

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Ayat Al-Quran Yang Berhubungan dengan Penelitian

#### 2.1.1 Surat Al Alaq Ayat 1-5

Ayat Al-Quran yang berkenaan dengan penelitian mengenai membaca, menulis dan ilmu pengetahuan. Membaca dan menulis merupakan kunci kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Tanpa membaca dan menulis tidak mungkin berbagai informasi, temuan dan pendapat, berbagai teori dicatat dan disebarluaskan untuk diketahui oleh umat manusia. Dalam ayat Al-Quran terkandung bukti bahwa Allah yang menciptakan manusia dalam keadaan hidup dan berbicara dari sesuatu yang tidak ada tanda-tanda kehidupan padanya, tidak berbicara serta tidak ada rupa dan bentuknya secara jelas, kemudian Allah mengajari manusia ilmu yang paling utama yaitu membaca, menulis dan Allah menganugerahkan berbagai ilmu seperti dalam Al-Quran Surat al-Alaq ayat 1-5 yang berbunyi :

قُرْأِ بِسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۱ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ  
عَلَقٍ ۲ قُرْأِ وَرَبُّكَ أَكْرَمُ ۳ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۴  
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَم ۵

*Artinya : “Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya” (Q.S Al-Alaq, 1-5).*

Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah terkait berupa

sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan, yang bersifat membangun. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu terkandung dalam surat An-Nisa ayat 58:

\* إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*

## 2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian

Teori-teori yang berkaitan dengan sistem, informasi, sistem informasi, manajemen.

### 2.2.1 Sistem

sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk melakukan sasaran tertentu.(Hutahaean,2012:2).

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas secara bersama-sama. (Pratama. 2014:7).

Dengan demikian jelas bahwa pengertian ini mempunyai peran yang penting untuk mempelajari suatu sistem. Pengertian sistem yang telah dijelaskan dapat dilihat bahwa pendapat-pendapat tersebut pada dasarnya mempunyai satu pengertian yang sama pada akhirnya adalah pencapaian suatu sasaran atau tujuan tertentu secara bersama-sama.

### **2.2.2 Informasi**

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat (Pratama,2014:9).

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data, data kenyataan menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (*event*) adalah kejadian terjadi pada saat tertentu (Hutahaean,2014 :9).

Berdasarkan dari definisi informasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil pengolahan data dari berbagai sumber dan menghasilkan bentuk yang penting bagi penerimanya.

### **2.2.3 Sistem Informasi**

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai integrasi antara orang, data, alat dan prosedur yang bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan. Jadi, di dalam sistem informasi terdapat elemen orang, data, alat dan prosedur atau cara ([Nugroho, 2010:17](#)).

Sistem informasi adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi proses tertentu (Fathansyah,2015:11).

Daridua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah gabungan dari empat bagian utama yang saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengelolah data menjadi informasi yang dapat bermanfaat.

#### **2.2.4 Pengaduan**

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh (Hutasoit,2011:16) mengemukakan konsep kepuasan sebagai berikut:

*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations.*

Maksudnya, kepuasan merupakan perasaan seseorang menyenangkan atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) dalam hubungannya dengan harapan konsumen.

Jadi secara sederhana, keluhan atau komplain (pengaduan) adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Pengaduan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan.

Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan pengaduan. Pelanggan akan mengungkapkan pengaduan apabila merasa pengaduan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Sebaliknya bila penanganan pengaduan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan aduannya.

