara berkelanjutan.

Kata kunci: Pengaduan masyarakat, QR Code, pelayanan publik, NAPZA, perundungan.

1. PENDAHULUAN

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi warga dalam penyelesaian masalah sosial. Dalam konteks pembangunan masyarakat, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses administrasi, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan, memperkuat komunikasi antara warga dan aparaturnya, serta menciptakan lingkungan yang aman, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan sosial yang semakin cepat, meningkatnya mobilitas penduduk, serta perkembangan teknologi digital menuntut pemerintah kelurahan untuk memiliki mekanisme pelayanan yang sederhana, mudah diakses, terdokumentasi, dan mampu menampung aspirasi warga secara cepat.

Oleh karena itu, inovasi pelayanan berbasis teknologi tepat guna menjadi salah satu pendekatan strategis dalam penguatan tata kelola pemerintahan di tingkat lokal.

Kelurahan Tagari Tallunglipu merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Tallunglipu, Kabupaten Toraja Utara, Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah ini memiliki karakter sosial yang cukup dinamis karena berada pada kawasan dengan aktivitas pendidikan, keagamaan, sosial, dan ekonomi masyarakat yang tinggi. Keberadaan sekolah, fasilitas umum, rumah ibadah, area publik, serta rumah kos menjadikan Kelurahan Tagari Tallunglipu sebagai ruang pertemuan berbagai kelompok masyarakat, terutama pelajar, mahasiswa, pemuda, warga setempat, dan pendatang. Kecamatan Tallunglipu sendiri tercatat dalam publikasi statistik tahunan BPS Kabupaten Toraja Utara, sehingga wilayah ini memiliki basis administratif yang jelas sebagai bagian dari struktur pemerintahan daerah. Tingginya mobilitas masyarakat membawa dampak positif terhadap perkembangan wilayah, tetapi pada saat yang sama juga dapat memunculkan berbagai persoalan sosial dan ketertiban lingkungan. Permasalahan seperti gangguan ketenteraman, perkelahian, pergaulan bebas, kurangnya pengawasan lingkungan rumah kos, serta rendahnya kepedulian terhadap fasilitas umum dapat terjadi apabila tidak diimbangi dengan sistem pengawasan sosial dan pelayanan publik yang memadai. Selain itu, persoalan penyakit sosial seperti penyalahgunaan NAPZA, perundungan, serta perilaku berisiko di kalangan remaja perlu mendapatkan perhatian serius karena dapat berdampak pada kesehatan, keamanan, prestasi belajar, dan kualitas kehidupan sosial masyarakat. Edukasi pencegahan perilaku menyimpang pada remaja menjadi penting karena kesadaran hukum, pemahaman risiko, dan penguatan karakter dapat menekan peluang terjadinya kenakalan remaja (Mozin, Yunus, & Ngiu, 2024).

Salah satu persoalan utama yang dihadapi masyarakat adalah terbatasnya fasilitas pengaduan yang mudah diakses dan terdokumentasi. Dalam banyak kasus, warga sebenarnya mengetahui adanya masalah di lingkungan sekitar, tetapi tidak memiliki saluran pelaporan yang praktis, cepat, aman, dan jelas alur tindak lanjutnya. Pengaduan yang hanya disampaikan secara lisan sering kali sulit ditelusuri kembali, tidak terdokumentasi dengan baik, dan berpotensi menimbulkan keterlambatan penanganan. Kondisi tersebut dapat mengurangi efektivitas pelayanan kelurahan dan menurunkan partisipasi warga dalam menjaga ketertiban lingkungan. Padahal, sistem pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam membangun tata kelola pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Perkembangan teknologi digital memberikan peluang bagi pemerintah kelurahan untuk memperbaiki pola pelayanan masyarakat. Sistem pengaduan digital memungkinkan laporan warga tersimpan secara rapi, mudah diverifikasi, dan dapat dijadikan dasar penyusunan program kelurahan. Wibowo, Tarigan, dan Siregar (2025) menjelaskan bahwa implementasi teknologi mobile e-digital dapat membantu meningkatkan efisiensi pengaduan masyarakat karena proses pelaporan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahmawati dan Setiawan (2024), bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website dapat membantu proses pelayanan karena laporan warga dapat diterima, dikelola, dan ditindaklanjuti secara lebih sistematis. Dengan demikian, digitalisasi pengaduan bukan hanya berfungsi sebagai media pelaporan, tetapi juga sebagai alat manajemen data sosial masyarakat.

