

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 SISTEM

Sistem adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik sistem abstrak maupun fisik yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu [3]. Sistem Informasi merupakan sistem yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi. Sistem informasi merupakan sebuah sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan berbagai kebutuhan proses pengolahan transaksi harian, membantu & mendukung seluruh kegiatan operasi, bersifat manajerial dari suatu organisasi & membantu memperlancar penyediaan laporan yang dibutuhkan [4].

1.2 INFORMASI

Informasi adalah kumpulan dalam bentuk data yang sudah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti bagi penerimanya atau pembacanya dan memiliki manfaat untuk pengambilan keputusan di waktu yang tepat [5]. Informasi adalah data yang telah dikategorikan, diproses, atau ditafsirkan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan [6].

1.3 SISTEM INFORMASI

Istilah "sistem informasi" mengacu pada suatu sistem yang dapat didefinisikan dengan mengumpulkan, memproses, menganalisis, dan menyebarkan informasi mengenai situasi saat ini. "Selain dari sistem sebelumnya,

sistem informasi lain memiliki input (data, instruksi) dan output (laporan), perhitungan)" [7]. Istilah "sistem informasi" mengacu pada sistem tunggal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan transaksi keuangan dan bertanggung jawab atas pengoperasian operasi manajerial organisasi dalam hubungannya dengan strategi organisasi dalam agar dapat berkomunikasi dengan publik melalui saluran yang tersedia [8].

1.4 SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

Merupakan pengabdian kepada masyarakat dimana masyarakat yang memiliki pengaduan dapat mengirimkannya ke instansi yang tepat untuk sarana, prasarana, pelayanan sosial, dan lingkungan [9].

1.4.1 Kelebihan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat

Proses pengaduan tidak lagi dilakukan secara manual, karena semua data pengaduan telah terkomputerisasi secara digital serta dapat mencari data dengan cepat dan praktis [10]. Dan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan yang fatal, seperti hilangnya kertas pengaduan serta kertas yang sudah tidak dapat dibaca kembali.

1.5 PENGADUAN DAN SISTEM PENANGANAN KELUHAN

Istilah "pengertian keluhan" mengacu pada proses yang dapat dilakukan sebagai ungkapan atau kekecewaan. Organisasi dapat mengelola kepuasan pelanggan dengan beberapa cara, termasuk survei kepuasan pelanggan, survei keluar pelanggan, survei kepuasan pelanggan, dan survei kepuasan pelanggan.

Situasi ini dikenal sebagai "Paradoks Pemulihan." Selain tren psikologis konsumen lainnya, keluhan konsumen dapat dibagi menjadi dua kategori: instrumental dan non-instrumental. Keluhan instrumental adalah jenis keluhan yang dibuat dalam menanggapi situasi atau keadaan yang tidak dapat dijelaskan [7].

Akibatnya, hanya sejumlah kecil orang yang mampu mencapai tujuan pelayanan mereka sendiri. Cara individu dapat melaksanakan tugas mereka berbeda tergantung pada organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang mereka butuhkan. Jika keluhan seseorang ditanggapi secara signifikan, maka keluhan orang tersebut akan berdampak positif bagi organisasi dan akan membantu orang mencapai tujuannya melalui organisasi.

Pernyataan lisan atau tertulis dari pelanggan mengenai layanan yang diberikan oleh sistem layanan [11]. Masyarakat merupakan komponen terpenting dalam proses seleksi publik. Keluhan terdiri dari konstruksi positif yang dibangun. Meskipun ada beberapa organisasi yang berjalan dengan baik, hanya sedikit yang berjalan dengan baik di sisi positif. Namun, hanya ada beberapa organisasi yang berkinerja baik dalam hal aspek positif dari organisasi itu sendiri.

Pengaduan masyarakat Adalah tanggung jawab lembaga publik untuk meningkatkan kualitas hidup dengan cara yang tidak berbeda dengan cara orang menjalani kehidupan mereka. Informasi yang disajikan di sini dianggap sebagai peristiwa negatif saat ini, tetapi dianggap sebagai peristiwa positif karena dapat berkontribusi pada peningkatan keselamatan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk kritik masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik dan sering memiliki efek merugikan kehidupan organisasi, termasuk karyawan [12].

Penanganan masyarakat diatur dalam KEPMENPAN No. 118 Tahun 2004. Pengaduan Masyarakat menyampaikan pemikiran, saran, ide, atau keluhan yang membangun dalam bentuk pengaduan masyarakat kepada pejabat pemerintah terkait, baik secara lisan maupun tertulis [13]. Biasanya, ada tiga cara untuk mengajukan keluhan:

1. Langsung, dilakukan oleh orang yang merasakan pengalaman membeli atau menjual barang. Pengajuan langsung ini biasanya dilakukan bersamaan dengan transaksi yang perbaikannya dapat segera ditangani, dan pengaduan dapat diterima langsung dari pihak yang melakukan perbaikan.
2. Media massa, yang dilakukan ketika pelanggan yang tidak puas atau orang lain bertemu langsung dengan pihak yang melakukan perbaikan atau merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik. Akibatnya, ini lebih merupakan sarana untuk melarikan diri atau mengekspresikan frustrasi atas ledakan
3. Yang dimaksud dengan "pihak ketiga" adalah orang perseorangan atau organisasi di luar masyarakat umum atau nasabah yang tidak mengalaminya secara langsung, seperti: lembaga perlindungan dan anggota parlemen. Fakta bahwa saluran pihak ketiga ini kurang dimanfaatkan memiliki dampak signifikan pada perusahaan yang menjadi subjek pengaduan. Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan

respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Masyarakat secara keseluruhan atau kelompok adalah sumber pengaduan. Perlu ditekankan di sini bahwa jumlah pelapor tidak terbatas. Suatu masalah dapat dilaporkan oleh seorang tokoh masyarakat, LSM lokal, media, atau kelompok masyarakat lainnya. Bahkan jika pengaduan resmi dibuat di depan umum, orang akan membicarakannya.
- 2) Menyelesaikan keluhan Ini adalah masalah yang dikeluhkan oleh pengadu. Ada banyak hal berbeda yang dapat menyebabkan keluhan, seperti layanan yang buruk, manajemen yang buruk, atau kesalahan prosedur.
- 3) Setiap unit kelembagaan menyediakan unit penanganan pengaduan untuk mengelola dan menangani pengaduan yang datang dari berbagai sumber. Tanggapan pengaduan merupakan hasil olahan unit tersebut.
- 4) Tanggapan yang dihasilkan oleh unit penanganan pengaduan institusi dalam menanggapi berbagai jenis pengaduan dikenal sebagai tanggapan pengaduan. Pengadu kemudian diberikan tanggapan ini.
- 5) Umpan Balik Merupakan penilaian pelapor terhadap tanggapan atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.
- 6) Penanganan laporan Unit penanganan pengaduan wajib membuat pengaduan dan menangani pengaduan, termasuk tanggapan dari pelapor, setelah menerima tanggapan terkait pemilihan pelapor.

1.6 E-GOVERNMENT

E-Government merupakan pergeseran. Yang pertama adalah transformasi konsep menjadi E-Gov itu sendiri, bukan hanya pemerintah, dan yang kedua adalah metode dimana konsep tersebut dapat menjadi empiris. Ketika kata "pemerintah" diikuti oleh "elektronik, “Harus ada mental model yang benar-benar bergeser ketika *E-Government* ini diterapkan.

Istilah "pemerintahan elektronik" mengacu pada penggunaan teknologi informasi, baik berbasis internet maupun non-internet, untuk menyediakan layanan dan informasi pemerintah kepada warga dan organisasi dengan cara yang lebih nyaman dan efisien.

E-Government merupakan upaya pemanfaatan telematika untuk menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih akuntabel dan transparan, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas biaya masyarakat [14].

Akibatnya, *E-Government* adalah penggunaan teknologi untuk mengumpulkan informasi dari berbagai pemangku kepentingan di legislatif, yudikatif, dan eksekutif untuk melayani banyak pemangku kepentingan dan memberikan informasi kepada masyarakat umum.

1.7 WEBSITE

Situs *web* adalah kumpulan halaman *web* yang dihosting di domain atau subdomain di *World Wide Web* (WWW). Keputusan pengunjung untuk

mengunjungi situs *web* sebagian besar dipengaruhi oleh kontennya. Situs *web* seperti Facebook.com dan Google.com adalah dua contohnya.

Data digital berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya dapat diakses melalui koneksi internet pada sebuah *website*, yang dapat dianggap sebagai rangkaian halaman. Versi *web* dari situs *web*.

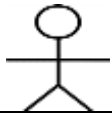
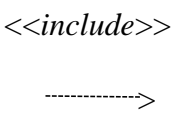
Situs adalah seluruh halaman yang disimpan di dalam ruang dan berisi data. Situs adalah salah satu perangkat yang paling diharapkan untuk mengiklankan. Situs yang memikat dan mendidik dapat dibuat dengan *HTML* dan *PHP* [16].

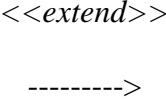

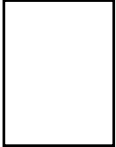
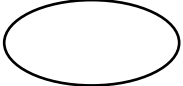
1.8 ALAT BANTU PERMODELAN

1.8.1 Use case Diagram

Diagram *use case* adalah model dari perilaku sistem informasi. *Use case* diagram menunjukkan bagaimana sistem informasi yang dibuat berinteraksi dengan satu atau lebih aktor. Dengan menggunakan *use case* diagram, fungsi sistem informasi dan pengguna yang berwenang dapat diidentifikasi.. Adapun simbol-simbol yang digunakan pada *usecase* diagram, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. 1 Simbol UseCase [14]



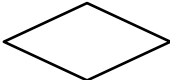



No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		<i>Actor</i>	Mendefinisikan peran pengguna saat berinteraksi dengan <i>Use Case</i> .
2		<i>Include</i>	Menspesifikasikan bahwa <i>use case</i> sumber secara eksplisit.

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
3		<i>Extend</i>	Mengidentifikasi titik di mana perilaku kasus penggunaan sumber diperluas oleh kasus penggunaan target. yang diberikan.
4		<i>Association</i>	Yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.
5		<i>System</i>	Paket yang hanya berfungsi dengan sistem tertentu.
6		<i>Use Case</i>	Deskripsi aliran aksi sistem yang menghasilkan hasil untuk aktor.

1.8.2 Activity Diagram

"Diagram aktivitas tidak menjelaskan perilaku aktor," demikian pernyataan dalam buku Rekayasa Perangkat Lunak. Dapat diartikan bahwa diagram aktivitas hanya dapat digunakan untuk menggambarkan sistem aktivitas atau alur kerja [15]. *Activity diagram* juga berfungsi untuk menganalisis diagram *usecase* dengan cara mendeskripsikan aktor, tindakan yang perlu dilakukan, dan kapan harus terjadi. Adapun simbol-simbol yang terdapat pada *activity diagram*, yaitu sebagai berikut:

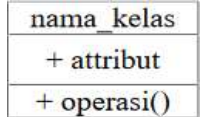



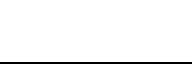
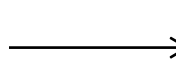
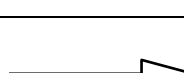
Tabel 2. 2 Activity Diagram [14]

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		Simbol awal	Keadaan awal aktivitas sistem dapat dilihat pada diagram aktivitas.
2		Aktivitas	Aktivitas yang dimulai dengan kata kerja dan biasanya dilakukan oleh sistem
3		Percabangan	Asosiasi percabangan jika tersedia lebih dari satu opsi aktivitas.
4		Penggabungan	Menggabungkan asosiasi di mana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu.
5		Status akhir	Diagram aktivitas memiliki keadaan akhir, yang merupakan keadaan akhir dari sistem.
6		Swimlane	memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab atas apa yang terjadi.

1.8.3 Class Diagram

Diagram kelas atau garis besar kelas yang menggambarkan arsitektur kerangka kerja dalam hal kelas yang akan dikembangkan untuk membangun kerangka kerja. Ada hal-hal yang disebut sebagai atribut dan teknik atau aktivitas di dalam kelas. Dimana ciri-ciri elemen yang termasuk dalam kelas. Kemampuan yang diklaim oleh kelas adalah metode atau tugas. Gambar-gambar berikut termasuk dalam grafik kelas:

Tabel 2. 3 Class Diagram [14]

No	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1		Kelas	Kelas pada struktur sistem
2		Antarmuka/ <i>interface</i>	mirip dengan konsep antarmuka pemrograman berorientasi objek
3		Asosiasi/ <i>association</i>	Hubungan antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai multiplicity.
4		Asosiasi berarah	makna yang diberikan ke kelas oleh kelas lain, koneksi antar kelas, dan biasanya berbagai asosiasi
5		Generalisasi	Spesialisasi versus generalisasi (umum versus khusus) hubungan antar kelas
6		Kebergantungan/ <i>dependency</i>	Ketergantungan antar kelas adalah arti dari hubungan antar kelas.
7		Agregasi/ <i>aggregation</i>	hubungan antar kelas yang memiliki arti keseluruhan - bagian)

1.9 ALAT BANTU PEMBUATAN APLIKASI

1.9.1 Database

Database sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan *record-record* yang menyimpan data dan hubungan diantaranya. Menurut Ladjamudin *Database* adalah sekumpulan *datastore* (bisa dalam jumlah yang sangat besar) yang tersimpan dalam *magnetic disk*, *optical disk*, *magnetic drum*, atau media penyimpanan sekunder lainnya. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan *Database* adalah sekumpulan file yang saling berhubungan yang menyimpan data dan tersimpan dalam sebuah media penyimpanan [16]. “Database

himpunan kelompok data yang saling berhubungan yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah” [17].

1.9.2 HTML

HTML adalah bahasa pemrograman yang digunakan untuk membangun *website*. Format berikut dapat diterima: *htm*, *.HTML*, or *sHTML.HTML*, berasal dari tag, digunakan untuk menampilkan dokumen *HTML* yang ditampilkan oleh browser. Tag *HTML* tidak harus lebih panjang/panjang. Dalam hal ini, Anda dapat menggunakan *HTML>* atau *HTML>*. Ini menghasilkan *output* yang sama [8].

Konsurtium W3 mengawasi kerangka dasar dokumen *HTML* dengan cara berikut:

Informasi:

<HTML>

<HEAD>

DeResearchDocument

</HEAD>

<BODY>

ContentsDocument

</BODY>

</HTML>

Keterangan:

HTML. Sebuah tag *HTML* menunjukkan kepada browser bahwa kedua tag dalam dokumen *HTML* di awal dan akhir dokumen. *HEAD*. antara tag *HEAD*, bagian *HEAD*er dokumen *HTML*. Tag *TITLE*, yang menampilkan judul halaman di bagian judul browser, biasanya ditemukan di bagian ini. Tag *META*, yang biasanya digunakan untuk mendefinisikan informasi, adalah juga terdapat pada *HEAD*er. Jurnal TIPS, Edisi No. tentang dokumen *HTML* tertentu, hal. 28-4032, 1 Maret 2015. *BODY* Teks, tautan gambar, dan semua hal lain yang akan ditampilkan di halaman *web* semuanya ditampilkan di badan dokumen. *Web* browser menggunakan bahasa *HTML* untuk menampilkan teks, gambar, suara, animasi, bahkan video. Saat melihat tag *HTML*, penelitian selalu diawali dengan karakter “kurang dari” dan diakhiri dengan “lebih dari” .Format tag *HTML*: Teks yang akan terpengaruh oleh tag terdaftar sebagai "TAG>" [18].

1.9.3 PHP

PHP adalah bahasa pemrograman *web* yang dibangun di atas *server* (*server-side*), memungkinkan perubahan sisi situs *web*. *PHP* adalah bahasa pemrograman yang dibuat khusus untuk membangun *website* dan dapat diintegrasikan ke dalam *HTML*. Subekti, Teguh N, Hafni S.S., Ichsan Risnandar, dan Bahasa Pemrograman *PHP* (*Hypertext Preprocessing*) diciptakan dengan tujuan untuk membuat *HTML*. Kode *HTML* yang muncul di browser sama dengan yang diberikan ke server di file *.PHP*. Situs *web* mungkin menyertakan materi

dinamis, yang membuatnya sulit untuk memperbaruinya secara manual. Informasi disimpan di server *web* sehingga banyak orang dapat mengaksesnya [11].

PHP merupakan bahasa pemrograman open source yang banyak digunakan dan berasal dari bahasa *PHP*. Ini dimaksudkan untuk digunakan dengan bahasa program yang bebas, sederhana, dan tidak terbatas.

PHP yaitu bahasa pemrograman *web* yang dapat digunakan untuk tujuan apapun. Misalnya, ini berfungsi dengan baik untuk mengembangkan aplikasi *web* berbasis server (sisi server) ketika *PHP* diluncurkan di *server web*. Setiap kode *PHP* akan dieksekusi oleh runtime *PHP*; hasilnya akan menjadi kode *PHP* yang dapat dibaca dan responsif terhadap skrip *PHP* yang sedang ditulis. *PHP* dapat digunakan di banyak *server web*, sistem operasi, dan platform yang berbeda. Selain itu, digunakan dalam sistem untuk mengelola *Database* nasional (RDBMS). Semuanya di sini gratis untuk digunakan, dan Group *PHP* menyediakan kode sumber yang komprehensif bagi pengguna untuk membangun, memodifikasi, dan mengimplementasikan aplikasi untuk tujuan yang mereka pilih [11].

1.9.4 MySQL

MySQL adalah bagian dari perangkat lunak. *MySQL* adalah *Database* open-source yang dapat berjalan pada Sistem Operasi (OS) dan platform Windows dan Linux. Karena juga dapat berfungsi sebagai klien, *MySQL* sering disebut sebagai *Database* klien/server. *MySQL* memiliki keunggulan mendukung multi-threading, atau kueri bertumpuk dalam satu permintaan. Selain ORACLE,

Postgresql, MS SQL, dan lainnya, *MySQL* adalah *Relation Database Management System (RDBMS)* [12].

1.9.5 XAMPP

Banyak sistem operasi, termasuk Windows, Linux, Mac, dan Solaris, didukung oleh XAMPP, yang memungkinkan akses *web* lokal melalui server *web* lokal.:

1. .X, yang mengacu pada kompatibilitas XAMPP dengan Windows, Linux, Mac, dan Solaris, adalah singkatan dari "cross platform."
2. A yang berarti *Apache* sebagai *web-server*-nya.
3. M yang berarti *MySQL* sebagai *Database Management System (DBMS)*
4. PP yang berarti *PHP* dan *Perl* sebagai bahasa yang didukungnya [13].

1.10 LARAVEL VERSI 6.0

Laravel adalah framework *PHP* yang dibangun di atas prinsip *MVC* yang dikembangkan di bawah naungan *MIT (model view controller)*. Laravel adalah kerangka kerja *PHP* untuk membangun situs *web* berdasarkan standar *MVP* yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas sambil meminimalkan biaya pengembangan dan over *HEAD*, serta untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan umpan balik yang ekspresif, jelas, dan peka waktu [19].

1.11 VISUAL STUDIO CODE

Visual Studio Code adalah *Software* yang sangat ringan, namun kuat editor kode sumbernya yang berjalan dari desktop. Muncul dengan built-in dukungan

untuk JavaScript, naskah dan Node.js dan memiliki array beragam ekstensi yang tersedia untuk bahasa lain, termasuk C ++, C # , Python, dan *PHP*. Hal ini didasarkan sekitar Github ini Elektron, yang merupakan versi cross-platform dari Atom komponen kode-editing, berdasarkan JavaScript dan *HTML5*. Editor ini adalah fitur lengkap lingkungan pengembangan terpadu (IDE) dirancang untuk pengembang yang bekerja dengan teknologi cloud yang terbuka Microsoft. Visual Studio Code menggunakan open source NET perkakas untuk memberikan dukungan untuk ASP.NET C # kode, membangun alat pengembang Omnisharp NET dan compiler Roslyn. Antarmuka yang mudah untuk bekerja dengan, karena didasarkan pada gaya explorer umum, dengan panel di sebelah kiri, yang menunjukkan semua file dan folder Anda memiliki akses ke panel editor di sebelah kanan, yang menunjukkan isi dari file yang telah dibuka. Dalam hal ini, editor telah dikembangkan dengan baik, dan menyenangkan pada mata. Ia juga memiliki fungsi yang baik, dengan intellisense dan autocomplete bekerja dengan baik untuk JSON, CSS, *HTML*, {kurang}, dan Node.js. Visual Studio Code telah dirancang untuk bekerja dengan alat-alat yang ada, dan Microsoft menyediakan dokumentasi untuk membantu pengembang bersama, dengan bantuan untuk bekerja dengan ASP.NET 5, Node.js, dan Microsoft naskah, serta alat-alat yang dapat digunakan untuk membantu membangun dan mengelola aplikasi Node.js. Visual Studio Code benar-benar sedang ditargetkan pada pengembang JavaScript yang ingin alat pengembangannya lengkap untuk scripting server-side mereka dan yang mungkin ingin usaha dari Node.js untuk kerangka berbasis NET. Visual

Studio Code, adalah belum solid, lintas platform kode Editor ringan, yang dapat digunakan oleh siapa saja untuk membangun aplikasi untuk *Web* [20]

1.12 PENELITIAN SEJENIS

Sebelum melakukan penelitian penulis mengenai perancangan sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan, Lakukan kepustakaan terlebih dahulu. Tujuan dari studi pustaka peneliti adalah untuk mengkaji penelitian sebelumnya yang sebanding atau terkait dengan penelitian saat ini. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang serupa dengan yang penulis lakukan.

Tabel 2. 4 Penelitian Sejenis

NO	Penulis & Tahun	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ginanjari Wiro Sasmito 2017, [21]	Pemerintah Kabupaten Tegal telah mengungkapkan data industri melalui <i>website</i> http://www.tegalkab.go.id , namun informasi yang ada masih sangat terbatas dan belum dapat tercakup oleh hasil sensus. Hal inilah yang menyebabkan kebutuhan akan data publik belum terpenuhi. Salah satu penyebab industri di Kabupaten Tegal kurang dikenal masyarakat luas adalah kurangnya informasi industri. Akibatnya pasar industri di Kabupaten Tegal terbatas jangkauannya dan terbatasnya peluang menarik investor untuk pengembangan usaha..	Metode Perancangan sistem ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Waterfall</i>	Perancangan Sistem informasi geografis yang dikembangkan oleh Air Terjun di Kabupaten Tegal akan menghasilkan <i>output</i> bulanan dan tahunan berupa grafik yang menunjukkan profil industri dan data produksi untuk setiap kelurahan atau kecamatan.
2	Hilari Larasati, Siti Masripah 2017, [22]	Karena meningkatnya jumlah permintaan pembelian barang produksi PT GRC Mandiri Jaya Sejati, maka proses pembelian barang tetap dilakukan secara manual. Perekaman masih dilakukan dengan menggunakan <i>Microsoft Succeed</i> (Frieyadi, 2015),	Metode Perancangan sistem ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Waterfall</i>	Karena sebelumnya pembuatan data masih dilakukan secara manual dengan mencari data satu per satu dari tumpukan dokumen kertas, sistem informasi pembelian ini memberikan kemudahan untuk memasukkan informasi pembelian barang.

