

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kabupaten Pangandaran

Undang-undang nomor 21 tahun 2012 mendasari lahirnya kabupaten baru (DOB) yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 16 November tahun 2012. Kemudian diundangkan oleh Menteri Hukum dan HAM Amir Syamsudin pada tanggal 17 November tahun 2012, maka Pangandaran resmi menjadi Kabupaten di Provinsi Jawa Barat. Dalam UU No. 21/2012 disebutkan, Kabupaten Pangandaran berasal dari sebagian wilayah Kabupaten Ciamis, yang terdiri dari: Kecamatan Parigi, Kecamatan Cijulang, Kecamatan Cimerak, Kecamatan Cigugur, Kecamatan Langkaplancar, Kecamatan Mangunjaya, Kecamatan Padaherang, Kecamatan Kalipucang, Kecamatan Pangandaran dan Kecamatan Sidamulih. Ibu Kota Kabupaten Pangandaran berkedudukan di Kecamatan Parigi.

2.1.1 Visi

“Kabupaten Pangandaran Sebagai Tujuan Wisata Berkelas Dunia.”

2.1.2 Misi

Untuk mewujudkan visi Kabupaten Pangandaran maka dibutuhkan sebuah misi yang diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, bersih dan melayani;
- 2) Mewujudkan penataan ruang yang harmonis dan pengendalian pemanfaatan ruang yang berwawasan lingkungan;

- 3) Menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang berkualitas;
- 4) Memperkuat ketahanan nilai-nilai kearifan lokal;
- 5) Membangun sumberdaya manusia yang mandiri, berkualitas dan berdaya saing;
- 6) Membangun Perekonomian Yang Tangguh, Maju, Berkeadilan dan Berkelanjutan.

2.2 Sistem Informasi

Pada Hasgoro dan Saufik, (2014) dijelaskan oleh Kadir (2009), Sistem informasi adalah kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Secara teknis sistem informasi dapat di definisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang di tujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk mengambil keputusan yang baik.

2.3 Pengaduan Masyarakat

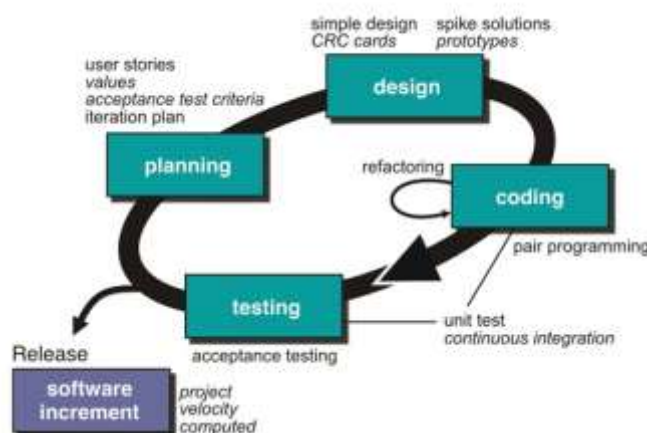
Pada Rahayu (2015) menurut Hadi (2001) pengaduan masyarakat merupakan solusi dari munculnya penyimpangan terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Yang di maksud dengan pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang

diberikan oleh suatu sistem pelayanan. Pada dasarnya pengaduan adalah merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Secara umum langkah langkah yang harus dilakukan apabila terjadi pengaduan adalah:

1. Simpan rekaman yang berhubungan dengan pengaduan.
2. Investigasi untuk memutuskan apakah pengaduan tersebut valid.
3. Jika terbukti tentulah penyebab permasalahannya sehingga tindakan korektif dapat dilakukan.
4. Simpan dan pemelihara rekaman tindakan korektif tersebut.
5. Jika pengaduan tidak valid tindakan preventif diperlukan untukantisipasi pengaduan.

2.4 XP (*Extreme Programming*)

Menurut Keina (2013) *Extreme Programming* (XP) sebuah pendekatan atau model pengembangan perangkat lunak yang mencoba menyederhanakan berbagai tahapan dalam proses pengembangan tersebut sehingga menjadi lebih adaptif dan fleksibel.