Pemanfaatan QR Code menjadi pilihan yang relevan untuk diterapkan di tingkat kelurahan karena teknologi ini sederhana, murah, dan mudah digunakan. Warga hanya perlu memindai kode menggunakan telepon pintar untuk mengakses formulir pengaduan digital. Sistem ini tidak membutuhkan aplikasi khusus sehingga lebih mudah diterima oleh masyarakat dengan tingkat literasi teknologi yang beragam. Ketika QR Code dihubungkan dengan Google Form, laporan dapat langsung tersimpan dalam basis data digital seperti spreadsheet. Hal ini membantu aparat kelurahan melakukan rekapitulasi, memilah jenis laporan, melakukan verifikasi, serta menentukan prioritas tindak lanjut. Sistem pengaduan berbasis web maupun formulir digital juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat pencatatan, dan mendukung dokumentasi pelayanan publik (Umar & Widodo, 2025; Sumardiono et al., 2025).

Namun, penerapan sistem digital tidak dapat berdiri sendiri tanpa edukasi dan pendampingan. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan sistem pengaduan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap pemerintah, pemahaman manfaat sistem, kebiasaan melapor, serta kemampuan menggunakan perangkat digital. Oleh sebab itu, sosialisasi menjadi tahap penting agar masyarakat mengetahui fungsi QR Code, memahami cara mengisi formulir

pengaduan, dan menyadari bahwa pelaporan dini merupakan bentuk kepedulian terhadap lingkungan. Selain itu, aparat kelurahan juga perlu memahami alur pengelolaan laporan, mulai dari penerimaan data, verifikasi, klasifikasi masalah, tindak lanjut, hingga pengarsipan. Standar Operasional Prosedur diperlukan agar sistem yang dibuat tidak hanya berjalan selama kegiatan pengabdian, tetapi dapat dilanjutkan secara mandiri oleh mitra. Selain penguatan pelayanan pengaduan, pencegahan penyakit sosial juga menjadi fokus penting dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini. Remaja merupakan kelompok yang rentan terhadap pengaruh lingkungan, tekanan teman sebaya, penyalahgunaan zat adiktif, perundungan, dan pergaulan bebas. Edukasi kesehatan dan sosial bagi remaja dapat meningkatkan pengetahuan, membentuk sikap waspada, serta mendorong perilaku pencegahan terhadap risiko HIV/AIDS dan penyalahgunaan NAPZA (Utami & Ramadhanintyas, 2025; Hasanah et al., 2025). Firmanti et al. (2025) juga menegaskan bahwa pemberdayaan remaja melalui edukasi HIV/AIDS berperan dalam mengurangi dampak pergaulan bebas. Dengan demikian, penyuluhan di sekolah merupakan strategi yang tepat karena sekolah menjadi ruang pembentukan karakter, pengetahuan, dan perilaku sosial remaja.

Pencegahan perundungan juga tidak kalah penting karena perundungan berdampak pada kondisi psikologis korban, hubungan sosial, dan iklim pendidikan. Perundungan dapat berbentuk fisik, verbal, sosial, maupun digital, dan sering kali terjadi karena rendahnya empati serta lemahnya budaya saling menghargai. Sosialisasi mengenai bahaya bullying dapat membantu siswa mengenali bentuk-bentuk kekerasan, memahami dampaknya, serta berani melapor apabila mengalami atau menyaksikan tindakan perundungan. Program edukasi remaja sehat yang menekankan pencegahan pergaulan bebas, HIV/AIDS, dan perilaku berisiko terbukti relevan untuk membangun kesadaran kolektif di lingkungan sekolah (Tuasela et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat melalui implementasi sistem pengaduan QR Code dan sosialisasi pencegahan penyakit sosial menjadi upaya strategis dalam menjawab kebutuhan mitra. Program ini menggabungkan dua pendekatan, yaitu pendekatan teknologi melalui penyediaan sarana pengaduan digital dan pendekatan edukatif melalui penyuluhan kepada pelajar serta masyarakat. Integrasi kedua pendekatan tersebut diharapkan dapat memperkuat ketertiban lingkungan, meningkatkan partisipasi warga, memperbaiki dokumentasi laporan, serta mendorong pencegahan masalah sosial sejak dini. Tujuan kegiatan ini adalah membantu Kelurahan Tagari Tallunglipu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem pengaduan berbasis QR Code, menyediakan media pelaporan yang mudah diakses masyarakat, meningkatkan kesadaran warga dan pelajar mengenai pentingnya pelaporan dini, serta mendukung pencegahan penyakit sosial melalui edukasi NAPZA, HIV/AIDS, pergaulan bebas, dan perundungan. Dengan adanya program ini, kelurahan diharapkan memiliki sistem pelayanan yang lebih responsif, masyarakat semakin aktif menjaga ketertiban lingkungan, dan sekolah memperoleh penguatan edukasi dalam membentuk generasi muda yang sehat, peduli, dan bertanggung jawab.