NO	Penulis & Tahun	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		yang menyebabkan siklus input informasi menghabiskan sebagian besar hari (Handayani dan Muharam, 2015). Selain itu, air terjun SDLC (<i>System Development Live Cycle</i>) dalam merancang sistem pembelian adalah alat dengan perhitungan dan pengiriman karena data rentan terhadap kehilangan .		
3	Mulia Rahmayu 2016, [23]	Ketika seorang pasien membutuhkan perawatan medis, seperti minum obat atau melakukan pembayaran, banyak pasien harus menunggu lama untuk menyelesaikan transaksi karena banyak rumah sakit yang masih menggunakan metode pengolahan data manual. bahwa staf rumah sakit dapat melakukan pekerjaan mereka secara lebih efektif dan efisien. Pada akhirnya, data yang tepat waktu dan relevan akan dihasilkan.	Metode Perancangan sistem ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Waterfall</i>	Rumah sakit mungkin dapat meningkatkan perawatan pasien dengan bantuan situs <i>web</i> ini. Laporan data petugas, laporan data pasien, laporan data dokter, laporan data tindakan, laporan perawatan pasien, laporan pendaftaran pasien, dan laporan penjualan obat semuanya tersedia dalam aplikasi pelayanan pasien ini. itu adalah untuk menyarankan cara-cara untuk meningkatkan layanannya.
4	A.ardiansyah [24]	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menjadi wadah terselenggaranya demokrasi berwawasan Pancasila. Sebagai wakil dari seluruh rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) teguh dalam upaya mendorong partisipasi, khususnya dengan	Metode Perancangan sistem ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode <i>Waterfall</i>	E-aspirasi di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Sukabumi merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan DPRD dalam menjalankan salah satu tanggung jawabnya, yaitu menampung dan menghimpun aspirasi seluruh masyarakat.

NO	Penulis & Tahun	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<p>menggalakkan proyek-proyek yang dapat membantu rakyat menyelesaikan tugas sehingga menghasilkan informasi penting. Website DPRD merupakan salah satu contoh strategi <i>E-Government</i> dengan tujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan berfungsi sebagai media hub untuk berkomunikasi dengan pemerintah. Hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap penduduk Kota Sukabumi menggunakan kuesioner sederhana untuk memahami perlunya sistem e-aspirasi menunjukkan bahwa 93,3% penduduk di sana menginginkan sistem yang dapat membantu mereka mencapai tujuan dengan tetap mempertahankan tingkat aspirasi yang sehat dan mudah diakses oleh mereka. Pemimpin mayoritas.</p>		
5	Karlana Indriani, Sudarmadi 2015, [25]	<p>Karena penerapan ATK (Sistem Pengelolaan Alat Tulis Kantor) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih dilakukan secara manual, maka sering muncul misinformasi. lambat. Akibat keterlambatan penerimaan laporan dari</p>	<p>Metode Perancangan sistem ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Waterfall</p>	<p>Dengan adanya peringatan stok barang minimum dapat memudahkan Bagian Gudang dan Kabag. Logistik dalam memantau stok barang alat tulis kantor (ATK). Menambah fitur-fitur dan fasilitas yang lebih memudahkan pengguna/user dalam mengolah Sistem Informasi Persediaan Barang</p>

NO	Penulis & Tahun	Masalah Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		gudang, Direktorat Logistik yang merupakan pemasok produk ATK secara tidak langsung akan berdampak pada prosedur permintaan di masing-masing Departemen/Direktorat.		Alat Tulis Kantor (ATK) ini sehingga menjadi salah satu pilihan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Dari beberapa penelitian pada tabel 2.4, dapat disimpulkan bahwa masalah yang paling sering muncul dalam penelitian sebelumnya adalah bagaimana cara membuat suatu pelayanan pengaduan masyarakat menjadi lebih baik serta penginputan data yang lebih rapih dan baik agar tidak terjadinya kesalahan. Kelebihan penelitian yang penulis lakukan di bandingkan penelitian sebelumnya adalah penulis akan membuat sebuah aplikasi *web* pelayanan pengaduan masyarakat kelurahan Thehok yang nantinya akan menggunakan fitur *mobile friendly* dan juga terdapat halaman sistem informasi mengenai kelurahan Thehok terlebih dahulu sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi lebih cepat tanpa harus langsung datang ke kantor Kelurahan Thehok sehingga pengaduan dan informasi dapat berlangsung secara cepat dan efisien. Dan terdapat tambahan fitur notifikasi pengiriman pengaduan masyarakat kepada Operator dan Operator kepada masyarakat melalui *Whatsapp* Fitur ini dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan untuk masyarakat Kelurahan Thehok Kota Jambi.