## **2.3 Metode Pengembangan Sistem**

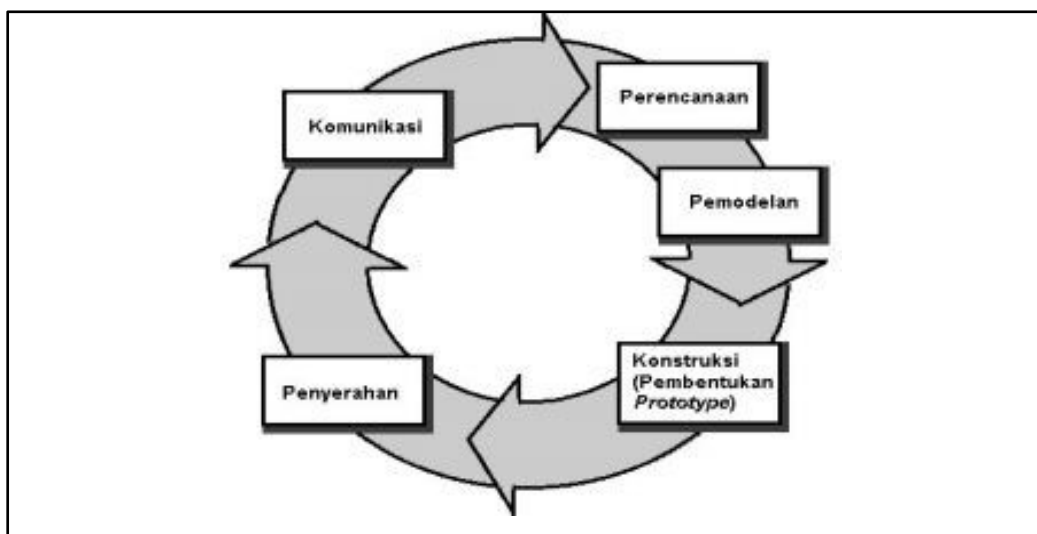
### **2.3.1 Metode *Prototype***

*MetodePrototype* merupakan salah satu model dalam SDLC yang mempunyai ciri khas sebagai model proses evolusioner. *MetodePrototype* dimulai dari mengumpulkan kebutuhan pengguna terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. *Prototype* sendiri bertujuan agar pengguna dapat memahami alur proses sistem dengan tampilan dan simulasi yang terlihat siap digunakan. *Metodeprototype* terdiri dari 5 tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Komunikasi, Tahapan ini mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada, serta informasi-informasi lain yang diperlukan untuk pengembangan sistem. Tahapan ini dikerjakan dengan kegiatan penentuan sumberdaya, spesifikasi untuk pengembangan berdasarkan kebutuhan sistem, komunikasi yang dilakukan agar pengembangan dapat sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi yang dilakukan adalah dengan cara mewawancarai Karyawan yang ada di PT Kharisma Karya Samudera.
2. Perencanaan, Tahapan ini dikerjakan dengan kegiatan penentuan sumberdaya, spesifikasi untuk pengembangan berdasarkan kebutuhan

sistem, dan tujuan berdasarkan pada hasil komunikasi yang dilakukan agar pengembangan dapat sesuai dengan yang diharapkan.

3. Pemodelan, Tahapan selanjutnya ialah representasi atau menggambarkan model sistem yang akan dikembangkan seperti proses dengan perancangan relasi antar-entitas yang diperlukan, dan perancangan antarmuka dari sistem yang akan dikembangkan.
4. Konstruksi, Tahapan ini digunakan untuk membangun, menguji-coba sistem yang dikembangkan..
5. Penyerahan, Tahapan ini dibutuhkan untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna, sebagai hasil evaluasi dari tahapan sebelumnya dan implementasi dari sistem yang dikembangkan. Adapun metode pengembangan *Prototype* digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Pressman, 2012:50

**Gambar 2.1 Metode Prototype**

#### **2.4 Teori-teori yang Berhubungan Teknik Analisa yang Digunakan**

Teori yang berhubungan dengan teknik analisa meliputi *Flowmap*, DFD dan ERD.

### 2.4.1 *Flowchart*

*Flowchart* atau bagan alir adalah bagan yang menunjukkan aliran di dalam program atau prosedur sistem secara logika. *Flowchart* ini berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Pembuatan *flowmap* ini harus dapat memudahkan bagi pemakai dalam memahami alur dari sistem atau transaksi.(Jogiyanto, 2001:20).



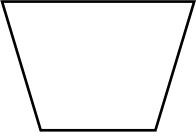
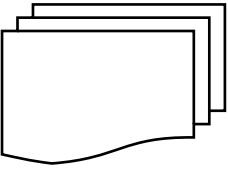
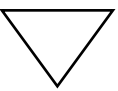
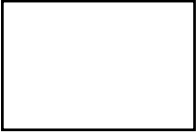

Adapun pedoman-pedoman dalam pembuatan *flowmap* adalah sebagai berikut:

1. *Flowchart* sebaiknya digambarkan dari atas ke bawah dan mulai dari bagian kiri dari suatu halaman.
2. Kegiatan di dalam *flowchart* harus ditunjukkan dengan jelas.
3. Harus ditunjukkan dari mana kegiatan akan dimulai dan dimana akan berakhir.
4. Masing-masing kegiatan didalam *flowchart* sebaiknya digunakan suatu kata yang mewakili suatu pekerjaan.
5. Masing-masing kegiatan didalam *flowchart* harus didalam urutan yang semestinya.
6. Kegiatan yang terpotong dan akan disambung ditempat lain harus ditunjukkan dengan jelas menggunakan simbol penghubung.
7. Gunakan simbol simbol *flowchart* yang standar

Adapun simbol-simbol yang sering digunakan dalam *flowmap* dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

**Tabel 2.1 : Simbol dan Keterangan *Flowchart***

Simbol	Deskripsi
--------	-----------

	<p>Simbol yang digunakan untuk menunjukkan awal atau akhir dari suatu proses</p>
	<p>Menunjukkan dokumen input dan output baik untuk proses manual mekanik atau komputer</p>
	<p>Menunjukkan pekerjaan manual</p>
	<p>Menunjukkan multi dokumen</p>
	<p>Pengarsipan Data</p>
	<p>Menunjukkan Proses</p>
	<p>Simbol input/output digunakan untuk mewakili data input/output</p>

Sumber: Jogiyanto, 2001:21



### 2.4.2 *Data Flow Diagram*

*Data Flow Diagram* adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (*input*) dan keluaran (*output*) (Shalahuddin, 2014:70).

*Data Flow Diagram* yakni merupakan suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas (Pratama, 2014:46).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian *Data Flow Diagram* adalah pemodelan proses yang menggambarkan sistem ke modul yang lebih kecil.

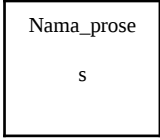



Didalam DFD terdiri dari 3 Diagram yaitu :

1. Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh *input* ke sistem atau *output* dari sistem.
2. Diagram Nol/Zero (*Overview Diagram*) Diagram nol adalah diagram yang menggambarkan proses dari *data flow diagram*. Diagram nol memberikan pandangan secara menyeluruh mengenai sistem yang ditangani, menunjukkan tentang fungsi-fungsi atau proses yang ada, aliran data, dan eksternal *entity*.
3. Diagram Rinci (*Level Diagram*) Diagram rinci merupakan penjelasan atau penjabaran dari diagram level nol yang lebih mendetilkan pada alur setiap proses-proses yang ada pada sistem yang akan dibuat. Perbedaan itu terletak

pada simbol proses dan simpanan data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan simbol *de marco* dan *yourdan*.

Adapun penyusunan hirarki *Data Flow Diagram* dijelaskan pada Tabel 2.2 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.2 Simbl DFD**

Keterangan	Simbol De Marco dan Yourdan
Proses	
Data Flow (Arus Data)	
Data Store (Sipanan Data)	
Entitas/Kesatuan Luar /Source	

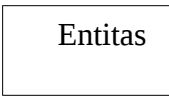

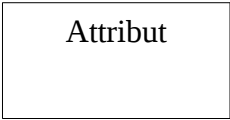

Sumber: Rosa dan Shalahuddin (2014:69)

### 2.4.3 *Entity Relationship Diagram*

ERD adalah notasi yang digunakan untuk melakukan aktivitas pemodelan data. Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian ERD adalah model data yang menggunakan beberapa notasi untuk menggambarkan data dalam konteks entitas dan hubungan yang dideskripsikan oleh data tersebut. (Pressman 2012:353)

ERD (*Entity Relationship Diagram*) adalah diagram yang menggambarkan keterkaitan antar tabel beserta dengan field-field di dalamnya pada suatu database sistem. Sebuah database memuat minimal sebuah tabel dengan sebuah atau beberapa buah field (kolom) di dalamnya. Setiap tabel umumnya memiliki keterkaitan hubungan. Keterkaitan antartabel ini biasa disebut dengan relasi. (Pratama, 2014:49)

**Tabel 2.3** Simbol-Simbol ERD

Notasi	Keterangan
	Entitas adalah suatu objek yang dapat diidentifikasi dalam lingkungan pemakai.
	Relasi menunjukkan adanya hubungan diantara sejumlah entitas yang berbeda.
	Atribut berfungsi mendeskripsikan karakter entitas (Atribut yang berfungsi sebagai key diberi garis bawah)
	Garis, sebagai penghubung antara relasi dengan entitas, relasi dan entitas dengan atribut.

Sumber : Pratama (2014:49)

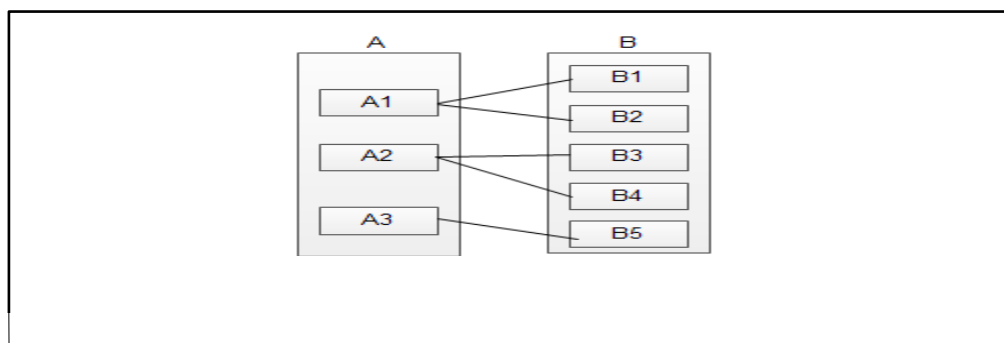
#### 2.4.4 Kardinalitas

Kardinalitas adalah penentuan berapa banyak relasi suatu entitas antara entitas satudengan yang lainnya. Kardinalitas relasi menunjukkan jumlah maksimum entitas yang dapat berelasi dengan entitas pada himpunan entitas yang lainkardinalitas relasi merujuk kepada hubungan maksimum yang terjadi dari himpunan entitas yang satu ke himpunan entitas yang lain dan begitu juga sebaliknya (Fathansyah,2012:78).

Menurut Lubis (2016:39) Kardinalitas adalah batas minimal dan maksimal tiap kejadian/peristiwa pada suatu entitas yang mungkin direlasikan untuk satu kejadian pada entitas yang lain. Karena semua hubungan secara langsung, kardinal harus dapat didefinisikan secara langsung diantara kedua entitas setiap dihubungkan.

Dalam ERD hubungan antara entitas dapat dipetakan menjadi beberapa pembahasan :

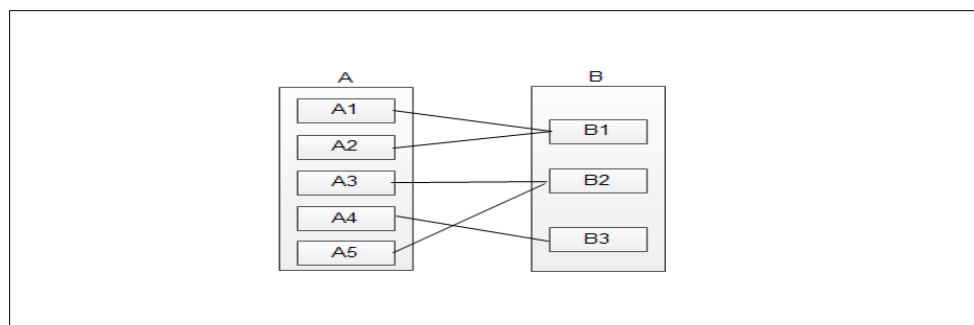
1. Satu ke banyak (*one to many*), yang berarti setiap entitas pada himpunan entitas A dapat berhubungan dengan banyakentitas pada himpunan entitas B, tetapi tidak sebaliknya, dimana setiap entitas pada himpunan entitas B



Sumber : Lubis (2016:42).