2. METODE

Profil dan Lokasi Mitra

Mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Pemerintah Kelurahan Tagari Tallunglipu bersama masyarakat setempat sebagai mitra utama. Kelurahan Tagari Tallunglipu berlokasi di Kecamatan Tallunglipu, Kabupaten Toraja Utara, Provinsi Sulawesi Selatan. Sasaran kegiatan meliputi aparat kelurahan, tokoh masyarakat, warga di sekitar titik pemasangan QR Code, pengelola lingkungan rumah kos, serta pelajar di dua satuan pendidikan, yaitu SMK Kristen Tagari Rantepao dan SMKN 1 Toraja Utara. Dengan demikian, jumlah mitra kelembagaan utama adalah satu kelurahan, sedangkan sasaran edukasi sekolah terdiri atas dua sekolah dengan total 207 peserta, yaitu 126 siswa dari SMK Kristen Tagari Rantepao dan 81 siswa dari SMKN 1 Toraja Utara.

Lokasi kegiatan dipilih karena Kelurahan Tagari Tallunglipu memiliki aktivitas sosial dan pendidikan yang cukup tinggi, serta terdapat fasilitas umum, sekolah, rumah ibadah, area publik, dan sekitar ± 30 unit rumah kos yang membutuhkan dukungan sistem pengawasan dan pelaporan masyarakat. Titik pemasangan QR Code dilakukan pada 12 lokasi strategis, antara lain kantor kelurahan, sekolah, rumah ibadah, papan informasi publik, dan area sekitar Lapangan Tagari. Jarak lokasi mitra dari Kampus UKI Toraja Rantepao/Talung Lipung diperkirakan sekitar $\pm 0,5-1$

km dan perlu disesuaikan kembali apabila acuan kampus yang digunakan adalah kampus UKI Toraja di Makale. Estimasi ini memakai acuan lokasi publik UKI Toraja Rantepao di wilayah Talung Lipung/Jl. Poros Sa'dan dan lokasi Tagari Tallunglipu sebagai kelurahan di Kecamatan Tallunglipu.

Waktu Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama 17 hari, Seluruh rangkaian kegiatan mencakup observasi awal, koordinasi dengan pemerintah kelurahan, perancangan sistem pengaduan digital, pembuatan QR Code, pemasangan QR Code pada titik strategis, sosialisasi penggunaan sistem pengaduan, penyuluhan pencegahan penyakit sosial di sekolah, pendampingan teknis, serta evaluasi awal pelaksanaan program.

Tahap Persiapan. Tahap persiapan diawali dengan survei awal di wilayah Kelurahan Tagari Tallunglipu untuk mengidentifikasi kondisi sosial, fasilitas pelayanan pengaduan, potensi gangguan ketertiban lingkungan, serta kebutuhan masyarakat terhadap sistem pelaporan yang mudah diakses. Survei dilakukan di kantor kelurahan, sekitar Lapangan Tagari, lingkungan rumah kos, sekolah, rumah ibadah, dan fasilitas umum lainnya. Tim juga melakukan pengamatan terhadap pola aktivitas masyarakat, titik keramaian, serta lokasi yang dianggap strategis untuk pemasangan QR Code. Setelah observasi awal, tim melakukan koordinasi dan perizinan kepada Lurah Tagari Tallunglipu beserta aparatur kelurahan. Koordinasi ini bertujuan menjelaskan maksud kegiatan, memperoleh izin pelaksanaan, menyepakati bentuk program, menentukan titik pemasangan QR Code, serta membangun komitmen mitra dalam pengelolaan sistem setelah program selesai. Selain itu, tim juga melakukan komunikasi dengan tokoh masyarakat, pihak sekolah, serta narasumber penyuluhan agar kegiatan berjalan sesuai kebutuhan sasaran. Pada tahap ini, tim menyusun rancangan sistem pengaduan digital menggunakan Google Form yang terhubung dengan QR Code. Formulir pengaduan dirancang untuk memuat identitas pelapor, lokasi kejadian, jenis pengaduan, uraian masalah, dan bukti pendukung apabila tersedia. Tim juga menyusun materi sosialisasi penggunaan QR Code, materi edukasi pencegahan NAPZA dan perundungan, serta rancangan Standar Operasional Prosedur pengelolaan laporan bagi aparatur kelurahan.

Tahap Pelaksanaan Inti

Tahap pelaksanaan inti dilakukan melalui beberapa aksi nyata. Pertama, tim membuat dan menguji sistem pengaduan berbasis Google Form. Setelah formulir dipastikan dapat diakses, tautan formulir diubah menjadi QR Code agar masyarakat dapat membuka layanan pengaduan dengan cara memindai kode menggunakan telepon pintar. Sistem kemudian diuji untuk memastikan data laporan dapat masuk dan tersimpan secara otomatis pada spreadsheet.

Kedua, QR Code dicetak dan dipasang pada 12 titik strategis di Kelurahan Tagari Tallunglipu. Titik pemasangan dipilih berdasarkan hasil observasi dan masukan dari aparatur kelurahan, seperti kantor kelurahan, sekolah, rumah ibadah, papan informasi, dan area publik. Pemasangan ini bertujuan mendekatkan akses pengaduan kepada masyarakat sehingga warga dapat melaporkan gangguan ketertiban, masalah fasilitas umum, kondisi rumah kos, maupun potensi penyakit sosial secara cepat dan terdokumentasi.

