# BAB II

**TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam Penelitian ini penulis meninjau penelitian yang relevan dengan perancangan yang akan dilakukan, sebagai acuan dalam pembuatan program website terkait dengan website e-lapor desa Tunjungtirto Malang.

* 1. **Hairil Kurniadi Siradjuddin dan Saiful Do. Abdullah “Implementasi Prototype Aplikasi E-Lapor Berbasis Jejaring Sosial Untuk Pelayanan Keluhan Pelanggan Pada PDAM”**, Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Khairun. Pelayanan terhadap keluhan pelanggan PDAM di kota Tidore masih bersifat konvensional, yang menyebabkan banyak permasalahan yang terjadi. Yang menyebabkan pelanggan menjadi malas membayar iuran, dan juga ada pelanggan yang berhenti berlangganan PDAM. Tujuan dari penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi e-Lapor untuk meningkatkan kualitas pelayanan keluhan dan laporan warga pada kantor PDAM Kota Tidore Kepulauan. Setelah aplikasi e-Lapor pada PDAM diterapkan, terlihat kemampuan sistem dalam mengelola keluhan dan laporan dari pelanggan dengan baik. Sistem juga bisa dijalankan pada semua perangkat, baik mobile ataupun PC. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi e-lapor sangat berguna bagi masyarakat ataupun petugas PDAM, karena dengan adanya aplikasi e-lapor mudah bagi masyarakat untuk mengajukan keluhan. Sedangkan bagi petugas PDAM sangat membantu dalam mengelola laporan keluhan dari masyarakat.
  2. **Arin Nurhita Hapsari dan Rini Rachmawati “Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman”**. Untuk meningkatkan pelayanan masyarakat adalah dengan adanya pelayanan pengaduan yang menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi. Pelayanan pengaduan penting agar masyarakat ikut berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan juga membantu pemerintah dalam menanggapi aduan dari masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan sistem pelayanan aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan, pemanfaatan oleh masyarakat, dan rekomendasi kebutuhan pengembangan aplikasi Lapor Sleman. Dampak dari pemanfaatan aplikasi Lapor Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi cepat dan efisien. Masyarakat dapat melakukan di manapun dan kapanpun karena dapat diakses di mobile ataupun pc. Serta ikut berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.
  3. **Dio Muhammad Abizar, Ike Rach mawat dan Dian Purwanti “Implementasi Aplikasi E-Lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi”.**

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana implementasi aplikasi E-lapor dengan menggunakan pendekatan implementasi kebijakan dari Donald Van Metter dan Carl Varn Horn yang mempunyai 6 (enam) variabel. Penelitian ini bersifat kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik snowball sampling kepada stakeholder yang dianggap tahu terkait permasalahan yang ada. Dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi sudah berjalan dengan baik jika dilihat dari sisi ukuran dan tujuan kebijakan serta karakteristik agen pelaksana. Namun dari sisi sumber daya, sikap atau kecenderungan pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik. Hal tersebutlah yang menghambat keberhasilan dari implementasi aplikasi E-lapor pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sukabumi.

* 1. **Sunarto “Implementasi Program Layanan Pengaduan Online E-Lapor di Kota Banjarbaru”.**

Pelaksanaan Program LAPOR! yang diharapkan oleh pemerintah daerah Kota Banjarmasin adalah dapat menampung semua opini, aspirasi, keluhan, pengaduan, hingga meminta informasi pada pemerintah. Selain dapat menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat, pemerintah dapat menggunakan LAPOR!sebagai sarana untuk mendorong keterbukaan instansi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Faktor Kendala Implementasi Kebijakan Pada Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus. informan ayitu Walikota, Kasubbag, Camat dan masyarakat. Teknik mengumpulkan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan interakif kualitatif yaitu berusaha mengembangkan dengan bertanya secara langsung dari hasil penelitian dan menelaah dari data yang ditemukan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Program LAPOR! dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan dari segi sumberdaya masih kurang terutama yang hubungannya dengan fasilitas dalam pelaksanaan LAPOR!. Masyarakat kurang memahami makna LAPOR! bahwa hak ini dapat menambah keakraban masyarakat dengan SKPD KOTA Banjarmasin. SKPD bertanggungjawab menjelaskan Program LAPOR! kepada masyarakat agar mereka lebih paham tentang program tersebut.

* 1. **Fathoni Mahardika dan Yopi Hidayatul Akbar “Penerapan Metode Prototype dalam Perancangan Aplikasi E-lapor Bencana BPBD Sumedang Berbasis Android”.**

E-lapor bencana berbasis android BPBD kabupaten Sumedang hadir sebagai layanan elektronik pelaporan bencana untuk menanggulangi permasalahan di BPBD kabupaten Sumedang. E-lapor bencana ini dibangun menggunakan metodologi perancangan software prototype. Metodologi ini sangat cocok untuk software yang terus berkembang seperti software berbasis android. Dengan adanya e-lapor bencana ini masyarakat dapat dengan mudah melaporkan bencana yang terjadi. Lokasi tempat kejadian bencana juga dapat di deteksi dengan fitur GPS yang ada pada smarthphone android. Masyarakat hanya perlu melampirkan foto kejadian dan deskripsi kejadian dan laporanpun akan segera diproses oleh petugas investigasi. Dengan aplikasi ini masyarakat kabupaten sumedang dapat ikut berpartisipasi dalam pelaporan bencana, dan BPBD kabupaten Sumedang dapat terbantu dalam melakukan penanganan dan penanggulangan bencana yang cepat dan tepat di kabupaten Sumedang.

