

Rancang Bangun Aplikasi Quick Response Berbasis Web dan Sms Gateway Dalam Melayani Pengaduan Masyarakat

Angga Wahyu Putra Widayat

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Dian Nuswantoro

email:poetr4_lovaholic@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi dimana warga lingkungan Kelurahan Kalisegoro Semarang menginginkan sebuah sistem ataupun aplikasi pengaduan yang dapat mempermudah mereka, untuk melakukan atau mengakses sistem tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperbaiki sistem yang sudah berjalan menggunakan sistem manual dengan sistem baru yaitu web dan sms gateway. Serta merancang hasil evaluasi antara sistem manual dengan sistem online dengan cara menentukan tingkat efektifitas aplikasi pengaduan berbasis web dan SMS gateway dalam melayani pengaduan masyarakat di Kelurahan Kalisegoro Semarang. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Kalisegoro Semarang pada tahun 2013, dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan dengan cara ini digunakan untuk mengungkap keefektifitasan aplikasi quick respond berbasis web dan sms gateway dalam melayani pengaduan masyarakat di Kalisegoro. Subjek penelitian ini adalah Lurah Kalisegoro beserta staff dan warga Lingkungan Kelurahan Kalisegoro. Instrumen yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah: kuisisioner, lembar observasi dan pedoman wawancara. Dari penelitian ini memperoleh hasil analisis setelah melakukan pengujian menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai Mean Rank sebesar 168, 900 menunjukkan bahwa aplikasi pengaduan ini berjalan efektif dalam penanganan pengaduan warga, sedangkan sisanya sebesar 150, 2600 menunjukkan besar rata-rata pengaduan manual.

Kata kunci : Kelurahan Kalisegoro, Pengaduan Masyarakat, Metode Kuantitatif, Uji Kolmogorov-Smirnov, efektivitas

1. PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat atau warga merupakan suatu bentuk partisipasi warga untuk ikut berperan dalam membangun sistem keamanan lingkungan ataupun pengawasan terhadap kinerja ataupun lingkungan kelurahan yang sangat efektif. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran atau dapat dipertanggungjawabkan dapat dipergunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan, evaluasi terhadap kebijakan dan peraturan yang telah dibuat atau peraturan yang telah dilaksanakan, yang terlebih penting adalah sebagai ajang mengetahui masalah yang ada didalam masyarakat secara efektif, cepat dan up to date serta dapat langsung memberikan solusi dan jalan keluarnya.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan (PP No 73 tahun 2005). Sebagai suatu instansi pemerintah yang paling dekat dengan rakyat atau warga masyarakat, dimana penyambung antara warga dengan pemerintah atau pelindung yang paling dekat dengan warga. Maka kelurahan harus dapat memberikan kenyamanan kepada warganya atau memberikan solusi dari berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat yang terdapat di wilayah kerjanya.

Pada umumnya di instansi pemerintahan seperti kelurahan, masih mempergunakan sistem manual dalam menerima pengaduan dari setiap warga masyarakat. Sebagai contohnya dalam

pengaduan keamanan lingkungan, permasalahan sistem kelurahan ataupun yang lainnya dalam lingkup kinerja kelurahan tersebut. Dari beberapa kasus yang ada saat ini, masih menggunakan pengaduan secara manual yang mengharuskan warga datang ke kelurahan. Hal ini dirasakan kurang efektif, dikarenakan kurang tepat waktunya penanganan sebuah pengaduan dari pihak kelurahan terkait.

2. TUJUAN DAN BATASAN MASALAH PENELITIAN

- 2.1 Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem pengaduan online Quick response untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pengaduan sistem manual dengan sistem online yang dilakukan warga masyarakat yang ada. Serta merancang hasil evaluasi sistem lama dengan sistem baru yang didukung dengan aplikasi pengaduan online Quick response. Selain itu penulis ingin menentukan efektifitas sistem pengaduan online quick response terhadap penanganan layanan pengaduan warga.

2.2 Pembahasan pengembangan sistem akan dibatasi pada:

- Aplikasi Pengaduan Quick response yang dibangun dengan menggunakan aplikasi

PHP dan pengolahan data analisis menggunakan program aplikasi SPSS.

- b. Aplikasi ini untuk memberikan kemudahan terhadap warga masyarakat Kalisegoro dalam hal pengaduan online dan SMS gateway.

3. TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Quick Response

Quick dalam arti bahasa Indonesia adalah cepat, cepat disini berarti waktu yang singkat untuk menempuh jarak, ruang, dan tempat untuk menghasilkan sesuatu hasil yang terbaik.

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti balasan atau tanggapan (*reaction*). Respon adalah istilah psikologi yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsang yang di terima oleh panca indra. Hal yang menunjang dan melatarbelakangi ukuran sebuah respon adalah sikap, persepsi, dan partisipasi. Respon pada prosesnya didahului sikap seseorang karena sikap merupakan kecendrungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak laku jika menghadapi suatu rangsangan tertentu. Jadi, berbicara mengenai respon atau tidak respon terlepas dari pembahasan sikap. Respon juga diartikan sebagai suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penelitian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak suka serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu (Sobur, 2003).

Dalam arti luas berarti quick response adalah suatu situasi, dimana tanggapan terhadap sesuatu masalah yang diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat.

3.2 Sms Gateway

Perkembangan dunia saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan terjadinya perpindahan data informasi dengan sangat cepat. Hal ini menuntut setiap individu ataupun institusi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi. Salah satu teknologi informasi yang sangat berkembang saat ini adalah *WEB Programming* (Daud Edison Tarigan, 2012). *WEB Programming* bisa dikembangkan lagi menjadi berbagai aplikasi praktis yang bisa diterapkan dalam

kehidupan kita, salah satunya adalah SMS Gateway (Daud Edison Tarigan, 2012).

3.3 Pengaduan

Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang untuk menindak menurut hukum seorang yang telah melakukan tindak pidana aduan yang merugikannya. (Pasal 1 angka 25 KUHAP)

Maka dapat kita simpulkan bahwa ruang lingkup materi dalam pengaduan adalah adanya kepastian telah terjadi sebuah tindak pidana yang termasuk dalam delik aduan, dimana tindakan seorang pengadu yang mengadukan permasalahan pidana delik aduan harus segera ditindak lanjuti dengan sebuah tindakan hukum berupa serangkaian tindakan penyidikan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Artinya dalam proses penerimaan pengaduan dari masyarakat, seorang pejabat yang berwenang dalam hal ini Polri khususnya, harus bisa menentukan apakah sebuah peristiwa yang dilaporkan oleh seorang pengadu merupakan sebuah tindak pidana delik aduan ataukah bukan.

Dalam proses penerimaan pengaduan terjadi proses penyaringan oleh pejabat yang menerima pengaduan tersebut sehingga sangat memungkinkan sebuah pengaduan dari masyarakat ditolak oleh pihak Kepolisian karena beberapa hal diantaranya disebabkan oleh :

a. Pengaduan disampaikan bukan oleh orang yang berhak mengadu.

Syarat utama untuk melakukan proses penyidikan terhadap pasal-pasal pidana yang termasuk dalam delik aduan adalah adanya pengaduan dari pihak yang berwenang mengadu.

b. Delik aduan yang diadakan termasuk kepada delik aduan absolute namun diinginkan penanganannya layaknya penanganan dalam delik aduan relative (terjadi pemecahan).

Yang dimaksud dengan delik aduan absolute adalah tindak pidana delik aduan yang proses penuntutannya tidak dapat dipecah.

3.4 Efektivitas

Efektivitas adalah sarana dan prasarana yang harus dipenuhi untuk pencapaian sesuatu hal. Efektivitas merupakan rangkaian input, proses dan output dalam memandang suatu hal tertentu. Menurut Streers, dkk (1985: 55), efektivitas merupakan tolak ukur keberhasilan dari tujuan akhir yang hendak dicapai. Adanya efektivitas diharapkan dapat melihat pembenahan sign system yang telah ada untuk menarik minat pengunjung, Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya (Sudirman, 2002: 31). Dengan demikian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa

yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55), yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Selanjutnya Strees dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi kerja
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan ber laba
- e. Pencarian sumber daya

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian

tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

4. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data adalah:

1. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada bagian-bagian yang terkait dengan pihak lain yang berkompeten untuk menanyakan beberapa pertanyaan yang terkait dengan kendala yang dihadapi dan permasalahan pada proses pembagian beras miskin.

2. Observasi

Pengumpulan dengan cara melakukan penelitian secara langsung di Kelurahan Pongangan, dan melakukan pencatatan terhadap gejala - gejala yang ada yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku literature, laporan - laporan dan hasil penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang berhubungan dengan masalah penelitian.

5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian Eksperimen

Berikut ini akan dibahas mengenai profil responseen yang dikelompokkan menjadi empat bagian berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pelayanan.

1. Deskripsi Data

	Umur			Total
	18 - 28	29 - 39	40 - 50	
manual	35	12	3	50
Online	28	15	7	50
Total	63	27	10	100

	JenisKel		Total
	Laki-laki	Perempuan	
Manual	26	24	50
Online	30	20	50
Total	56	44	100

Kelompok * Pendidikan Crosstabulation

Count	Pendidikan				Total
	SMA	S1	S2	S3	
Kelompok Sistem Manu	5	29	13	3	50
Sistem Online	9	35	2	4	50
Total	14	64	15	7	100

Kelompok * Jenis Pelayanan Crosstabulation

Count	Jenis Pelayanan				Total
	Pembuatan KTP	Lain-lain	Pertanahan	BLSM	
Kelompok Sistem Manu	13	2	10	25	50
Sistem Online	13	9	19	9	50
Total	26	11	29	34	100

5.2 Uji Persyaratan Analisis

Sebelum menganalisis data yang didapatkan setelah melakukan penelitian terutama sebelum menguji hipotesis, sebagai langkah awal untuk menentukan rumus mana yang akan digunakan dalam menguji hipotesis tersebut beberapa persyaratan yang dalam hal ini yaitu uji normalitas dan homogenitas sampel, baik kelompok sistem manual maupun kelompok sistem online untuk mengetahui selisih nilai rata-rata kedua kelompok sistem tersebut. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang terjaring dari masing-masing variabel merupakan suatu distribusi normal atau tidak.

Tests of Normality

Kelompok	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Efektifitas Sistem Manu	.153	50	.005	.962	50	.104
Sistem Online	.098	50	.200 [*]	.955	50	.055

^{*}. This is a lower bound of the true significance.

^a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil *output* uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan uji *Shapiro-Wilk*. pada Tabel 4.13 nilai signifikansi data nilai hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* untuk kelas eksperimen atau kelas manual pada

Kolmogorov-Smirnov (Sig.) efektifitas kelompok sistem manual bernilai 0,005 dan kelas kontrol atau kelas online pada *Kolmogorov-Smirnov* (Sig.) efektifitas kelompok sistem online bernilai 0,200. Kedua nilai signifikansi tersebut memiliki perbedaan antara kelas eksperimen atau manual dengan kelas kontrol atau online, Yang kelas eksperimen atau manual memiliki nilai kurang dari 0,005. Maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan maka H_0 ditolak. Sedangkan kelas kontrol atau online memiliki nilai lebih besar dari 0,005. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan maka H_0 diterima. Hal ini berarti sampel dari kelas kontrol dan kelas eksperimen berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Tabel 4.16 Discriptives

Kelompok		Descriptives		Statistic	Std. Error
Efektifitas	Sistem Manual	Mean		150.2600	2.29014
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	145.6578	
			Upper Bound	154.8622	
		5% Trimmed Mean		150.2333	
		Median		151.0000	
		Variance		262.237	
		Std. Deviation		16.19374	
		Minimum		117.00	
		Maximum		186.00	
		Range		69.00	
		Interquartile Range		16.75	
		Skewness		-.024	.337
		Kurtosis		-.005	.662
		Sistem Online		Mean	
95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound			166.1558	
	Upper Bound			171.6442	
5% Trimmed Mean				168.3778	
Median				167.0000	
Variance				93.235	
Std. Deviation				9.65581	
Minimum				154.00	
Maximum				195.00	
Range				41.00	
Interquartile Range				15.50	
Skewness				-.578	.337
Kurtosis				-.022	.662

Mean = rata-rata, std deviation = standar deviasi, range = maximum - minimum

Mean = rata-rata, std deviation = standar deviasi, range = maximum - minimum.

Berdasarkan tabel 4.16 hasil output SPSS terlihat hasil statistik deskriptif nilai mean dan standar deviasi untuk masing-masing variabel kelompok efektifitas sistem manual dan kelompok efektifitas sistem online. Disamping itu diberikan pula nilai range = maximum-minimum antara variabel kelompok efektifitas sistem manual dan kelompok efektifitas sistem online. Pada bagian kelompok sistem manual nilai mean statistik sebesar 150.2600 dan standart error sebesar 2.29014. Baris berikutnya nilai standar deviasi statistik sebesar 16.19374, sedangkan hasil akhir dari output SPSS pada kelompok sistem manual memperoleh nilai range sebesar, cara memperoleh nilai range adalah nilai maximum dikurangi nilai minimum dari pengolahan. Setelah pengolahan mendapatkan hasil nilai maximum sebesar 186 dikurangi nilai minimum sebesar 117 diperoleh