Ketiga, tim melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan sistem pengaduan QR Code. Warga diberikan penjelasan tentang tujuan program, manfaat pelaporan digital, cara memindai QR Code, cara mengisi formulir, serta pentingnya menyampaikan laporan secara benar dan bertanggung jawab. Sosialisasi ini juga menekankan bahwa sistem pengaduan bukan sarana untuk menyebarkan fitnah, tetapi media partisipatif untuk membantu kelurahan menangani masalah lingkungan.

Keempat, tim melakukan pendampingan teknis kepada aparatur kelurahan terkait cara mengakses laporan, membaca data pada spreadsheet, melakukan verifikasi, mengklasifikasikan pengaduan, dan menindaklanjuti laporan sesuai prioritas. Walaupun pelatihan formal belum dapat dilaksanakan secara penuh, pendampingan dan penjelasan teknis diberikan sebagai langkah awal agar sistem dapat dikelola secara mandiri oleh pihak kelurahan.

Kelima, tim melaksanakan sosialisasi pencegahan penyakit sosial di sekolah. Kegiatan ini dilakukan di SMK Kristen Tagari Rantepao dan SMKN 1 Toraja Utara dengan total 207 siswa. Materi yang diberikan meliputi bahaya penyalahgunaan NAPZA, dampak kesehatan dan sosial

dari zat adiktif, konsekuensi hukum penyalahgunaan narkoba, bentuk-bentuk perundungan, dampak psikologis bagi korban, serta pentingnya membangun budaya saling menghargai. Kegiatan dilakukan melalui pemaparan materi, diskusi, dan tanya jawab agar peserta terlibat aktif.

Evaluasi dan Keberlanjutan

Evaluasi kegiatan dilakukan dengan melihat keterlaksanaan program, jumlah titik QR Code yang terpasang, kesiapan sistem pengaduan, respons masyarakat, partisipasi peserta sosialisasi, serta kesiapan aparatur kelurahan dalam mengelola laporan. Tim juga menyusun SOP pengelolaan pengaduan sebagai pedoman keberlanjutan program. SOP tersebut memuat alur penerimaan laporan, verifikasi, klasifikasi, tindak lanjut, dokumentasi, serta rekapitulasi data. Dengan adanya SOP, sistem pengaduan QR Code diharapkan tetap dapat digunakan setelah kegiatan pengabdian selesai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Tagari Tallunglipu difokuskan pada dua kegiatan utama, yaitu implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis QR Code dan pelaksanaan kegiatan sosialisasi serta edukasi pencegahan penyakit sosial. Kedua kegiatan tersebut dirancang sebagai bentuk respons terhadap permasalahan mitra, yaitu terbatasnya media pengaduan masyarakat yang mudah diakses serta adanya potensi gangguan ketertiban lingkungan dan penyakit sosial di wilayah kelurahan. Secara umum, kegiatan berjalan sesuai dengan rencana program yang telah disusun. Implementasi sistem pengaduan berbasis QR Code menghasilkan sarana pelaporan digital yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara cepat dan terdokumentasi. Sementara itu, kegiatan sosialisasi dan edukasi diarahkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya pelajar, mengenai bahaya penyalahgunaan NAPZA, perundungan, serta pentingnya pelaporan dini terhadap gangguan ketertiban lingkungan.



Gambar 1. Koordinasi ke Kelurahan Tagari Tallunglipu

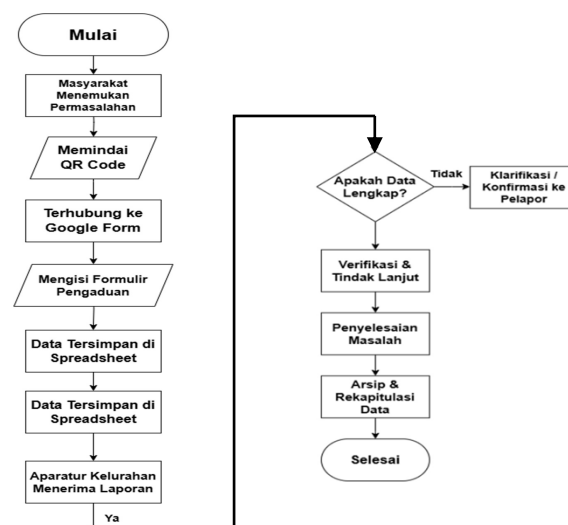
Implementasi Sistem Pengaduan Berbasis QR Code

Sistem pengaduan masyarakat berbasis Google Form yang terhubung dengan QR Code berhasil dirancang, diuji, dan diimplementasikan di Kelurahan Tagari Tallunglipu. Sistem ini dibuat dengan memanfaatkan teknologi sederhana agar mudah digunakan oleh masyarakat dan dapat dikelola oleh aparatur kelurahan. Formulir pengaduan digital memuat beberapa komponen utama, seperti identitas pelapor, jenis pengaduan, lokasi kejadian, uraian permasalahan, serta dokumentasi pendukung apabila tersedia. QR Code yang telah dibuat kemudian dicetak dan dipasang pada 12 titik strategis di wilayah Kelurahan Tagari Tallunglipu. Titik pemasangan tersebut meliputi kantor kelurahan, sekolah, rumah ibadah, papan informasi publik, serta area sekitar Lapangan Tagari. Pemilihan lokasi pemasangan dilakukan berdasarkan hasil observasi dan pertimbangan aksesibilitas masyarakat, sehingga warga dapat dengan mudah menemukan

dan memindai QR Code ketika ingin menyampaikan laporan. Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan terkait penyakit sosial, kondisi rumah kos, kerusakan atau gangguan fasilitas umum, serta gangguan ketertiban lingkungan secara digital dan terdokumentasi. Dengan adanya sistem ini, laporan masyarakat tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi dapat tersimpan secara otomatis dalam database berbasis spreadsheet. Hal ini memudahkan aparatur kelurahan dalam melakukan pencatatan, verifikasi, pengelompokan laporan, serta tindak lanjut sesuai jenis permasalahan. Alur sistem pengaduan berbasis QR Code yang telah diimplementasikan dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 2. Alur Sistem Pengaduan Berbasis QR Code

Berdasarkan Gambar 1, alur pengaduan dimulai ketika masyarakat menemukan suatu permasalahan di lingkungan sekitar. Masyarakat kemudian memindai QR Code menggunakan telepon pintar dan akan diarahkan ke formulir pengaduan digital. Setelah formulir diisi, data



laporan akan tersimpan secara otomatis pada spreadsheet yang dapat diakses oleh aparatur kelurahan. Selanjutnya, aparatur kelurahan menerima laporan, memeriksa kelengkapan data, melakukan klarifikasi apabila diperlukan, serta menindaklanjuti laporan sesuai dengan jenis permasalahan. Setelah masalah diselesaikan, laporan akan diarsipkan dan direkapitulasi sebagai data pendukung pelayanan kelurahan. Secara teknis, sistem pengaduan dapat berjalan dengan baik dan dapat diakses melalui telepon pintar. Sistem ini dirancang secara sederhana, partisipatif, dan mudah digunakan sehingga masyarakat tidak memerlukan aplikasi tambahan. Selain itu, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan juga telah disusun sebagai pedoman bagi aparatur kelurahan dalam menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, dan mengarsipkan laporan masyarakat. Meskipun sistem telah berhasil dirancang dan dipasang, selama masa pelaksanaan KKN belum terdapat laporan masyarakat yang masuk melalui sistem tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem baru masih memerlukan waktu adaptasi, sosialisasi berkelanjutan, serta pembiasaan kepada masyarakat. Selain itu, pelatihan formal bagi aparatur kelurahan belum dapat direalisasikan karena keterbatasan waktu dan penyesuaian jadwal. Namun demikian, penjelasan teknis dan penyerahan panduan penggunaan sistem telah dilakukan sebagai langkah awal pengenalan dan keberlanjutan program.

Tabel 1. Capaian Implementasi Sistem Pengaduan

No	Indikator Capaian	Target	Realisasi
1	Sistem Pengaduan Aktif	1 sistem	1 sistem aktif
2	Titik Pemasangan QR Code	≥ 5 titik	12 titik terpasang
3	Pelatihan Aparatur	≥ 1 kali	Belum terealisasi secara formal
4	Jumlah Laporan Masuk	≥ 5 laporan	Belum terdapat laporan

5	Penyusunan SOP	1 dokumen	1 dokumen tersusun
---	----------------	-----------	--------------------

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar target kegiatan telah tercapai, terutama pada aspek penyediaan sistem pengaduan, jumlah titik pemasangan QR Code, dan penyusunan SOP. Target pemasangan QR Code bahkan melampaui rencana awal, yaitu dari target minimal lima titik menjadi 12 titik terpasang. Hal ini menunjukkan adanya dukungan dari pihak kelurahan dan masyarakat terhadap penyediaan sarana pengaduan digital. Namun, terdapat dua indikator yang belum tercapai, yaitu pelatihan aparaturnya secara formal dan jumlah laporan yang masuk melalui sistem. Kedua hal tersebut menjadi catatan penting untuk pengembangan program berikutnya.

Sosialisasi dan Edukasi

Kegiatan sosialisasi dan edukasi dilaksanakan dalam dua bentuk, yaitu sosialisasi pencegahan penyakit sosial di sekolah dan sosialisasi penggunaan fasilitas pengaduan berbasis QR Code di lingkungan masyarakat. Kedua kegiatan ini memiliki sasaran yang berbeda, tetapi saling mendukung dalam upaya meningkatkan ketertiban lingkungan dan mencegah penyakit sosial.

a. Sosialisasi Pencegahan Penyakit Sosial di Sekolah

Sosialisasi pencegahan penyakit sosial dilaksanakan di dua satuan pendidikan, yaitu SMK Kristen Tagari Rantepao dan SMKN 1 Toraja Utara. Jumlah peserta kegiatan di SMK Kristen Tagari Rantepao sebanyak 126 siswa, sedangkan peserta di SMKN 1 Toraja Utara sebanyak 81 siswa. Dengan demikian, total peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi adalah 207 siswa. Materi sosialisasi yang diberikan meliputi bahaya penyalahgunaan NAPZA dan pencegahan perundungan atau bullying. Materi mengenai NAPZA dibawakan oleh pihak BNN, sedangkan materi mengenai perundungan dibawakan oleh Ibu Dr. Harmelia Tulak, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen UKI Toraja. Pada materi NAPZA, peserta diberikan pemahaman mengenai jenis-jenis narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya, dampak penyalahgunaan terhadap kesehatan fisik dan mental, dampak sosial bagi keluarga dan lingkungan, serta konsekuensi hukum bagi pelaku penyalahgunaan narkoba.



Gambar 3. Sosialisasi Pencegahan Penyakit Sosial di Sekolah

Sementara itu, pada materi perundungan, peserta diberikan pemahaman mengenai bentuk-bentuk bullying, seperti bullying fisik, verbal, sosial, dan psikologis. Peserta juga diberikan penjelasan mengenai dampak perundungan terhadap korban, antara lain menurunnya rasa percaya diri, gangguan psikologis, rasa takut, isolasi sosial, serta terganggunya proses belajar. Materi ini juga menekankan pentingnya membangun budaya saling menghargai, empati, dan kepedulian di lingkungan sekolah. Kegiatan sosialisasi berlangsung secara interaktif melalui sesi diskusi dan tanya jawab. Antusiasme peserta terlihat dari keaktifan siswa dalam menyampaikan pertanyaan, memberikan tanggapan, serta menceritakan pandangan mereka mengenai permasalahan sosial di lingkungan remaja. Melalui kegiatan ini, siswa memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bahaya penyakit sosial dan pentingnya menjaga diri dari pengaruh negatif lingkungan pergaulan.

b. Sosialisasi Cara Penggunaan Fasilitas Pengaduan Berbasis QR Code di Lingkungan Masyarakat

Selain sosialisasi di sekolah, kegiatan juga dilakukan di lingkungan masyarakat dengan fokus pada pengenalan dan penggunaan sistem pengaduan berbasis QR Code. Warga diberikan penjelasan mengenai tujuan pembuatan sistem, manfaat pengaduan digital, serta cara menggunakan QR Code untuk menyampaikan laporan. Dalam kegiatan ini, masyarakat diberikan arahan mengenai langkah-langkah penggunaan sistem, dimulai dari memindai QR Code menggunakan kamera telepon pintar, membuka tautan formulir pengaduan, mengisi data laporan, menuliskan uraian permasalahan, hingga mengirimkan laporan. Tim juga menjelaskan bahwa laporan yang masuk akan diterima oleh aparaturnya kelurahan untuk diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan. Sosialisasi ini bertujuan untuk membangun budaya pelaporan yang partisipatif di masyarakat. Warga diharapkan tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan lingkungan. Melalui sistem pengaduan ini, masyarakat memiliki sarana untuk menyampaikan aspirasi dan laporan secara lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi.



Gambar 4. Sosialisasi QR Code di Lingkungan Masyarakat

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa program implementasi sistem pengaduan berbasis QR Code di Kelurahan Tagari Tallunglipu telah berhasil diwujudkan secara teknis dan administratif. Keberhasilan tersebut ditandai dengan tersedianya satu sistem pengaduan digital aktif, pemasangan QR Code pada 12 titik strategis, serta tersusunnya dokumen SOP pengelolaan pengaduan. Capaian ini menunjukkan bahwa teknologi sederhana dapat dimanfaatkan sebagai solusi pelayanan publik di tingkat kelurahan. Ketersediaan sistem pengaduan berbasis QR Code menjadi langkah awal dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Sistem ini membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor kelurahan. Selain itu, sistem digital juga membantu aparaturnya kelurahan dalam mendokumentasikan laporan secara lebih rapi dan sistematis. Hal ini sejalan dengan pendapat Wibowo, Tarigan, dan Siregar (2025) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi mobile e-digital dapat meningkatkan efisiensi pengaduan masyarakat. Rahmawati dan Setiawan (2024) juga menjelaskan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website dapat membantu proses penerimaan dan pengelolaan laporan secara lebih efektif. Implementasi sistem pengaduan digital juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Laporan yang masuk melalui sistem dapat terdokumentasi dengan jelas, sehingga aparaturnya kelurahan memiliki data yang dapat digunakan untuk melakukan tindak lanjut dan evaluasi. Dokumentasi laporan juga dapat menjadi dasar dalam menyusun program kelurahan yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, sistem pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai media penerimaan laporan, tetapi juga sebagai instrumen pengumpulan data sosial masyarakat. Meskipun sistem telah berhasil diaktifkan, belum adanya laporan yang masuk selama masa pelaksanaan KKN menunjukkan bahwa penggunaan sistem baru memerlukan proses adaptasi. Masyarakat membutuhkan waktu untuk mengenal, memahami, dan mempercayai sistem pengaduan digital. Partisipasi masyarakat dalam sistem berbasis teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kebiasaan melapor, tingkat literasi digital, kepercayaan terhadap tindak lanjut laporan, serta intensitas sosialisasi