Gambar 2.1 Kerangka Kerja *Extreme Programming* (Keina, 2013)

Berikut dibawah ini merupakan kerangka kerja dari metode *Extreme Programming*:

1. Perencanaan (*Planning*)

Aktivitas *planning* dimulai dengan membentuk *user stories*. Anggota *Extreme Programming (XP) team* kemudian menilai setiap *story* dan menentukan *cost* diukur dalam *development week*. *Customer* dan *Extreme Programming (XP) team* bekerja bersama untuk memutuskan bagaimana *group story* untuk *release* berikutnya (*software increment*) berikutnya untuk dibangun oleh *Extreme Programming (XP) team*. Jika komitmen telah dibuat, *Extreme Programming (XP) team* akan membangun *story-story* dengan cara:

- a. Semua *story* segera diimplementasikan (dalam beberapa minggu).
- b. *Story* dengan *value* tertinggi akan dipindahkan dari jadwal dan diimplementasikan pertama.
- c. *Story* dengan resiko paling tinggi akan diimplemetasikan lebih dulu. Setelah *project* pertama di *release* dan di *delivery*, *Extreme Programming (XP) team* memperhitungkan kecepatan *project*. Selama *development*, *customer* dapat menambah *story*, merubah *value*, membagi *story* atau menghapusnya.

2. Perancangan (*Design*)

Extreme Programming menggunakan *CRC card*, untuk mengenali dan mengatur *object oriented class* yang sesuai dengan *software increment*.

3. Pengkodean (*Coding*)

Sebelum membuat *code*, lebih baik membuat unit test tiap *story* untuk dimasukkan dalam *software increment*. *Extreme Programming (XP)* menyarankan

agar dua orang bekerja bersama pada satu komputer *workstation* untuk membuat *code* dari satu *story* (*pair programming*), untuk menyediakan *real time problem solving* dan jaminan *real time quality*. Setelah *pair programming* selesai, *code* diintegrasikan dengan kerja lainnya (*continuous integration*).

4. Pengujian (*Testing*)

Unit test yang telah dibuat harus diimplementasikan menggunakan suatu framework dan diatur ke dalam *universal testing suite*, integrasi dan validasi sistem dapat dilakukan setiap hari. *Customer test* (*acceptance test*) dilakukan oleh *customer* dan fokus pada keseluruhan fitur dan fungsional sistem. *Acceptance test* diperoleh dari *customer stories* yang telah diimplementasikan sebagai bagian dari *software release*.

2.5 OOP (*Object Oriented Programming*)

Pada Fridayanthie dan Charter, (2016) menurut Dharma, Akhmad (2013). Pemrograman berorientasi objek sekarang ini merupakan teknik pemrograman yang paling populer dan banyak digunakan oleh *programmer* untuk menggantikan teknik pemrograman berbasis prosedur”. OOP (*Object Oriented Programming*) adalah sebuah pendekatan untuk pengembangan suatu *software*, dimana dalam struktur *software* tersebut didasarkan kepada interaksi objek dalam penyelesaian suatu proses atau tugas.

Pada Fridayanthie dan Charter, (2016) menurut Nugroho, Adi, (2011) “Pemrograman berorientasi objek atau *Object Oriented Programming* (OOP) adalah suatu cara baru dalam berpikir serta berlogika untuk menghadapi masalah-masalah yang akan dicoba batasi dengan bantuan komputer”.

2.6 XAMPP

Menurut Palit, (2015) XAMPP adalah perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa program. Fungsinya adalah sebagai server yang berdiri sendiri (*localhost*), yang terdiri atas program Apache HTTP Server, MySQL *database*, dan penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP dan Perl. Nama XAMPP merupakan singkatan dari X (empat sistem operasi apapun), Apache, MySQL, PHP dan Perl. Program ini tersedia dalam GNU *General Public License* dan bebas, merupakan web server yang mudah digunakan yang dapat tampilan halaman web yang dinamis. Untuk mendapatkannya dapat mendownload langsung dari web resminya.

2.7 PHP (*Hypertext Preprocessor*).

Menurut Firman, Wowor, dan Najoran, (2016) PHP atau kependekan dari *Hypertext Preprocessor* adalah salah satu bahasa pemrograman *open source* yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan web dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML. Bahasa PHP dapat dikatakan menggambarkan beberapa bahasa pemrograman seperti C, Java, dan Perl serta mudah untuk dipelajari. PHP merupakan bahasa *scripting server side*, dimana pemrosesan datanya dilakukan pada sisi server. Sederhananya, serverlah yang akan menerjemahkan skrip program, baru kemudian hasilnya akan dikirim kepada *client* yang melakukan permintaan. Adapun pengertian lain PHP adalah akronim dari *Hypertext Preprocessor*, yaitu suatu bahasa pemrograman berbasis kode-kode (*script*) yang digunakan untuk mengolah suatu data dan mengirimkannya

kembali ke web browser menjadi kode HTML”. Pada Firman, Wowor, dan Najoan, (2016) menurut Kustiyaningsih (2011), “PHP (atau resminya PHP: Hypertext Preprocessor) adalah skrip bersifat *server side* yang ditambahkan ke dalam HTML”.

2.8 MySQL

Pada Destiningrum dan Adrian, (2017) Menurut Adi Nugroho (2011) MySQL (*My Structured Query Language*) adalah: “Suatu sistem basis data relation atau *Relational Database Management System* (RDBMS) yang mampu bekerja secara cepat dan mudah digunakan. MySQL juga merupakan program pengakses *database* yang bersifat jaringan, sehingga dapat digunakan untuk aplikasi *multi user* (banyak pengguna). MySQL didistribusikan gratis dibawah lisensi GPL (*General Public License*). Dimana setiap program bebas menggunakan MySQL namun tidak bisa dijadikan produk turunan yang dijadikan *closed source* atau komersial”.

2.9 Bootstrap

Menurut Rivaldi Masuara, Rizal Sengkey, dan Virginia Tulenan (2015) Bootstrap merupakan Framework ataupun Tools untuk membuat aplikasi web ataupun situs web responsive secara cepat, mudah dan gratis. Bootstrap terdiri dari CSS dan HTML untuk menghasilkan *Grid, Layout, Typography, Table, Form, Navigation*, dan lain-lain. Di dalam bootstrap juga sudah terdapat *jQuery plugins* untuk menghasilkan komponen UI yang cantik seperti *Transitions, Modal, Dropdown, Scrollspy, Tooltip, Tap, Popover, Alert, Button, Carousel* dan lain-

lain. Dengan bantuan Bootstrap, kita bisa membuat responsive website dengan cepat dan mudah dan dapat berjalan sempurna pada browser-browser populer seperti Chrome, Firefox, Safari, Opera dan Internet Explorer.

2.10 Basis Data (*Database*)

Menurut Seno Aji Hasmoro dan Iman Saufik (2014) *Database* adalah kumpulan informasi yang tersimpan didalam komputer secara sistematis untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut. Konsep dasar *database* adalah kumpulan catatan , atau potongan dari pengetahuan. Sebuah *database* memiliki penjelasan terstruktur dari jenis fakta yang tersimpan di dalamnya, penjelasan yang disebut dengan skema. Cara untuk mengorganisasikan skema atau memodelkan struktur *database*, yang di kenal sebagai *database* model atau model data. Model yang umum di gunakan sekarang adalah model relasional, yang menurut istilah yaitu mewakili semua informasi dalam bentuk tabel yang saling berhubungan di mana setiap.

2.11 Klasifikasi

Pada Irma Devi Lestari (2016) menurut Wikipedia, klasifikasi merupakan kata serapan dari bahasa Belanda, *classificatie*, yang sendirinya berasal dari bahasa Prancis *classification*. Istilah ini menunjuk kepada sebuah metode untuk menyusun data secara sistematis atau menurut beberapa aturan atau kaidah yang telah ditetapkan. Secara harafiah bisa pula dikatakan bahwa klasifikasi adalah pembagian sesuatu menurut kelas-kelas. Menurut Ilmu Pengetahuan,

klasifikasi adalah proses pengelompokkan benda berdasarkan ciri-ciri persamaan dan perbedaan.

Kita dapat mengatakan bahwa klasifikasi merupakan proses-proses dalam hal:

1. Mendefinisikan kelas;
2. Menentukan hubungan antara kelas (seperti hubungan hierarki, antara lain), yaitu membuat sebuah sistem klasifikasi; dan
3. Menetapkan elemen (dalam LIS, dokumen) untuk sebuah class dalam suatu sistem klasifikasi. Ini sama dengan proses saling tergantung dari :mendefinisikan konsep-konsep;
4. Menentukan hubungan semantik antara konsep-konsep;
5. Menentukan elemen-elemen yang jatuh di bawah konsep yang diberikan (untuk menetapkan sebuah "hal" untuk sebuah konsep).

2.12 Penelitian Terkait

Referensi penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang sistem informasi pengaduan masyarakat, yaitu:

1. Penelitian menurut Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita yang berjudul “*SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR*” menyimpulkan bahwa (Wahyu Hidayat Ibrahim, Idria Maita, 2017) Sistem informasi pelayanan publik pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar adalah sistem yang melayani pengaduan masyarakat terkait perbaikan dan

pembangunan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar yang berbasis website. Adapun kinerja sistem dalam pelayanan pengaduan yang sedang berjalan pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar masih belum optimal karena pengelolaannya masih manual. Oleh karena itu pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar menjadi kurang efektif dan efisien, karena media pelayanan data memperlambat jalannya penyampaian respon terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Sistem Pelayanan Publik Berbasis Web ini mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan permohonan pembangunan atau perbaikan jalan dan jembatan di Kabupaten Kampar, serta mempercepat pihak Dinas PU untuk merespon setiap pengaduan dan mempermudah dalam mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam merancang Sistem Informasi Pelayanan Publik ini dimodelkan dengan *Unified Modelling Language* (UML) meliputi *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram*. Dibangun menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessing* (PHP) dengan MySQL sebagai *database* dengan pemodelan yang diterapkan adalah prototype. Hasil akhir dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web, dimana di dalam website ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengaduan dan melihat informasi yang berhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar.

2. Penelitian menurut Anofrizen yang berjudul “*SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT PROGRAM KELUARGA HARAPAN KOTA*”

PEKANBARU (STUDI KASUS: DINAS SOSIAL DAN PEMAKAMAN KOTA PEKAN BARU)” menyimpulkan bahwa (Anofrizen, 2017) Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru merupakan instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat. Dinsoskam mempunyai sebuah program bantuan untuk meningkatkan pengeluaran rumah tangga sangat miskin yakni Program Keluarga Harapan (PKH). Dalam proses pengaduan pelaksanaan PKH, dilakukan secara manual dan terdapat beberapa kendala yaitu sulitnya melakukan perekapan data dalam bentuk *hardcopy*, pengaduan tidak tercatat dengan sempurna, sulit mencari data, sering terjadi pencatatan ganda dan ketidakcocokan data pelapor, dan kehilangan data. Tujuan dari penelitian ini untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan yang menggunakan *database* sebagai media penyimpanan data yang dapat memudahkan dalam pencarian data, pembuatan dan penyimpanan, dan menggantikan penggunaan sistem pengaduan manual. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode pengembangan sistem *Agile* dan untuk perancangan dalam penelitian ini menggunakan UML, perancangan *interface* hingga pengkodean menggunakan PHP, hingga sampai pada tahap pengujian fungsional sistem menggunakan *blackbox testing*. Berdasarkan hasil uji *blackbox* sistem ini dapat digunakan dengan baik. Sistem ini bisa dijalankan sesuai dengan yang diharapkan sebagai masukan bagi Dinsoskam Kota Pekanbaru dalam melakukan pengelolaan pengaduan PKH berbasis web.

3. Penelitian menurut Ekalaya Bayu Putra, Dias Muhamad Ichsan, Elidjen yang berjudul “*APLIKASI DAN PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP PEMKAB MERANGIN BERBASIS WEB*” menyimpulkan bahwa (Ekalaya Bayu Putra, Dias Muhamad Ichsan, Elidjen, 2014)Peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi “Aplikasi dan Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap PEMKAB Merangin Berbasis Web” dikarenakan majunya perkembangan teknologi sekarang ini dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat mendukung perkembangan serta kemajuan dalam memenuhi informasi yang terkait dengan pengaduan masyarakat terhadap PEMKAB Merangin. Tujuan perancangan ini adalah untuk menghasilkan aplikasi pengaduan masyarakat yang dapat memudahkan dalam melakukan pengaduan serta membantu pemerintah untuk mengawasi jalannya proses pengaduan tersebut. Peneliti menggunakan metode penelitian (kualitatif) dengan analisis (wawancara dan studi pustaka). Konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaduan masyarakat, metodologi yang digunakan adalah metode waterfall. Hasil yang dicapai dalam pembuatan aplikasi pengaduan ini adalah mempermudah proses pengaduan bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor pemerintah dan mempermudah staf pemerintah untuk mengumpulkan setiap pengaduan dan kemudian akan diproses. Simpulan dari pembuatan aplikasi ini adalah proses pengaduan kepada pemerintah kabupaten merangin yang akan diproses oleh admin dapat

diefisienkan dengan menggunakan aplikasi pengaduan masyarakat merangin ini.

4. Penelitian menurut Putu Agus Eka Wilantara, I Gede Mahendra Darmawiguna, Made Windu Antara Kesiman yang berjudul “*PENGEMBANGAN SISTEM SMS PENGADUAN MENGGUNAKAN SMS GATEWAY UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PNPM MANDIRI PERDESAAN KABUPATEN BULELENG BERBASIS WEB*” menyimpulkan bahwa (Putu Agus Eka Wilantara, I Gede Mahendra Darmawiguna, Made Windu Antara Kesiman, 2014) penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sebuah system SMS Pengaduan Menggunakan SMS Gateway Untuk Meningkatkan Kinerja PNPM Mandiri Perdesaan Kabupaten Buleleng Berbasis Web. Penelitian ini diharapkan mampu membantu masyarakat dan lembaga didalam memberikan pengawasan agar PNPM Mandiri Perdesaan berjalan dengan baik. Apabila terjadi pelanggaran maka masyarakat diharapkan segera melaporkan pelanggaran tersebut kepada lembaga. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang dibuat untuk membangun sebuah aplikasi Pengembangan Sistem SMS Pengaduan Menggunakan SMS Gateway Untuk Meningkatkan Kinerja PNPM Mandiri Perdesaan Kabupaten Buleleng Berbasis Web, dimana aplikasi ini nantinya dapat menampung data dari pengaduan masyarakat tentang permasalahan PNPM Mandiri Perdesaan yang terjadi dilapangan. Pengembangan Sistem SMS Pengaduan Menggunakan SMS *Gateway* Untuk Meningkatkan Kinerja PNPM Mandiri Perdesaan Kabupaten

Buleleng Berbasis Web menggunakan Model *Waterfall* dan dirancang menggunakan Data *Flow* Diagram (DFD). Pengembangan Sistem SMS Pengaduan Menggunakan SMS *Gateway* Untuk Meningkatkan Kinerja PNPM Mandiri Perdesaan Kabupaten Buleleng Berbasis Web ini diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *databasenya* serta Gammu sebagai aplikasi untuk menjalankan SMS *Gateway*. Setelah melalui proses pengujian, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi ini mampu memberikan informasi tentang permasalahan yang terjadi di lapangan yang dikirimkan melalui SMS.

5. Penelitian menurut Fajar Masya, Elvina, Fitri Maria Simanjuntak yang berjudul “*SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DIVISI HUMAS POLRI BERBASIS WEB*” menyimpulkan bahwa (Fajar Masya, Elvina, Fitri Maria Simanjuntak, 2012) Sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisi humas polri adalah sistem yang melayani pengaduan dan permohonan informasi masyarakat melalui website Divisi Humas Polri. Adapun kinerja sistem dalam pelayanan pengaduan dan permohonan informasi yang sedang berjalan di Divisi Humas Polri masih belum optimal karena pengolahannya masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu pelayanan di Divisi Humas Polri menjadi kurang efektif dan efisien, karena media pelayanan data memperlambat jalannya penyampaian respon terhadap pengaduan atau permohonan informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web ini mempermudah masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan

permohonan informasi, serta mempercepat pihak Divisi Humas Polri untuk merespon setiap pengaduan dan permohonan informasi, serta mempercepat pihak Divisi Humas Polri untuk merespon setiap pengaduan dan permohonan informasi tersebut. Dalam merancang Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web ini dimodelkan dengan UML (*Unified Modelling Language*) meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rancangan dan implementasi Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web, dimana di dalam website ini masyarakat dapat mengisi langsung *form* pengaduan, melihat apa yang menjadi atensi dari pimpinan polri, mengakses berita serta foto terbaru yang berkaitan dengan polri. Selain itu juga masyarakat bias meminta langsung informasi yang berkaitan dengan Polri seperti kasus-kasus yang telah ditangani oleh Polri dan melihat langsung jawaban dari informasi apa yang diminta. Masyarakat juga bisa melihat langsung pengumuman yang ada pada polri seperti pengumuman penerimaan anggota polri, pengumuman penerimaan PNS dan lain-lainnya. Di dalam *website* ini juga masyarakat bisa melihat peraturan perundang-undangan yang berlaku di Polri. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan MySQL sebagai *database* dengan pemodelan yang diterapkan adalah *waterfall*.

6. Penelitian menurut Satria Rabowo yang berjudul “*PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB*”

PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SALATIGA MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER” menyimpulkan bahwa (Satria Rabowo, 2017) Sistem Pengaduan Online Dinas Perhubungan Kota Salatiga yang telah dirancang menggunakan *Framework Codeigniter* dapat mengatasi masalah yang muncul selama ini seperti perlunya sistem pengaduan terpusat dan terkoordinir karena sistem ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Salatiga sendiri. Penggunaan *Framework Codeigniter* dapat mempermudah perancangan sistem karena mendukung model MVC (*Model, View, Controller*) sehingga rancangan sistem menjadi terstruktur, *Framework Codeigniter* juga mempunyai beberapa *library* yang berguna seperti *library email*, selain itu dapat menginstal *library* dari pihak ketiga. *Framework Codeigniter* juga mendukung tampilan yang responsive sehingga cocok digunakan di berbagai perangkat. Dengan ditambahkan berbagai fitur seperti lampiran foto dan lokasi yang menggunakan teknologi Google Map, maka akan dihasilkan pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat 4W1H (*what, where, when, who, how*). Setelah syarat 4W1H terpenuhi maka pengaduan dari masyarakat akan mudah ditindak lanjuti karena informasi yang diberikan sudah cukup lengkap. Pihak Dinas Perhubungan Kota Salatiga sendiri akan terbantu dengan adanya sistem ini karena dapat mempermudah koordinasi dalam melakukan tindak lanjut pengaduan dan melakukan pemberitahuan kepada pengadu tentang tindak lanjut pengaduan dengan fasilitas notifikasi *email*. Melalui sistem pengaduan ini Dinas Perhubungan Kota Salatiga dapat mengetahui jumlah pengaduan yang

masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ditampilkan melalui grafik pengaduan sehingga pihak Dinas Perhubungan Kota Salatiga dapat menyimpulkan bidang mana yang harus dilakukan evaluasi.

7. Penelitian menurut Siti Rohmatun, Ida Widihastuti, Muhammad Khosyi'in yang berjudul "*PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT KABUPATEN JEPARA BERBASIS WEB*" menyimpulkan bahwa (Siti Rohmatun, Ida Widihastuti, Muhammad Khosyi'in, 2017) Jumlah kecamatan di Kabupaten Jepara yang jauh dari pusat kota membuat orang kesulitan mengeluhkan masalah pembangunan sarana dan prasarana terkait di Kabupaten Jepara. Apalagi dengan rumitnya proses pengaduan membuat orang enggan mengeluhkan masalah ke pemerintah. Keluhan dari masyarakat penting bagi pemerintah untuk mengevaluasi program oleh pemerintah. Keluhan masalah dibutuhkan oleh pemerintah untuk pengembangan suatu daerah. Perkembangan teknologi di daerah-daerah ini semakin cepat, terbukti dengan banyaknya jumlah orang yang sudah menggunakan perangkat mobile android yang canggih. Masyarakat cenderung mencari informasi dan berkomunikasi melalui perangkat seluler daripada berkomunikasi secara langsung. Masyarakat Kabupaten Jepara membutuhkan alat pengaduan sehingga mereka dapat mengajukan keluhan kepada pemerintah dengan mudah. Pada bagian pemerintah sendiri telah menyediakan fasilitas tersebut tetapi belum terbukti secara efektif oleh adanya keluhan yang dikirim ke kritik dan saran. Sedangkan sarana masyarakat tidak bisa mendapat respon. Selain itu dari pihak manajemen

sendiri masih menggunakan *email* sebagai sarana penghubung. Diperlukan sarana yang mudah bagi orang-orang untuk mengeluh tentang masalah dan pemerintah untuk menanggapi keluhan dan mengevaluasi pemerintah. Penulis memberikan solusi untuk pembuatan sistem informasi pengaduan berbasis web di Jepara yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. Sistem dapat dibuka melalui perangkat seluler atau komputer yang dibuat menggunakan pemrograman PHP dan *database* MySQL sebagai penyimpanan data.

8. Penelitian menurut Hanna Prillysca Chernovita, Nina Setiyawati yang berjudul “*PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI ASPIRASI MASYARAKAT KOTA SALATIGA SEBAGAI INSTRUMEN PENDEKATAN OPEN GOVERNMENT*” menyimpulkan bahwa (Hanna Prillysca Chernovita, Nina Setiyawati, 2018) Kota Salatiga merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang gencar berproses menuju *open government* dan menyediakan sarana yang memadai bagi kelangsungan kegiatan ini. Namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan waktu, sarana, pengetahuan masyarakat mengenai dinas-dinas yang ada di pemerintahan, dan sebagainya. Oleh karena itu, diperlukan suatu media penyampaian aspirasi bagi masyarakat kepada pemerintah kota dengan mudah, cepat, dapat digunakan kapanpun, dimanapun, dan tepat sasaran. Penelitian ini mengembangkan sistem informasi yang menunjang keterlibatan dan partisipasi masyarakat. Sistem ini menjadi instrumen *open government* yang mampu menampung aspirasi masyarakat untuk

disampaikan kepada dinas yang terkait. Pengembangan sistem dilakukan dengan metode *Prototyping* dan perancangan sistem menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) untuk menggambarkan fungsionalitas, aktor pengguna, alur kerja, dan relasi antar tabel di dalam sistem penyampaian aspirasi ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem berbasis web ini dapat dijalankan sesuai rancangan dan kebutuhan dari calon pengguna, sehingga sistem ini akan menjadi media penyampai aspirasi yang lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pelayanan dengan metode sebelumnya.

9. Penelitian menurut Nissa Almira Mayangky, Suharyanto yang berjudul “*PERANCANGAN SISTEM INFORMASI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU PADA POLSEK CITEUREUP CIMAH*” menyimpulkan bahwa (Nissa Almira Mayangky, Suharyanto, 2018) Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) memiliki fungsi diantaranya melayani pengaduan masyarakat yang terkena tindak kriminalitas. Pada Polsek Citeureup Cimahi jika masyarakat melakukan pengaduan kepada kepolisian, pelayanan pada unit SPKT masih menggunakan sistem konvensional belum terkomputerisasi sehingga pada saat proses pelayanan berlangsung masih sering terjadi kesalahan dalam pencatatan, kurang akuratnya laporan yang dibuat, serta lambatnya dalam pencarian data yang diperlukan dan kurangnya informasi kepada masyarakat tentang persyaratan permohonan SSTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi).

Untuk itulah penulis membuat perancangan sistem informasi SPKT yang dapat memudahkan petugas kepolisian dalam proses pembuatan, hingga pengarsipan STTLP, serta dapat memudahkan masyarakat dalam permohonan SSTLP karena data permohonan dan persyaratan di upload melalui sistem SPKT berbasis web. Metode yang digunakan menggunakan metode *waterfall* dengan menggunakan alat bantu pengembangan sistem berupa DFD, ERD dan LRS. Perancangan sistem ini merupakan solusi yang baik untuk memecahkan permasalahan yang ada pada unit SPKT Polsek Citeureup Cimahi, serta dengan sistem yang terkomputerisasi dapat tercapai suatu kegiatan yang efektif dan efisien dalam menunjang pekerjaan pada instansi.

10. Penelitian menurut Edi Supratman, 2015 yang berjudul “*SISTEM INFORMASI KELURAHAN ALANG-ALANG LEBAR KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR PALEMBANG BERBASIS WEB*” menyimpulkan bahwa (Edi Supratman, 2015) observasi penelitian di Kelurahan Alang-Alang Lebar Kecamatan Alang-Alang Lebar Palembang, Peneliti melihat bahwa Kelurahan tersebut belum memiliki sistem informasi berbasis internet atau disebut *website*. Kelurahan tersebut hanya melakukan pengolahan data secara manual yaitu dengan metode penulisan atau hanya menggunakan komputer aplikasi perkantoran. Metode yang digunakan dalam sistem informasi berbasis web serta sistem yang berjalan pada Kelurahan Alang-Alang Lebar yaitu menggunakan pendekatan terstruktur dengan memakai beberapa alat bantu seperti UML, diagram *use case*,

diagram *class*, diagram *activity* serta diagram *sequence*. Sedangkan untuk metode pengembangan sistemnya menggunakan model *waterfall* atau model air terjun sedangkan perangkat lunak pendukung yang digunakan adalah AppServ(Apache, MySQL, dan PHP Myadmin), Dreamweaver CS5, Microsoft Office 2007 dan Microsoft Visio 2010 sebagai pembangun serta dokumentasi program dan laporan. Dengan adanya sistem informasi berbasis web ini, diharapkan tentunya akan lebih mempermudah pengolahan data di Kelurahan Alang-Alang Lebar termasuk di dalamnya pencarian data penduduk, yang dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dengan mudah dan cepat, sehingga masyarakat umum dapat mengetahui tentang Kelurahan Alang-Alang Lebar.

Berdasarkan penelitian jurnal terkait diatas dapat disimpulkan persamaan penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu secara keseluruhan informasi yang dihasilkan berupa informasi tentang sistem pengaduan masyarakat berbasis web. Misalnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Siti Rohmatun, Ida Widiastuti, Muhammad Khosyi'in) yang berjudul "*Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Jepara Berbasis Web*". Sedangkan perbedaan berdasarkan penelitian jurnal terkait di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dalam penelitian sebelumnya tidak menggunakan metode pengembangan sistem *Extreme Programming*. Dimana metode tersebut merupakan pengembangan dari metode Agile. Adapun beberapa perbedaan lainnya dengan penelitian yang dilakukan diantaranya penerapan

klasifikasi berdasarkan isi pengaduan dengan menggunakan *keyword*, serta filter kata pengaduan untuk meminimalisir terjadinya pengaduan yang kurang pantas untuk disampaikan kepada SKPD.