

# Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android

## Android-Based Banyumas Community Complaints Information System

Engelberta Ceria K<sup>1</sup>, Endang Setyawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Komputer (STIKOM) Yos Sudarso Purwokerto

<sup>1</sup>[engelberta2014@gmail.com](mailto:engelberta2014@gmail.com), <sup>2</sup>[endang.setiawati@stikomvos.ac.id](mailto:endang.setiawati@stikomvos.ac.id)

### Abstrak

Salah satu upaya membuat masyarakat berperan serta dalam usaha pemerintah meningkatkan pelayanan publik adalah pengaduan masyarakat. Ketika melakukan pengaduan lewat manual misalkan kotak saran maka banyak yang pesimis tidak tersampaikan. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android untuk menghasilkan sistem yang interaktif pada layanan aduan masyarakat? Sehingga masyarakat bisa mengadu terkait masalah yang sering dikeluhkan mengenai kesehatan, pendidikan, pariwisata, jalan, dan bencana kepada dinas yang terkait, selain itu masyarakat bisa mengecek apakah aduannya sudah tersampaikan atau belum. Stakeholder yang terlibat adalah masyarakat, super admin, admin dinas dan pimpinan. Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android ini ada untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduannya kepada pemerintah Kabupaten Banyumas langsung. Manfaat dari Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android memungkinkan masyarakat bisa secara aktif menyampaikan pengaduannya terhadap pelaksanaan pembangunan dan pengelolaan pelayanan daerah di lingkungan Kabupaten Banyumas. Metode pengembangan sistem penelitian ini menggunakan metode *prototype*. Berdasarkan hasil uji manfaat menunjukkan nilai rata-rata dari nilai *Usability* sebanyak 94,1%, *Integrity* 89,75%, *Correctness* 89,7%, *Reliability* 88,25%, dan *Effeciency* 85,3%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sistem ini dapat mempercepat proses dalam hal waktu yang diperlukan untuk menerima aduan.

**Kata kunci : Sistem Informasi Aduan, Masyarakat Banyumas, Android.**

### Abstract

One of the efforts to make the community participate in the government's efforts to improve public services is public complaints. When making complaints manually, for example in the suggestion box, many who are pessimistic are not conveyed. Based on the background above, the researcher formulated the problem of this study, namely how to build an Android-based Banyumas Community Complaint Information System to produce an interactive system for public complaint services? So that the public can complain regarding issues that are often complained about regarding health, education, tourism, roads, and disasters to the relevant agencies, besides that the community can check whether their complaints have been submitted or not. Stakeholders involved are the community, super admin, service admin and leadership. This Android-based Banyumas Community Complaint Information System exists to make it easier for the public to submit their complaints directly to the Banyumas Regency government. The benefits of the Android-Based Banyumas Community Complaint Information System enable the community to actively submit complaints about the implementation of development and management of regional services in the Banyumas Regency environment. This research system development method uses the prototype

method. Based on the results of the benefit test, the average value of Usability is 94.1%, Integrity is 89.75%, Correctness is 89.7%, Reliability is 88.25%, and Efficiency is 85.3%. So, it can be concluded that this system can speed up the process in terms of the time it takes to receive complaints.

**Keywords: Complaint Information System, Banyumas Community, Android**

## 1. PENDAHULUAN

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik. Salah satu upaya untuk membuat masyarakat berperan serta dalam usaha pemerintah meningkatkan pelayanan publik adalah pengaduan masyarakat.

Kabupaten Banyumas memiliki visi Menjadikan Banyumas Yang Maju, Adil-Makmur, dan Mandiri. Selain itu mempunyai misi Mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang professional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartabat. Sesuai dengan misi Kabupaten Banyumas maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas yang mewujudkan misi sebagai barometer pelayanan publik.

Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi layanan berbasis android agar memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduannya kepada pihak yang terkait.