yang dilakukan. Oleh karena itu, keberlanjutan program sangat bergantung pada upaya kelurahan dalam terus memperkenalkan sistem ini kepada masyarakat.

Tidak terealisasinya pelatihan formal bagi aparatur kelurahan juga menjadi salah satu keterbatasan program. Padahal, kapasitas aparatur merupakan faktor penting dalam pengelolaan pelayanan berbasis digital. Aparatur kelurahan perlu memiliki kemampuan dalam mengakses data laporan, melakukan verifikasi, mengelompokkan jenis pengaduan, menentukan prioritas penanganan, serta mengarsipkan laporan secara berkala. Walaupun pelatihan formal belum terlaksana, penyerahan panduan penggunaan dan SOP menjadi langkah awal yang penting untuk mendukung keberlanjutan sistem. Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan menjadi salah satu capaian penting dalam kegiatan ini. SOP memberikan pedoman yang jelas mengenai alur penerimaan laporan, pemeriksaan kelengkapan data, klarifikasi kepada pelapor, verifikasi lapangan, tindak lanjut, penyelesaian masalah, dan pengarsipan laporan. Dengan adanya SOP, aparatur kelurahan memiliki acuan kerja yang lebih sistematis. SOP juga membantu memastikan bahwa laporan masyarakat tidak berhenti pada tahap penerimaan, tetapi dapat diproses sesuai mekanisme yang telah ditentukan.

Sementara itu, kegiatan sosialisasi pencegahan penyakit sosial di sekolah memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kesadaran remaja. Remaja merupakan kelompok yang rentan terhadap pengaruh lingkungan, penyalahgunaan zat adiktif, pergaulan bebas, dan perundungan. Oleh sebab itu, edukasi mengenai bahaya NAPZA dan bullying sangat relevan untuk diberikan di lingkungan sekolah. Mozin, Yunus, dan Ngiu (2024) menjelaskan bahwa penyuluhan hukum dan edukasi pencegahan kenakalan remaja dapat meningkatkan kesadaran hukum dan sosial peserta didik. Hal ini sesuai dengan hasil kegiatan yang menunjukkan adanya partisipasi aktif siswa selama sesi diskusi dan tanya jawab. Materi NAPZA yang diberikan oleh BNN membantu peserta memahami bahaya penyalahgunaan narkoba, psikotropika, dan zat adiktif lainnya, baik dari aspek kesehatan, sosial, maupun hukum. Pemahaman ini penting karena penyalahgunaan NAPZA dapat merusak masa depan remaja dan menimbulkan dampak luas bagi keluarga serta masyarakat. Selain itu, materi perundungan yang diberikan kepada siswa juga memiliki peran penting dalam membangun lingkungan sekolah yang aman dan nyaman. Edukasi mengenai bullying membantu siswa mengenali bentuk-bentuk kekerasan, memahami dampaknya bagi korban, serta mendorong keberanian untuk melapor apabila mengalami atau menyaksikan tindakan perundungan.

Pelaksanaan sosialisasi dengan total 207 peserta menunjukkan bahwa program ini mampu menjangkau sasaran remaja dalam jumlah cukup besar. Kegiatan ini tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga bersifat preventif karena memberikan pemahaman sejak dini mengenai bahaya penyakit sosial. Utami dan Ramadhanintyas (2025) menyatakan bahwa edukasi pencegahan HIV/AIDS pada remaja dapat meningkatkan pengetahuan dan kewaspadaan terhadap perilaku berisiko. Demikian pula, Firmanti et al. (2025) menjelaskan bahwa pemberdayaan remaja melalui edukasi HIV/AIDS dapat membantu mengurangi dampak negatif pergaulan bebas. Penggabungan antara implementasi sistem pengaduan digital dan sosialisasi pencegahan penyakit sosial menjadikan program ini lebih komprehensif. Sistem pengaduan QR Code berfungsi sebagai media pelaporan dan pengawasan lingkungan, sedangkan sosialisasi berfungsi sebagai upaya edukatif untuk mencegah munculnya permasalahan sosial. Kedua kegiatan ini saling melengkapi karena pencegahan penyakit sosial tidak cukup hanya dilakukan melalui penyuluhan, tetapi juga memerlukan mekanisme pelaporan apabila terjadi gangguan ketertiban di masyarakat.

Secara keseluruhan, program ini memberikan dampak awal yang positif bagi Kelurahan Tagari Tallunglipu. Dari aspek pelayanan publik, program ini menghasilkan sistem pengaduan digital yang dapat digunakan sebagai media pelaporan masyarakat. Dari aspek sosial, program ini meningkatkan kesadaran pelajar dan masyarakat mengenai pentingnya pencegahan penyakit sosial serta pelaporan dini terhadap gangguan ketertiban lingkungan. Namun, agar manfaat program dapat dirasakan secara berkelanjutan, diperlukan tindak lanjut dari pemerintah kelurahan berupa sosialisasi berkala, pelatihan aparatur, pemantauan laporan, evaluasi penggunaan sistem, serta integrasi sistem pengaduan ke dalam pelayanan rutin kelurahan. Dengan adanya dukungan berkelanjutan dari aparatur kelurahan, tokoh masyarakat, sekolah, dan warga, sistem pengaduan berbasis QR Code berpotensi menjadi sarana pelayanan publik yang

efektif. Program ini juga dapat menjadi model sederhana pemanfaatan teknologi tepat guna dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat ketertiban lingkungan, dan mencegah penyakit sosial di tingkat kelurahan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan program KKN di Kelurahan Tagari Tallunglipu, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis QR Code telah berhasil menjadi langkah awal peningkatan pelayanan publik dan ketertiban lingkungan. Sistem yang dirancang melalui Google Form telah aktif, mudah diakses melalui telepon pintar, serta dipasang pada 12 titik strategis, seperti kantor kelurahan, sekolah, rumah ibadah, papan informasi publik, dan area sekitar Lapangan Tagari. Sistem ini memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan terkait gangguan ketertiban, fasilitas umum, kondisi rumah kos, serta potensi penyakit sosial secara digital dan terdokumentasi. Kegiatan ini juga menghasilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pengelolaan laporan bagi aparatur kelurahan. Walaupun laporan masyarakat belum masuk dan pelatihan formal aparatur belum terlaksana, penjelasan teknis serta panduan penggunaan telah diberikan sebagai dasar keberlanjutan program. Selain itu, sosialisasi pencegahan penyakit sosial di SMK Kristen Tagari Rantepao dan SMKN 1 Toraja Utara berhasil menjangkau 207 siswa. Materi NAPZA dan perundungan meningkatkan pemahaman remaja tentang bahaya perilaku menyimpang. Dengan tindak lanjut berkelanjutan, program ini berpotensi memperkuat partisipasi masyarakat dan menciptakan lingkungan yang lebih aman, tertib, dan responsif. Program ini juga menunjukkan bahwa teknologi sederhana dapat mendukung pelayanan kelurahan, mempercepat dokumentasi pengaduan, serta mendorong kesadaran kolektif warga dalam menjaga ketenteraman bersama secara berkelanjutan pada masa mendatang kelak.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kabupaten Toraja Utara. (2024). *Kecamatan Tallunglipu dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Toraja Utara.
- Firmanti, T. A., Wilujeng, A. P., Putri, N. S., Syahbana, A., Supriyanto, S., Efendi, A., et al. (2025). Pemberdayaan remaja dengan edukasi HIV AIDS untuk mengurangi dampak pergaulan bebas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 3(4), 240.
- Hasanah, A., Arieyanto, M., Putra Hananto, R., Agustin, W., & Diniyah, H. (2025). Sosialisasi waspada dan pencegahan HIV/AIDS bagi para remaja. *ADMA: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(2), 4350.
- Mozin, N., Yunus, R., & Ngiu, Z. (2024). Penyuluhan pendidikan hukum tentang pencegahan perilaku kenakalan remaja. *Jurnal Abdidas*, 2(5), 1–8.
- Rahmawati, D., & Setiawan, A. (2024). Implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat (SIMAS) berbasis website: studi kasus Balai Desa Pedawang Kudus. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 1–9.
- Sumardiono, S., Wicaksono, H., Suryani, R., & Santosa, H. (2025). Sistem pengaduan masyarakat berbasis web dengan model extreme programming. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 15(1), 87–95.
- Tuasela, A., Akbar, M., Tandidatu, Y., Fatimah, W. S., & Rani, R. (2025). Edukasi remaja sehat: pencegahan pergaulan bebas dan HIV/AIDS di SMP Naena Muktipura. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(9), 3425.
- Umar, M., & Widodo, M. J. (2025). Perancangan dan implementasi sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi surat dan pengaduan masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi*, 1–8.
- Utami, Y., & Ramadhanintyas, K. (2025). Edukasi pencegahan penularan HIV/AIDS pada remaja Karang Taruna di Desa Kerik. *APMa: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 65.
- Wibowo, P., Tarigan, M. F. A., & Siregar, H. F. (2025). Implementasi teknologi mobile e-digital dalam meningkatkan efisiensi pengaduan masyarakat. *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1–10.