

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian singkat mengenai hasil penelitian yang dilakukan terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan yang ditinjau oleh penulis sesuai dengan topik penelitian dalam Tugas Akhir ini.

Hingga saat ini banyak sistem pengaduan *online* yang telah diimplementasikan oleh pemerintah atau lembaga lainnya. Dari berbagai sistem tersebut, banyak di antaranya adalah hasil dari penelitian ilmiah. Berikut merupakan beberapa contoh penelitian yang berisi tentang sistem pengaduan *online*.

Dalam penelitiannya, (Nasrudin, et al., 2017) merancang sebuah sistem aplikasi *e-Report* yang merupakan layanan pengaduan masyarakat Kabupaten Ponorogo. Pengguna dapat mengakses aplikasi ini melalui web. Dalam melaporkan laporannya, pengguna diminta untuk mengisi identitas lengkap serta foto pendukung. Jika laporan tidak lengkap, maka laporan tidak dapat diproses. Pengguna juga dapat menyertakan lokasi spesifik melalui peta yang tersedia di *form* laporan. Dijelaskan dalam penelitian tersebut bahwa salah satu kekurangan yang ada adalah masyarakat hanya melaporkan dan tidak ada umpan balik yang diperoleh. Dalam hal inilah konsep gamifikasi dapat membuat masyarakat merasa diapresiasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anafi, et al., 2016) dengan judul “Media Sosial Pengaduan Fasilitas Umum Kota Palembang Berbasis Android”, pengaduan tentang fasilitas publik dapat dikembangkan ke dalam aplikasi *mobile* dalam hal ini adalah platform Android. Pengguna dapat dengan mudah mengirimkan aduan dengan mengisi *form* yang tersedia dan disertai dengan foto bukti. Aplikasi ini juga tidak memberikan apresiasi atau umpan balik bagi penggunanya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2016) dengan judul “Pembangunan Aplikasi Informasi, Pengaduan, Kritik, Dan Saran Seputar Kota

Cimahi Pada Platform Android”, membuktikan bahwa aspirasi dapat dilaporkan dengan mudah menggunakan aplikasi *mobile*. Aplikasi ini menyediakan fitur untuk melaporkan pengaduan dan juga saran dengan disertai bukti foto. Selain itu di dalam aplikasi ini, administrator dapat memberikan informasi kepada pengguna. Namun, interaksi ini hanya terbatas pada pemberian informasi dan tidak ada tantangan yang diberikan oleh administrator, untuk membuat pengguna merasa termotivasi untuk menyampaikan aspirasi-aspirasi lainnya.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka konsep gamifikasi akan diterapkan ke dalam sistem layanan aspirasi dan pengaduan *online* Daerah Istimewa Yogyakarta. Poin yang telah didapatkan pengguna dapat ditukar dengan berbagai macam hadiah. Selain itu, pengguna juga akan mendapatkan tantangan untuk menggunakan suatu fasilitas publik dan mengirimkan umpan balik mengenai fasilitas tersebut. Pengguna yang berhasil menyelesaikan tantangan akan mendapatkan poin. Sehingga diharapkan pengguna bisa termotivasi untuk menyampaikan keluhannya terkait permasalahan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Tabel 2.1 merupakan tabel perbandingan sistem yang pernah dibangun dan telah diuraikan sebelumnya.

Tabel 2.1 Perbandingan Fitur Pengembangan Aplikasi Pengaduan Online

Pembanding	Rido Muhammad Nasrudin (2017)	Anafi Novia (2016)	Mochamed Fajar Ramadhani (2016)	Galang Bayu Dwianto (2018)
Subjek	Perancangan Sistem Aplikasi E-Report Layanan Pengaduan Masyarakat Ponorogo Smartcity Kabupaten Ponorogo	Media Sosial Pengaduan Fasilitas Umum Kota Palembang Berbasis Android	Pembangunan Aplikasi Informasi, Pengaduan, Kritik, Dan Saran Seputar Kota Cimahi Pada Platform Android	Penerapan Konsep Gamifikasi pada Aplikasi Aspirasi dan Pengaduan Online Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
<i>Platform</i>	Web	Android	Android	Android
Basis Data	MySQL	MySQL	MySQL	MySQL
Bahasa Pemrograman	PHP	Java	Java	Java
Fitur Gamifikasi	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Ada

Demikian akhir dari pembahasan bab tinjauan pustaka ini, pada bab selanjutnya akan dibahas mengenai landasan teori yang merupakan uraian dasar teori yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini.