

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Nugraha, dkk melakukan penelitian pada tahun 2024 dengan judul “Sistem Informasi Profil Perusahaan Berbasis *Website* Menggunakan Laravel 8”. Penelitian tersebut merancang dan membangun sebuah sistem informasi yang bertujuan untuk memudahkan perusahaan dalam menyajikan informasi profil mereka secara efektif dan interaktif kepada publik. Sistem yang dibangun menggunakan *Framework* Laravel 8 ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola dan menyampaikan informasi seperti visi, misi, produk, dan layanan secara dinamis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Laravel 8 dalam pengembangan sistem informasi ini memberikan solusi yang efisien untuk meningkatkan visibilitas dan daya saing perusahaan di era digital[5].

Handrianto dan Sanjaya melakukan sebuah penelitian pada tahun 2020 dengan judul Model *waterfall* Dalam “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Produk dan *Outlet* Berbasis Web”. Dalam penelitian ini, peneliti merancang sistem informasi pemesanan produk dan pendaftaran *outlet* untuk PT. Prima Lakto Sehat, yang bertujuan untuk mengatasi keterlambatan pemesanan dan pendaftaran *outlet* yang masih dilakukan secara manual. Sistem yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses bisnis perusahaan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dengan dibangunnya sistem informasi ini, proses bisnis perusahaan dapat berjalan lebih cepat dan efisien karena beberapa tahapan dapat dipermudah dengan adanya fasilitas *online* yang terkoneksi dan terintegrasi[6].

Wicaksono, dkk melakukan sebuah penelitian pada tahun 2023 dengan judul “Sistem Pemetaan dan Pelaporan Rumah Tidak Layak Huni berbasis Web (Studi Kasus: Dinas Perkim Kabupaten Magetan)”. Dalam penelitian ini, peneliti merancang sebuah alat bantu yang dapat digunakan masyarakat dan pihak terkait untuk melakukan pemetaan dan pelaporan data Rumah Tidak Layak Huni (RTLH). Sistem ini bertujuan untuk mempermudah proses pemetaan dan pelaporan data RTLH, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses tersebut. Selain

itu, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyaluran bantuan. Sistem ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP, JavaScript, CSS, dan menggunakan *library React* untuk tampilan antarmuka. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dirancang dapat mempercepat proses pemetaan dan pelaporan RTLH, serta meningkatkan akurasi data yang diterima oleh Dinas Perkim Kabupaten Magetan[7].

Yanti dan Arnomo melakukan sebuah penelitian pada tahun 2023 dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Keluhan pada Rusun BP Batam Berbasis Web”. Dalam penelitian ini, peneliti merancang sebuah sistem pengaduan yang ditujukan bagi warga BP Batam untuk mempercepat dan mempermudah proses pengaduan serta penanganan masalah di flat BP Batam. Sistem ini dibangun menggunakan PHPMyAdmin dan MySQL, serta menggunakan metode *prototyping* dalam pengembangannya. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sistem ini dapat meningkatkan efisiensi proses penanganan keluhan dengan memberikan fasilitas pengaduan yang terstruktur dan dapat diakses secara *online*, sehingga proses pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi lebih cepat dan efektif[8].

Zunidar dan Wiyono melakukan sebuah penelitian pada tahun 2023 dengan judul “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Rajeg Berbasis Web”. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan pengaduan terkait keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan di pemerintah Kecamatan Rajeg. Peneliti berharap bahwa sistem pelayanan pengaduan ini dapat meminimalisir waktu yang diperlukan untuk menanggapi pengaduan masyarakat. Sistem ini dibangun menggunakan PHP untuk pemrogramannya dan MySQL sebagai pengelola *database*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem dapat mempercepat dan mempermudah proses pengaduan dengan menyediakan platform pengaduan yang terstruktur dan mudah diakses secara *online*, sehingga proses penanganan pengaduan menjadi lebih responsif dan efektif[9].

Firmansyah, dkk pada 2020 melakukan penelitian berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis *Website* (Studi Kasus: Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara).” Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan

dalam proses pengaduan warga di Kelurahan Siantan Tengah, yang masih mengharuskan warga datang langsung ke kantor kelurahan untuk menyampaikan laporan. Hal ini dinilai kurang efektif dan efisien dalam menangani permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merancang sistem informasi pengaduan warga berbasis web yang memungkinkan warga menyampaikan laporan secara *online*, berdiskusi dengan lurah dan sesama warga, serta memperoleh informasi terbaru dari kelurahan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini membantu mengurangi penggunaan kertas dalam proses pengaduan, meningkatkan keamanan data laporan warga, serta mempermudah penyebaran informasi dan transparansi di lingkungan kelurahan[10].

Wijayanti, dkk melakukan penelitian pada tahun 2022 dengan judul “Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kudus”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi manajemen guna mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan terkait ketertiban umum dan ketenteraman di Kabupaten Kudus, yang sebelumnya masih dilakukan secara manual dengan mendatangi kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kudus. Dengan sistem ini, proses pelayanan pengaduan menjadi lebih efisien dan terstruktur, sehingga instansi terkait dapat meningkatkan respon terhadap pengaduan masyarakat. Sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL serta menerapkan metode pengumpulan data untuk memastikan efektivitas pengelolaan pengaduan[11].

Pada Tabel 2.1 membandingkan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki ruang lingkup serupa. Aspek yang dibandingkan mencakup lokasi penelitian, jenis pengaduan, serta fitur seperti cek status dengan nomor pengaduan, penanganan terintegrasi, dan penggunaan QR Code. Perbandingan ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan, kesamaan, serta keunggulan penelitian yang sedang dilakukan, khususnya dalam hal integrasi sistem dan inovasi fitur layanan.

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan

Penulis	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Jenis Pengaduan	Fitur cek Status Dengan No Pengaduan	Fitur Penanganan Terintegrasi	Fitur <i>Quick Response Code</i>
Riyanda Satriyo Wicaksono, Adam Hendra Brata dkk [7]	Sistem Pemetaan dan Pelaporan Rumah Tidak Layak Huni berbasis Web (Studi Kasus: Dinas Perkim Kabupaten Magetan)	Dinas Perkim Kabupaten Magetan	Pengaduan Rumah Tidak Layak Huni	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
Srimau Yanti dan Sasa Ani Arnomo [8]	Rancang Bangun Sistem Informasi Keluhan Pada Rusun BP Batam Berbasis Web	Rusun BP Batam	Pengaduan Kerusakan Rusun	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
Zunidar dan Nuri Wiyono [9]	Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan	Kecamatan Rajeg	Pengaduan Umum	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada

Penulis	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian	Jenis Pengaduan	Fitur cek Status Dengan No Pengaduan	Fitur Penanganan Terintegrasi	Fitur <i>Quick Response Code</i>
	Masyarakat di Kecamatan Rajeg Berbasis Web					
Trendy Wijayanti, dkk [11]	Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Kudus	Kecamatan Rajeg	Pengaduan Umum	Tidak Ada	Tidak Ada	Tidak Ada
Maharani *	Pembangunan Sistem Informasi Pengaduan Rumah Tidak Layak Huni Di Kabupaten Sumba Timur	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan	Pengaduan Rumah Terdampak Bencana dan Tidak Layak Huni	Ada	Ada	Ada

*) Sedang dalam penelitian