* 1. **M. Ramdhani Raharjo, Ihdan Innar Ridho, dan Yusri Ikhwani “E-lapor dan Sistem Pendataan Damkar atau Barisan Pemadam Kebakaran Kota Banjarmasin”.**

Banyaknya jumlah pemadam kebakaran karena atas kesadaran masyarakat Kota Banjarmasin yang sering terjadi musibah kebakaran rumah , hal ini dikarenakan wilayah Kota Banjarmasin padat akan pemukiman penduduk serta banyaknya rumah semi permanan yang terbuat dari kayu.Akan tetapi Banyaknya jumlah BPK ternyata tidak semuanya terdaftar resmi di Pemerintahan Kota Banjarmasin diperlukannya sistem aplikasi yang bisa mendata BPK resmi atau yang belum resmi sehingga membantu dinas terkait untuk memonitor dan mengetahui apakah Barisan Pemadan Kebakaran tersebut masih aktif beroperasi atau tidak aktif serta memberikan penyuluhan. Pada penelitian ini mengembangkan aplikasi berbasis website untuk mendata seluruh.Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) beserta personil anggota pemadam kebakaran. Beradasarkan hasil dari penelitian ini membantu dinas terkait dalam memonitor persebaran Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) di Kota Banjarmasin serta membantu masyarakat untuk lokasi dan melaporkan ke BPK apabila terjadi musibah kebakaran

* 1. **Fajar Ratnawati dan Muhammad Asep Subandri “Penerapan Aplikasi E-Lapor Berbasis Android di PDAM Bengkalis”**

PDAM Bengkalis mengharapkan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat terhadap layanan PDAM, mengharapkan adanya sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam menyampaikan informasi dan bagi mitra dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi pengaduan, mitra dapat melakukan perbaikan – perbaikan dari daftar aduan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja dari mitra.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat persamaan dengan penelitian saat ini yaitu pembuatan aplikasi e-Lapor. Akan tetapi pada penelitian ini terdapat fitur upload foto.

## 2.2 Teori Terkait

2.2.1 Sistem Informasi

Menurut (Hanif Al Fatta, 2009:09) Sistem informasi adalah suatu perkumpulan data yang terorganisasi beserta tata cara penggunaanya yang mencakup lebih jauh dari pada sekedar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tata cara penggunaanya.

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sistem informasi adalah data yang diubah menjadi bentuk yang berguna bagi penggunanya. Untuk dapat berguna, maka harus tersedia tiga hal yang dipenuhi yaitu, tepat sasaran*,* tepat waktu dan, akurat/tepat nilainya. Jika tiga hal tersebut tidak terpenuhi, maka informasi tersebut tidak berguna.

2.2.2 Desa

Desa merupakan kesatuan wilayah yang dihuni oleh sejumlah keluarga yang mempunyai sistem pemerintahan sendiri (dikepalai oleh Kepala Desa). Menurut UU Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014, Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa merupakan ujung tombak negara, karena desa memiliki sumber daya alam yang baik. Lokasi desa yang jauh dari perkotaan membuat banyak desa di Indonesia yang tertinggal cukup jauh. Maka dari itu desa membutuhkan pemerintahan sendiri agar lebih mudah untuk maju. Pembangunan desa di Indonesia masih terbilang belum merata. Pembangunan desa di Indonesia harus ditingkatkan karena dengan desa yang maju maka Indonesia juga akan menjadi lebih maju. Dengan meratanya pembangunan di Indonesia baik yang dilakukan di daerah perdesaan atau terpencil, maka akan muncul sumber daya manusia yang berkualitas.

2.2.3 Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010:223), adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ada 9 (sembilan) unsur indikator penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerimaan pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksanaan, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjuti;
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai terselenggaranya pelayanan

2.2.4 Web

Menurut (Slamet Riyanto, 2007), web adalah fasilitas hypertext yang mampu menampilkan data berupa teks, gambar, suara, dan multimedia lainnya, dimana data – data tersebut saling terhubung satu dengan lainnya. Banyak instansi pemerintahan yang menggunakan web pada saat ini dikarenakan kemajuan teknologi dan mudah untuk diakses. Selain itu hampir semua masyarakat sudah mempunyai akses internet, maka dari itu web merupakan pilihan yang baik dalam menyebarkan informasi.

2.2.5 Codeigniter

Codeigniter adalah framework yang bersifat open source yang digunakan untuk membangun aplikasi php dinamis. Codeigniter berfungsi untuk mempercepat pengembangan sebuah web. Menurut Hakim (2010:3) Codeigniter adalah sebuah framework php yang dapat membantu mempercepat developer dalam pengembangan aplikasi web berbasis PHP dibandingkan jika menulis semua kode program dari awal. Codeigniter memiliki konsep Model-View-Controller development yang masing – masing folder memiliki kegunaan tertentu. Dalam folder model dignunakan untuk menyimpan file yang berhubungan dengan penggunaan database, sedangkan dalam folder View menyimpan file yang berhubungan dengan tampilan website, yang terakhir folder Controller menyimpan file yang menghubungkan atau menjembatani antara model dan view.

2.2.6 PHP

PHP adalah sebuah bahasa pemrograman server side scripting yang bersifat open source. Sebagai scripting language, PHP menjalankan instruksi pemrograman saat proses runtime. Hasil dari instruksi akan berbeda tergantung data yang diproses. Menurut Arief (2011:43) PHP adalah bahasa server side scripting yang menyatu dengan HTML untuk membuat website dinamis.