nilai range sebesar 69. Sedangkan pada bagian kelompok sistem online nilai mean statistik sebesar 168.9000 dan standart error sebesar 1.36554. Baris berikutnya nilai standar deviasi statistik sebesar 9.65581, sedangkan hasil akhir dari output SPSS pada kelompok sistem manual memperoleh nilai range sebesar, cara memperoleh nilai range adalah nilai maximum dikurangi nilai minimum dari pengolahan. Setelah pengolahan mendapatkan hasil nilai maximum sebesar 195 dikurangi nilai minimum sebesar 154 diperoleh nilai range sebesar 41. Jadi hasil yang diperoleh dari deskripsi diatas menunjukkan bahwa kalau nilai range lebih rendah, maka dapat disimpulkan bahwa kelompok sistem online lebih efektif. Karena memperoleh nilai range lebih rendah dibandingkan dengan nilai range dari kelompok sistem manual yang lebih tinggi. Seperti yang telah disebutkan dalam metode analisis yang akan digunakan dalam Bab III, Uji Normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* akan dipergunakan untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas terhadap dua kelas tersebut dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan uji *Shapiro-Wilk* menggunakan program *SPSS for Windows* dengan taraf signifikansi 0,005.

5.3 IMPLEMENTASI

1. Form Menu Data SMS



Gambar 1: Form Menu Data SMS

2. Form Pengaduan Warga Admin



Gambar 2: Form Pendaftaran Warga

3. Form Info Warga



Gambar 3: Form Pembobotan Nilai Per Aspek

4. Form Pengaduan Warga



Gambar 4: Form Hasil Penilaian Warga

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan analisis data dalam penelitian ini, yang berjudul Efektifitas Aplikasi Quick Response Berbasis Web dan SMS Gateway dalam Melayani Pengaduan Masyarakat, dapat disimpulkan menjadi 3 (tiga) point yang dapat disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan oleh peneliti. Kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis telah berhasil membangun dan telah lolos uji black box dan uji white box terhadap Aplikasi Quick Response Berbasis Web dan SMS Gateway.
2. Dengan adanya aplikasi pengaduan quick response berbasis web dan SMS gateway ini, maka berbagai jenis pengaduan masalah dapat diakses dengan cepat, mudah, kapanpun dan dimanapun, selain itu diharapkan lebih optimal. Karena bagi warga yang melakukan pengaduan dapat mendapat penyelesaian dengan cepat dan tepat sasaran dan juga dapat memberikan kritik dan saran dengan cepat tanpa harus datang langsung ke Kantor

- Kelurahan Kalisegoro. Sedangkan bagi pihak admin dan Kelurahan Kalisegoro sendiri, juga mendapat kemudahan untuk memberikan solusi bagi warganya dan dapat lebih dekat dengan warganya.
3. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa efektifitas penangan pengaduan dengan menggunakan aplikasi pengaduan quick response berbasis web dan SMS gateway, warga Kelurahan Kalisegoro Semarang dinilai dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan uji *Shapiro-Wilk*. Adapun hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* (Sig.) kelas eksperimen efektifitas kelompok sistem manual bernilai 0,005 dan pada *Kolmogorov-Smirnov* (Sig.) kelas kontrol efektifitas kelompok sistem online bernilai 0,200. Kedua nilai memiliki perbedaan antara kelas eksperimen atau manual dengan kelas kontrol atau online, Yang kelas eksperimen atau manual memiliki nilai sama dengan nilai 0,005. Sedangkan kelas kontrol atau online memiliki nilai lebih besar dari 0,005. Sedangkan pada uji *Shapiro-Wilk* (Sig.) kelas eksperimen efektifitas kelompok sistem manual bernilai 0,104 dan pada *Kolmogorov-Smirnov* (Sig.) kelas kontrol efektifitas kelompok sistem online bernilai 0,055. Kedua nilai memiliki perbedaan antara kelas eksperimen atau manual dengan kelas kontrol atau online, Yang kelas eksperimen atau manual memiliki nilai kurang dari 0,005. Sedangkan kelas kontrol atau online memiliki nilai lebih besar dari 0,005. Hal ini berarti kedua sampel dari kelas kontrol dan kelas eksperimen berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
 4. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara efektifitas penanganan pengaduan warga dengan sistem manual terhadap efektifitas pelayanan pengaduan dengan sistem online di wilayah Kelurahan Kalisegoro Semarang. Besarnya pengaruh keduanya ditunjukkan dengan melihat nilai rata-rata ranking sistem manual dengan sistem online. Adapun ranking dari warga yang melakukan pengaduan dengan sistem manual dengan rata-rata ranking

150,2600 dan warga yang melakukan pengaduan menggunakan sistem online dengan rata-rata ranking 168,9000. Dengan menggunakan tabel ranking yang telah dibuat oleh peneliti, dengan rata-rata angka tersebut termasuk ke dalam klasifikasi efektif terhadap penerapan aplikasi pengaduan di Kelurahan Kalisegoro Semarang. Jika nilai rata-rata efektifitas penanganan pengaduan warga sangat besar, maka kualitas pelayanannya pun akan tinggi, begitu pun juga sebaliknya. Pengaruh lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kinerja pegawai dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan warga.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis ingin memberikan saran guna pengembangan suatu sistem selanjutnya agar sistem yang dibuat akan lebih baik lagi dari yang sudah ada. Saran-saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Masih kurangnya keamanan dalam sistem SMS *gateway* ini dimanakan nantinya diharapkan untuk menambahkan keamanan yang lebih
2. Diharapkan untuk menggunakan modem khusus SMS Gateway untuk meminimalisir kesalahan teknis.
3. Diharapkan untuk menambahkan fitur yang lebih komplit seperti perbaikan sistem web servis yang dapat lebih mempermudah warga dalam pemilihan fasilitas pengaduan.

7. DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 yang dikeluarkan oleh Menteri Dalam Negeri.
2. Mulyadi (2001:6) *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
3. Zaki Baridwan (2002:2) *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, Edisi Kelima, Badan Penerbit FE-UGM, Yogyakarta.
4. Alex Sobur (2003) *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia.
5. Jhon F. Nash (1995:8) ”*Sistem Informasi Akuntansi Pendekatan Manual Pratika Penyusunan Metode dan Prosedur*”. Bandung: Lembaga Informatika Akuntansi.
6. Henry Lucas (1988:35) *Analisis, Desain dan Ilmu Implementasi Sistem Informasi*.

7. Daud Edison Tarigan (2012) *Membangun SMS Gateway Berbasis Web dengan Codeigriter*, Yogyakarta: Lokomedi.
8. Streers (1985:55) *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
9. Sudirman (2002:31) *Ilmu Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
10. Soerwarno Handayaningrat S (1994:16) *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Haji Mas, Agung: Jakarta.
11. Georgepolous dan Tannembbaum (1985:50)
12. S. P. Siagian (1978:77) *Terori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Bina Aksara.
13. Subrata, Sumadi. (1997). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grasindo Persada.
14. Sidi, Betha. (2003). *Database MySQL*, Bandung: Informatika.
15. Martani dan Lubis (1987:55) *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Indonesia, Jakarta.
16. Tangkilisan (2005:141) *Management Publik*, Jakarta: Gramedia Widja Sarana Indonesia.
17. Subagiyono (2009:96) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
18. Sunarto, Kamanto. (1993:3). *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
19. Zikmund (1992). *Bussines Research Methods*. USA: Dryen Press. Hill, New York.
20. Sabar (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Murua Kudus.
21. Arikunto (2002:96). *Prosedur Penelitian, Suatu Oendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika Cipta.
22. Havaludin (2011). "Memahami Penggunaan UML ", FMIPA: Universitas Mulawarman Samarinda.
23. Dewanto, I, Joko (2006). *Web Desain (Metode Aplikasi dan Implementasi)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
24. Hasan (2006:15). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
25. Nasution (2000:73). *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara.
26. Sudjana (2001:128). *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito
27. Sugianto (2007:1). *Jam Belajar Komputer SPSS 15*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
28. Syahri Alhusain (2003). *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
29. McMilan, dan Schumacher (2003). *Education Psycolog*, New York: Logman Publishing Co.
30. Singarimbun (1995:155). *Metode Penelitian Survey*, LP3S: Jakarta.
31. Myers (1990:369). *The Dynamios of Human Communication: A laboratory Approach*, Sixth Editions Mc Graw Hill, Inc: New York.
32. Anto Dajan (1996). *Pengantar Metode Statistik Jilid II*, cetakan Kedelapan Belas, Jakarta: PT. Pustaka LP3S.