

ABSTRACT

SMS and Web-Based E-Government Model

Case Study: Citizens Complaints Management System at District of Gihosha –Burundi

By

Mugenzi Thierry

14/372050/PPA/4639

E-Government basically comprises the use of electronic communications technologies such as the internet, in enhancing and advancing the citizens access to public services. E-Government is an innovation which still in its infant stage; and is still subject to much debate and activity within government, civic oriented groups and societies around the world.

In most developing countries including Burundi, citizens are facing many difficulties for accessing public services. One of the identified problems is the poor quality of service in managing citizens' complaints at District of Gihosha. This study proposes an SMS and web based e-Government Model as a solution to improve the citizen's' complaints management as well to enhance public services access by the citizen. In this study, a case study of a complaint management system at District of Gihosha has been used as a reference to prove that SMS and Web based e-Government Model can enhances the access of public services in Republic of Burundi.

The objective is of this study is the development of an SMS and web-based system that can enhances the process and the management of citizens' complaints at District of Gihosha. The system has been developed using PHP as front end, Apache as web server, MySQL as Database and Gammu as SMS gateway.

The obtained results after testing the system shows that all the functionalities of the developed system worked properly. Thus, the SMS and web based complaint management system developed is considered to be effective.

Keywords: Citizen, e-Government, public services, complaints management and SMS gateway.

INTISARI

Model e-Government Berbasis SMS dan Web

Studi Kasus: Sistem Pengelolaan Keluhan Warga Negara di District Gihosha, Burundi

Oleh:

Mugenzi Thierry
14/372050/PPA/4639

E-Government pada dasarnya terdiri dari penggunaan teknologi komunikasi elektronik seperti internet, dalam meningkatkan dan memajukan akses warga terhadap pelayanan publik. E-Government adalah sebuah inovasi yang masih baru; dan masih menjadi subyek dalam banyak perdebatan dan aktivitas dalam pemerintahan, kelompok berorientasi sipil dan masyarakat di seluruh dunia

Di sebagian besar negara-negara berkembang termasuk Burundi, warga menghadapi banyak kesulitan untuk mengakses pelayanan publik. Salah satu masalah yang diidentifikasi adalah rendahnya kualitas layanan dalam mengelola keluhan warga di tingkat Kabupaten. Penelitian ini mengusulkan sebuah model e-Government berbasis SMS dan web sebagai solusi untuk meningkatkan manajemen keluhan warga negara juga untuk meningkatkan pelayanan publik akses oleh warga. Dalam penelitian ini, studi kasus dari sistem manajemen keluhan di Kabupaten Gihosha telah digunakan sebagai referensi untuk membuktikan bahwa e model e-Government berbasis SMS dan web dapat meningkatkan akses pelayanan publik di Republik Burundi. Tujuan dari penelitian ini adalah pengembangan dari sistem berbasis SMS dan web yang akan meningkatkan proses dan pengelolaan keluhan warga di Kabupaten Gihosha. Sistem ini dikembangkan menggunakan PHP sebagai front end, Apache sebagai web server, MySQL sebagai database dan Gammu sebagai SMS gateway.

Hasil yang diperoleh setelah pengujian sistem menunjukkan bahwa semua fungsi dari sistem yang dikembangkan bekerja dengan benar. Dengan demikian, sistem manajemen pengaduan berbasis SMS dan web dikembangkan dianggap efektif.

Kata kunci: Warga negara, e-Government, pelayanan publik, pengelolaan pengaduan dan SMS gateway



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**SMS AND WEB-BASED E-GOVERNMENT MODEL CASE STUDY CITIZENS COMPLAINTS
MANAGEMENT SYSTEM AT DISTRICT
OF GIHOSHA BURUNDI**
MUGENZI, THIERRY, Dr. Tri Kuntoro Priyambodo, M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>