

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian sebelumnya Muh. Fathul Mubarak yang telah meneliti “Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar)”. Aplikasi ini dirancang untuk melakukan pelaporan pelayanan publik yang telah melakukan tindakan pungli atau maladministrasi sehingga menciptakan kondisi dimana pemerintah lebih transparan terhadap masyarakat begitu juga sebaliknya. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat digunakan untuk mempermudah dan juga membantu masyarakat terhadap memberikan pelaporan kepada pelanggaran-pelanggaran hukum dan ketidakpuasan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah [6].

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita yang berjudul “*Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*”. Bertujuan mempermudah masyarakat karena pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar masih dirasa kurang efektif, efisien serta optimal, lalu pelayanannya juga masih manual yang menyebabkan masyarakat Kabupaten Kampar harus datang ke kantor dulu untuk menyampaikan keluhan mengenai pembangunan ataupun perbaikan jalan. Maka dengan adanya sistem ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan yang dimana pada sistem ini masyarakat dapat langsung mengisi formulir pengaduan dan juga melihat informasi mengenai Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Ryan Muhammad Bahrudin, Mohammad Ridwan dan Hardjito S Darmojo yang berjudul “*Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web*”. Berawal dari situasi yang tidak baik seperti keluhan-keluhan dari mahasiswa di kampus Universitas Islam Syekh-Yusuf yang mengalami nilai tidak sesuai, masalah registrasi serta masalah keuangan. Maka untuk mengatasi masalah tersebut pihak kampus memerlukan aplikasi atau sistem dalam mendukung

kegiatan administrasi kampus, aplikasi ini dibuat dengan melakukan pemanfaatan serta pengembangan *web application* dan MySQL yang nanti akan dijadikan sebagai wadah ataupun media antara mahasiswa dengan pihak kampus atau yang diartikan disini adalah Teknisi IT dalam mengelola semua keluhan-keluhan dan juga laporan dari mahasiswa[7].



Tabel 2.1 Tabel Pembandingan

Peneliti	Muh. Fathul Mubarak (2017)	Wahyu, Idria (2017)	Ryan, Ridwan, Hardjito (2019)	Kurnia Dwi. N (2021)
Judul Penelitian	Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar)	Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar	Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web	Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Web Di Kabupaten Penajam
Tujuan	Untuk melakukan pelayanan publik yang telah melakukan tindakan pungli atau maladministrasi sehingga menciptakan kondisi dimana pemerintah lebih transparan terhadap masyarakat begitu juga sebaliknya.	Memper memudahkan masyarakat karena pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar masih dirasa kurang efektif, efisien dan optimal	Memper memudahkan user atau mahasiswa dalam menyampaikan keluhan dan juga laporan terhadap pihak kampus serta membantu Teknisi IT mengelola masalah yang ada	Membuat wadah atau media komunikasi antara masyarakat dengan lembaga di pemerintah yang terkait, serta mempermudah dan membantu melayani masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ataupun aspirasi
Platform	<i>Mobile</i>	<i>Web</i>	<i>Web</i>	<i>Web</i>
Sasaran Pengguna	Masyarakat	Masyarakat	Mahasiswa	Masyarakat