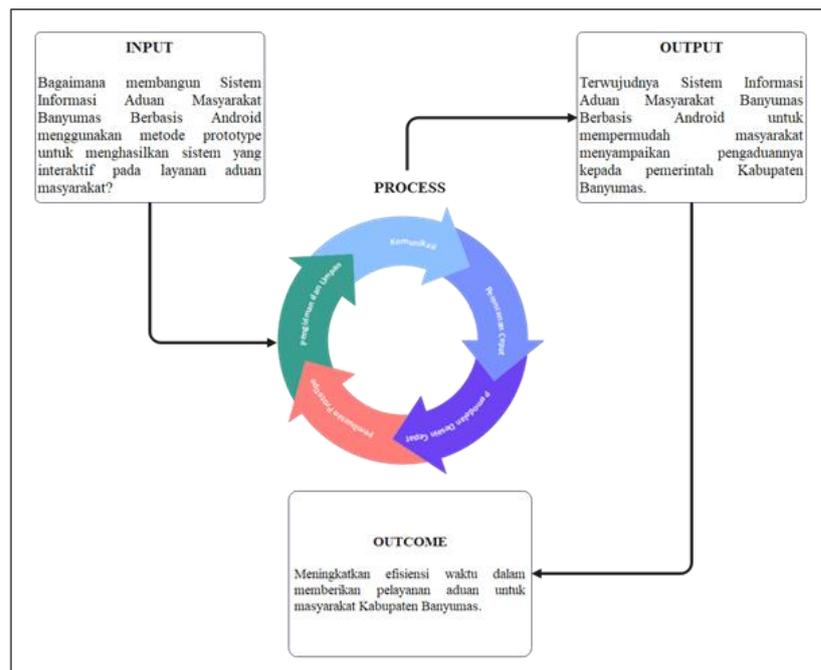
Tujuan dari Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android ini ada untuk mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduannya kepada pemerintah Kabupaten Banyumas langsung terkait masalah kesehatan, pendidikan, pariwisata, jalan dan bencana

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana membangun Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android menggunakan metode Prototipe untuk menghasilkan sistem yang interaktif pada layanan aduan masyarakat? Sehingga masyarakat bisa mengadu terkait masalah yang sering dikeluhkan mengenai kesehatan, pendidikan, pariwisata, jalan, dan bencana kepada dinas yang terkait dan masyarakat juga bisa mengecek apakah aduannya sudah tersampaikan atau belum.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir ada 3 (tiga) proses yaitu Input, Output dan Outcome



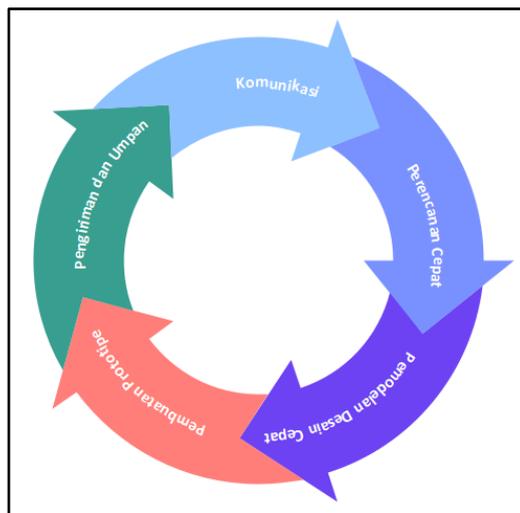
Gambar 1. Kerangka Berpikir

Penjelasan gambar kerangka berpikir di atas adalah:

1. Dalam merumuskan masalah peneliti melaksanakan wawancara dan observasi kepada masyarakat dan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika terkait layanan aduan yang sudah dilakukan selama ini.
2. Diharapkan dengan adanya sistem yang baru dibangun ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduannya karena langsung kepada dinas yang dituju terkait jenis aduan masalah kesehatan, pendidikan, pariwisata, jalan dan bencana
3. Dengan sistem yang baru ini maka masyarakat bisa lebih efisien waktu dalam mengirimkan aduannya juga bisa mengecek apakah aduannya sudah dijawab atau belum melalui notifikasi.

## 2.2 Metodologi Prototipe

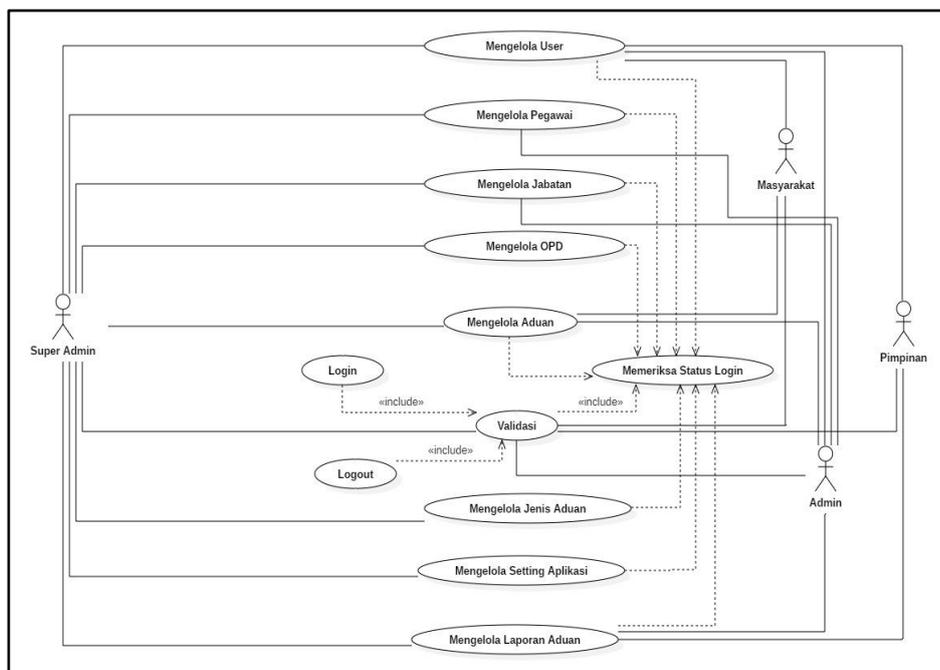
Pada penelitian ini menggunakan metode *prototype* untuk merancang Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android. *Prototype* merupakan teknik pengembangan sistem yang banyak digunakan dan teknik ini juga memberikan fasilitas bagi pengembang dan pemakai untuk saling berinteraksi selama proses pembuatan, sehingga pengembang dapat dengan mudah memodelkan perangkat lunak yang akan dibuat (Kurniati, 2021)



Gambar 2. Metodologi Prototipe

### 2.3 Pengembangan Sistem

Pada sistem ini terdapat 4 aktor sebagai pengguna sistem yaitu masyarakat, super admin, admin dinas dan pimpinan yang masing-masing harus melewati validasi login agar dapat mengakses sistem sesuai dengan hak aksesnya. Super admin adalah aktor yang berperan untuk mengelola seluruh data yang tersimpan pada sistem dan melakukan verifikasi aduan. Admin dinas adalah aktor yang mengelola data aduan berdasarkan aduan dinasnya, dan mengelola laporan aduan. Masyarakat adalah aktor yang mengisi data aduan berdasarkan dinas yang akan diadakan. Dan pimpinan adalah aktor yang hanya melihat data laporan aduan saja



Gambar 3. Use Case Sistem

### 3. PEMBAHASAN

#### 3.1 Pengkodean Sistem

Pengkodean sistem adalah langkah pengembangan sistem setelah proses evaluasi sistem selesai dan sudah tidak adanya lagi perubahan pada prototipenya. Pada tahap pengkodean sistem bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan basis data MySQL. Dengan IDE *Visual Studio Code* dan XAMPP sebagai server lokal dalam pengembangan sistemnya.

#### 3.2 Implementasi Basis Data

Berikut adalah rancangan database Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android menggunakan database MySQL. Tabel status aduan digunakan untuk menyimpan status aduan terdiri dari 3 yaitu Diterima Sistem, Dalam Proses dan Selesai.

Aduan Diterima sistem maksudnya adalah masyarakat melakukan aduan dan sudah terkirim ke sistem. Aduan Dalam Proses maksudnya adalah aduan sudah diterima oleh sistem dan sudah diverifikasi oleh super admin tetapi belum dijawab oleh admin dinas. Aduan Selesai maksudnya aduan tersebut sudah dijawab oleh admin dinas dan masyarakat dapat melihat jawabannya.

Tabel 1 Status Aduan

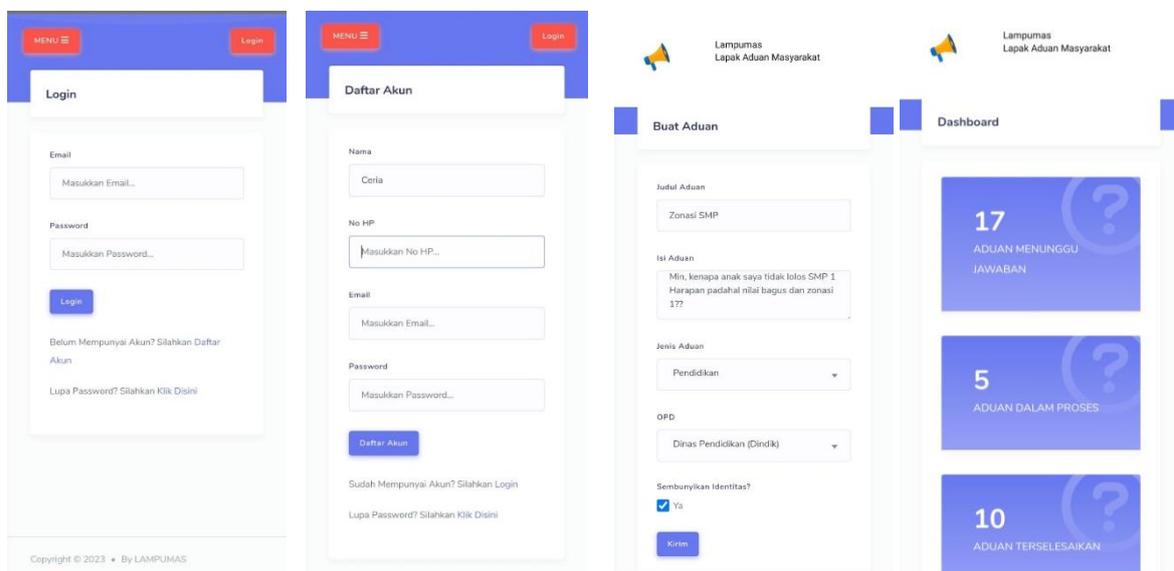
id	id_aduan	status_aduan	send_by	created_at	updated_at	deleted_at	created_by	updated_by
1	1	Diterima Sistem	user	2023-05-18 18:13:33	(Null)	(Null)	6	(Null)
2	1	Dalam Proses	pegawai	2023-05-18 22:13:33	(Null)	(Null)	1	(Null)
3	1	Selesai	pegawai	2023-05-18 23:13:33	(Null)	(Null)	3	(Null)
4	4	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:12:37	(Null)	(Null)	6	(Null)
5	5	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:14:50	(Null)	(Null)	6	(Null)
6	6	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:19:58	(Null)	(Null)	6	(Null)
7	7	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:21:38	(Null)	(Null)	6	(Null)
8	8	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:22:33	(Null)	(Null)	6	(Null)
9	9	Diterima Sistem	user	2023-06-20 22:31:12	(Null)	(Null)	6	(Null)
30	30	Diterima Sistem	user	2023-06-21 16:33:27	(Null)	(Null)	6	(Null)
31	31	Diterima Sistem	user	2023-06-21 16:34:20	(Null)	(Null)	6	(Null)
32	32	Diterima Sistem	user	2023-06-21 16:36:32	(Null)	(Null)	6	(Null)
33	33	Diterima Sistem	user	2023-06-21 21:49:23	(Null)	(Null)	7	(Null)
34	34	Diterima Sistem	user	2023-06-22 00:42:03	(Null)	(Null)	6	(Null)
35	35	Diterima Sistem	user	2023-06-22 00:56:27	(Null)	(Null)	6	(Null)
36	36	Diterima Sistem	user	2023-06-22 00:57:07	(Null)	(Null)	6	(Null)
37	37	Diterima Sistem	user	2023-06-22 00:58:25	(Null)	(Null)	6	(Null)
38	38	Diterima Sistem	user	2023-06-23 00:57:31	(Null)	(Null)	6	(Null)
39	39	Diterima Sistem	user	2023-06-26 14:46:25	(Null)	(Null)	10	(Null)
40	40	Diterima Sistem	user	2023-06-27 11:09:22	(Null)	(Null)	10	(Null)
41	41	Diterima Sistem	user	2023-06-30 22:55:07	(Null)	(Null)	10	(Null)
44	40	Dalam Proses	pegawai	2023-07-02 17:00:17	(Null)	(Null)	1	(Null)
55	40	Selesai	pegawai	2023-07-02 21:33:05	(Null)	(Null)	1	(Null)
56	39	Dalam Proses	pegawai	2023-07-02 22:06:37	(Null)	(Null)	1	(Null)

Tabel 2 Struktur Tabel Status Aduan

Name	Type	Length	Decimals	Not null	Virtual	Key
id	int	11		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
id_aduan	int	11		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
status_aduan	varchar	255		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
send_by	varchar	255		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
created_at	timestamp			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
updated_at	timestamp			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
deleted_at	timestamp			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
created_by	varchar	255		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
updated_by	varchar	255		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### 3.3 Tampilan Login User Masyarakat

Pengkodean sistem adalah langkah pengembangan sistem setelah proses evaluasi sistem selesai dan sudah tidak adanya lagi perubahan pada prototipenya. Pada tahap pengkodean sistem bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan basis data MySQL. Dengan IDE *Visual Studio Code* dan XAMPP sebagai server lokal dalam pengembangan sistemnya.

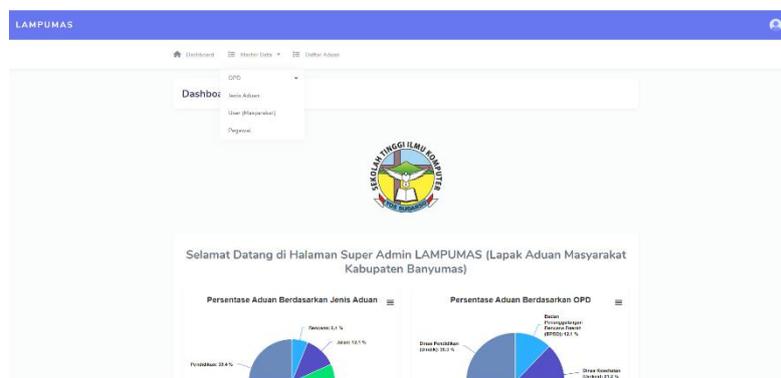


Gambar 4. Tampilan User Masyarakat

Masyarakat melakukan aduan melalui android kepada pemerintah Kabupaten Banyumas. Tetapi harus mendaftarkan akun dulu dengan menyertakan alamat email untuk proses aktivasinya, setelah memiliki akun baru bisa membuat aduan. Di dashboard aduan terdapat jumlah aduan yang sudah masuk dan masing-masing sesuai dengan status aduan yang ada di sistem.

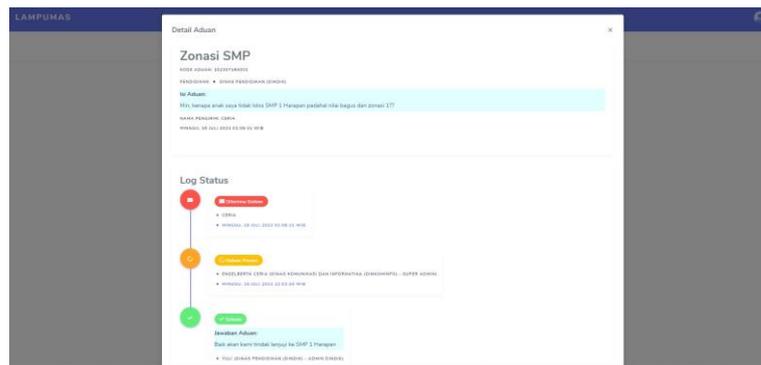
### 3.4 Tampilan Login Super Admin

Semua aduan yang masuk dari masyarakat akan diverifikasi terlebih dahulu oleh Super Admin dimana Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas sebagai Super Admin



Gambar 5. Tampilan Login Super Admin

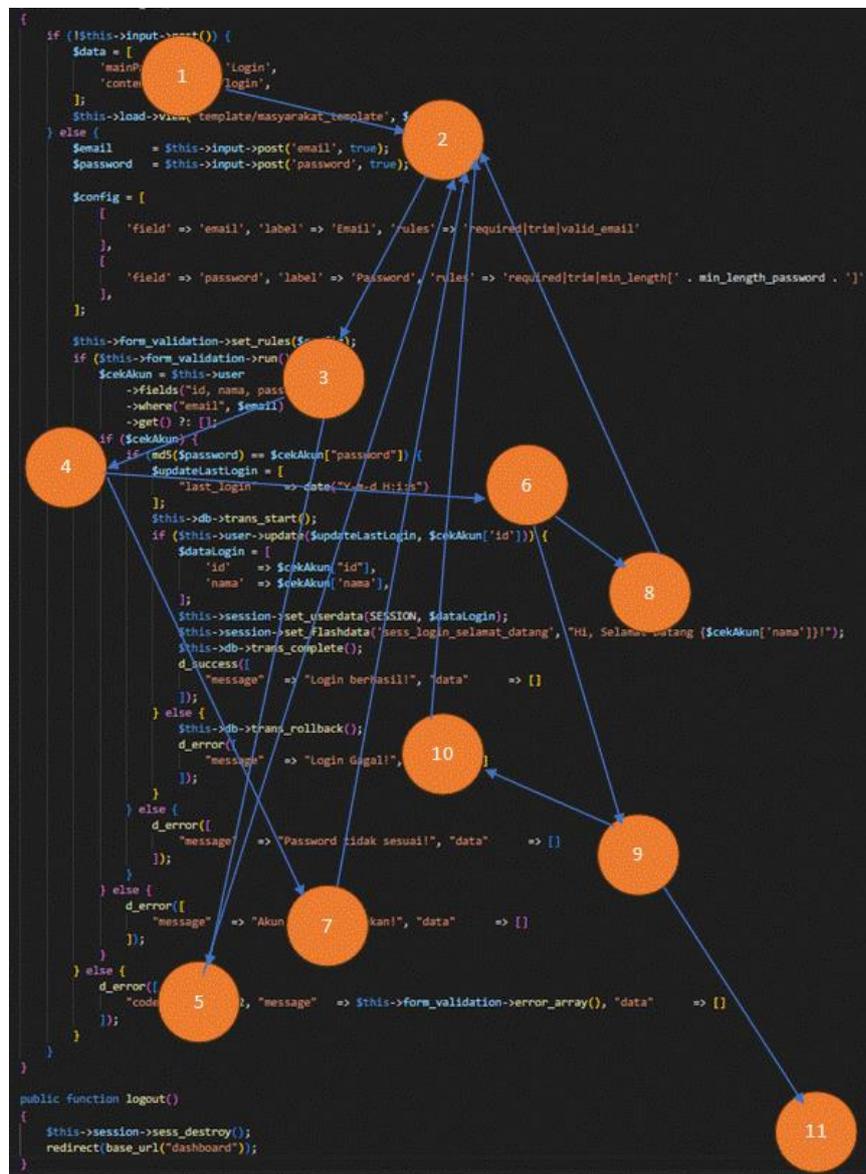
Dalam Halaman Super Admin ada Menu Master Data terdapat 4 submenu yaitu OPD, Jenis Aduan, User (Masyarakat) dan Pegawai.



Gambar 6. Tampilan Status Aduan

### 3.5 Pengujian Sistem

Pengujian Sistem pada Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android menggunakan dua metode yaitu *white box testing* dan *black box testing*.



Gambar 7. Whitebox Testing pada fungsi Login

*White box testing login user* dilakukan untuk menguji tahapan pada proses login yang dilakukan oleh user.

Tabel 3 Hasil pengujian *black box testing*

Input	Proses	Output	Keterangan
Pengujian <i>Login</i>	Masukan <i>email</i> dan <i>password</i> yang sudah terdaftar lalu <i>login</i>	Halaman utama aplikasi android	Berhasil
Pengujian <i>Email</i>	Masukan <i>email</i> salah dan <i>password</i> lalu <i>login</i>	Terdapat info “Akun tidak ditemukan!”	Berhasil
Pengujian <i>Password</i>	Masukan <i>email</i> dan <i>password</i> salah lalu <i>login</i>	Terdapat info “Password tidak sesuai !”	Berhasil
<i>Login</i> Gagal	Mengkosongkan <i>email</i> lalu <i>login</i>	Terdapat peringatan “kolom email harus diisi”	Berhasil
<i>Login</i> Gagal	Mengkosongkan <i>password</i> lalu <i>login</i>	Terdapat peringatan “kolom password harus diisi”	Berhasil

### 3.6 Hasil Evaluasi Sistem

Data yang dikumpulkan untuk pengujian hipotesis adalah data kuantitatif yang didapatkan dari responden berdasarkan waktu yang diperlukan dalam mengakses “Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android” dan dibandingkan waktu proses aduan dengan sebelum menggunakan sistem dalam satuan menit.

Tabel 4 Data Uji Normalitas

Simulasi Rekapitulasi	Sebelum	Sesudah
1	180.00	3.05
2	225.00	2.03
3	185.00	2.30
4	210.00	3.54
5	216.00	4.56
6	240.00	2.01
7	228.00	2.22
8	198.00	3.04
9	160.00	1.46
10	241.00	2.35
11	220.00	3.15
12	164.00	3.17
13	220.00	2.10
14	300.00	2.45
15	236.00	3.16

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
sebelum	.162	15	.200*	.939	15	.372
sesudah	.163	15	.200*	.935	15	.319

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Gambar 8. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil Uji Normalisasi, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2tailed) lebih besar dari 0,05 (sig > 0,05). Yaitu untuk data sebelum menggunakan sistem sebesar 0,372 dan untuk data yang sesudah menggunakan sistem adalah sebesar 0,319. Berdasarkan nilai Asymp. Sig. (2tailed) dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan terdistribusi secara normal.

Paired Samples Statistics					
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	sebelum	214.8667	15	35.20525	9.08996
	sesudah	2.7060	15	.77624	.20043

Gambar 9. Hasil pengujian hipotesis metode *Paired Sample*

Tabel *Descriptives Shapiro-Wilk Test* menunjukkan rata-rata waktu melakukan aduan dimana sebelum menggunakan sistem memerlukan waktu 214,86 menit dan setelah menggunakan sistem memerlukan waktu 2,70 menit

Paired Samples Test									
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	sebelum - sesudah	212.16067	35.24575	9.10041	192.64222	231.67912	23.313	14	.000

Gambar 10. *Paired Samples Test*

Berdasarkan hasil dari tabel data *paired sample test* diperoleh nilai sig. 2- tailed adalah 0.000. artinya nilai sig. lebih kecil dari 0.05. berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, yaitu ada perbedaan waktu yang signifikan pada proses waktu yang diperlukan untuk menerima aduan sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android. Perbedaan waktu tersebut menunjukkan bahwa

sistem lebih mempercepat proses menerima aduan karena waktu sesudah lebih kecil dari pada waktu sebelum menggunakan sistem

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	37,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	50,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	50,00
5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	41,00
5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	47,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	41,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	38,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	43,00
5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	36,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	27,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	50,00
4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	41,00
4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	39,00
5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	48,00
5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	49,00
5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	49,00
1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	37,00
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	42,00
3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	32,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	46,00
5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	45,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	50,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	40,00
4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	36,00
5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	44,00
5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	50,00
4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	38,00

Gambar 11. Data tabulasi uji manfaat pada SPSS

Uji Validitas adalah pengujian terhadap data untuk mengetahui kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang akan diukur. Dalam Uji Validitas ini, penulis menggunakan metode Korelasi *Pearson* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor totalnya. Skor total merupakan penjumlahan dari seluruh item melalui pengujian signifikasi yang dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	34	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		N of Items	
,944		10	

Gambar 12. Hasil uji reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas pada bagian *Case Processing Summary* diketahui bahwa seluruh data dari 34 responden yang telah mengisi kuesioner melalui *google form*, 100% diterima yang artinya bahwa hasil dinyatakan valid dan reliabel.

Berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan pada bagian Reliability Statistics sebesar 0,944 dari 10 pertanyaan menunjukkan bahwa Kuesioner Uji Manfaat yang digunakan memiliki reliabilitas yang dapat diterima karena nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$

### 3.7 Interpretasi Hasil

Tabel 5 Interpretasi hasil uji manfaat

<b>Kebenaran (Correctness)</b>	Kriteria	Pertanyaan		Rata-rata
		1	2	
	S	44,1	58,8	51,45
	SS	47,1	29,4	38,25
TOTAL	91,2	88,2	89,7	
<b>Reliability (Keandalan)</b>	Kriteria	Pertanyaan		Rata-rata
		3	4	
	S	67,6	61,8	64,7
	SS	20,6	26,5	23,55
TOTAL	88,2	88,3	88,25	
<b>Efficiency (Efisiensi)</b>	Kriteria	Pertanyaan		Rata-rata
		5	6	
	S	47,1	58,8	52,95
	SS	41,2	23,5	32,35
TOTAL	88,3	82,3	85,3	
<b>Integritas (Integrity)</b>	Kriteria	Pertanyaan		Rata-rata
		7	8	
	S	61,8	55,9	58,85
	SS	26,5	35,3	30,9
TOTAL	88,3	91,2	89,75	
<b>Penggunaan (Usability)</b>	Kriteria	Pertanyaan		Rata-rata
		9	10	
	S	58,8	55,9	57,35
	SS	38,2	35,3	36,75
TOTAL	97	91,2	94,1	

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android, dapat disimpulkan :

- Penerapan sebuah “Sistem Informasi Aduan Masyarakat Banyumas Berbasis Android” ini dapat memberikan nilai yang signifikan terhadap proses pembuatan laporan sehingga menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sebelum menggunakan sistem
- Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis, sebelum menggunakan sistem memerlukan waktu 214,86 menit dan setelah menggunakan sistem memerlukan waktu 2,70 menit. Nilai *Sig.* pada hasil uji *paired samples T test* adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_1$  dapat diterima
- Hasil uji manfaat sistem yang diambil dari kuisioner yang telah dijawab oleh 34 responden yaitu diperoleh persentase untuk *Usability* sebanyak 94,1%, *Integrity* 89,75%, *Correctness* 89,7%, *Reliability* 88,25%, dan *Effeciency* 85,3%.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akbari, M., & Hayati, U. (2022). Pengukuran Kualitas Sistem Electronic Customer Relationship Management Pada Bengkel Usaha Jaya M.
- [2] Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>.
- [3] Ashari, H. F., & Tripena, A. (2021). UJI HIPOTESIS KOMPARATIF VOLUME PENUMPANG DI TERMINAL BUS BUKATEJA PURBALINGGA SEBELUM DAN SESUDAH COVID-19 | dan Agustini Tripena | Prosiding. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Papers*, 1–9. <http://www.jurnal.lppm.unsoed.ac.id/ojs/index.php/Prosiding/article/view/1844>.
- [4] Fahmi, Sulaiman, Nana Suarna, & In. (2022). Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi Pengarsipan Dokumen Laporan Jalan Tol Menggunakan Metode Mccall. *INFOTECH Journal*, 8(1), 34–40. <https://doi.org/10.31949/infotech.v8i1.2234>
- [5] Fu'adi, A., Prianggono, A., Komunitas, A., Pacitan, N., Id, A. A., & Id, A. A. (2022). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Akademik Akademi Komunitas Negeri Pacitan Menggunakan Diagram UML dan EER. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 16(1), 45–54. <https://jurnal.stmikasia.ac.id/index.php/jitika/article/view/650>
- [6] Kistyawati, D., & Wijayanti, E. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Desa Karangrowo). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 3(2), 46–51. <https://doi.org/10.24176/ijtis.v3i2.7678>

- [7] Kurniati, K. (2021). Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Pengarsipan Dokumen Kantor Kecamatan Lais. *Journal of Software Engineering Ampera*, 2(1), 16–27. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v2i1.89>
- [8] Londjo, M. F. (2021). Implementasi White Box Testing Dengan Teknik Basis Path Pada Pengujian Form Login. *Jurnal Siliwaangi*, 7(2), 35–40.
- [9] Ningsih, E. Y., Rosyadi, I., & ... (2020). Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web Dan Android. *Membangun Informatika*, 8(1), 27–35.
- [10] Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, T. I. (2021). Analisis Data Penelitian Marketing: Perbandingan Hasil antara Amos, SmartPLS, WarpPLS, dan SPSS untuk Jumlah Sampel Besar. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 2(4), 216–227. <https://www.jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/178/138>
- [11] Putri, N. A., & Putra, R. R. (2022). *Sistem Pengaduan Kritik Dan Saran ( SiPetikan ) Berbasis Android Pada Desa Kelambir V Kebon*. 6(1), 44–50.
- [12] Rafi, M. Y., Arifin, I. Y., Safutri, D., Fadilah, D., & Riyanto, J. (2021). Pengujian White Box Testing Menggunakan Teknik Loop Testing pada Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan (Studi Kasus SMKN 3 Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Sains, Teknologi Dan Masyarakat*, 1(3), 214–221.
- [13] Rina, Noviana. (2022). Pembuatan Aplikasi Penjualan Berbasis Web Monja Store Menggunakan Php Dan Mysql. *Jurnal Teknik Dan Science*, 1(2), 112–124. <https://doi.org/10.56127/jts.v1i2.128>
- [14] Satria, I., Hadi, A., & Kurniadi, D. (2018). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Padang Berbasis Android. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 6(2), 29. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v6i2.102070>
- [15] Setyawati, E., Famuji, T. S., Prasada, D., & Wijoyo, H. (2021). *Rancang Bangun System Informasi Berbasis Website dengan Penerapan QR Code pada Pengelolaan Persediaan Barang* ( mada faisal Akbar (ed.)). INSAN CENDIKIA MANDIRI.
- [16] Sitompul, S. C., Simamora, R. J., & Perangin Angin, R. (2019). Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile di Kecamatan Tarutung. *Methomika*, 3(2), 136–142.
- [17] Sulaeman, F. S., & Nurjaman, M. F. F. (2020). Aplikasi Penjadwalan Dan Booking Online Menggunakan Teknologi Android Webview. *Media Jurnal Informatika*, 11(2), 8. <https://doi.org/10.35194/mji.v11i2.1033>