### Gambar 2.2 Kardinalitas satu ke banyak

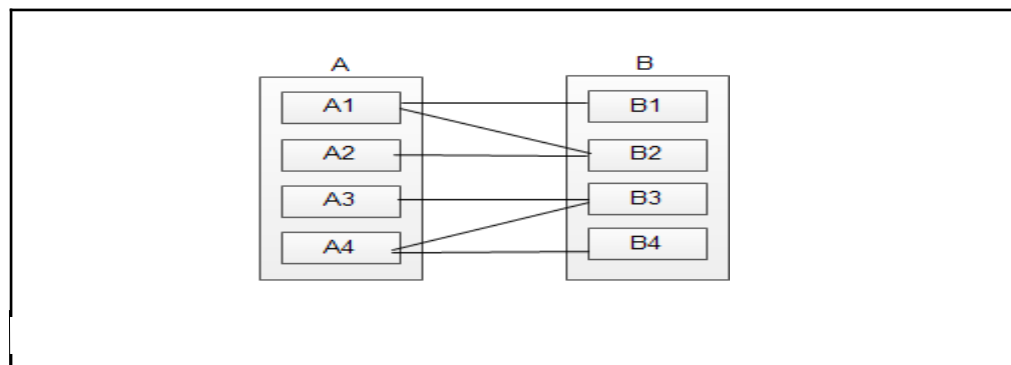
2. Banyak ke satu (*many to one*) yang berarti setiap entitas pada himpunan entitas A berhubungan dengan paling banyak dengan satu entitas pada himpunan entitas B, tetapi tidak sebaliknya, dimana setiap entitas pada himpunan entitas A berhubungan dengan paling banyak satu entitas pada himpunan entitas B.



Sumber : Lubis (2016:43).

### Gambar 2.3 Kardinalitas banyak ke Satu

3. Banyak ke banyak (*Many to many*), yang berarti setiap entitas pada himpunan entitas A dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas B, dan demikian juga sebaliknya, dimana setiap entitas pada himpunan entitas B dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas A.



Sumber :Lubis (2016:45).

### **Gambar 2.4 Kardinalitas banyak ke banyak**

## **2.5 Teori yang Berhubungan dengan Database**

*Database* adalah suatu *set file* yang saling berelasi, saling berelasi artinya *record-record* pada satu file dapat di asosiasikan atau dihubungkan dengan *record-record* pada sebuah *file* yang berbeda. (Whitten, 2004:522 ).

### **2.5.1 MySQL**

Menurut Hidayatullah (2015:180) MySQL adalah salah satu aplikasi *Database Management System (DBMS)* yang sudah sangat banyak digunakan oleh para pemrograman aplikasi *web*. Adapun yang dimaksud dengan DBMS adalah aplikasi yang dipakai untuk mengelola basis data. Contoh DBMS lainnya adalah : *PostgreSQL, SQL Server, MS Access, DB2, Dbase, Foxpro*, dsb. Adapun kelebihan dari MySQL adalah gratis, handal, selalu di-update dan banyak forum yang memfasilitasi para pengguna jika memiliki kendala. MySQL juga menjadi DBMS yang sering dibundling dengan *web server* sehingga proses instalasinya jadi lebih mudah.

### **2.5.2 XAMPP**

Menurut Hidayatullah (2015:127) XAMPP merupakan paket aplikasi yang terdiri dari PHP, MySQL dan *Apache* sebagai webservernya. Sehingga kita tidak perlu menginstal aplikasinya satu persatu, cukup dengan menginstal XAMPP semuanya akan ikut terinstal.

Setelah XAMPP selesai di install maka pengguna dapat memulai pemrograman dengan membuka XAMPP Control Panel terlebih dahulu untuk mengaktifkan *service* yang disediakan seperti : *Apache, MySQL, FileZilla, Mercury* dan *Tomcat* dengan mengklik *Action : Start*. Kata XAMPP sendiri berasal dari kata X, A, M dan PP. X yang *berarti cross platform* karena XAMPP biasa dijalankan di *windows, Linux, Mac*, dsb. A yang bearti Apache yaitu sebagai *web servernya*. M yang bearti MySQL, sebagai *Database Management System-nya*.

## **2.6 Alat Bantu Perangkat Lunak Pendukung Pemrograman**

### **2.6.1 PHP**

Menurut Hidayatullah (2015:231) *Hypertext Processor* atau sering disebut PHP adalah bahasa scripting khususnya digunakan untuk web development. Karena sifatnya yang *server side scripting*, maka untuk menjalankan PHP harus menggunakan *web server*. PHP juga dapat diintegrasikan dengan HTML, *Javascript, JQuery, dan Ajax*. Namun, pada umumnya PHP lebih banyak digunakan bersamaan dengan *file* bertipe HTML.

## **2.7 Teknik Pengujian Yang Digunakan**

Pengujian perangkat lunak merupakan aktivitas menantang yang melibatkan beberapa kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain. Diawal pengujian , hal yang perlu dilakukan adalah pemilihan dan perancangan pengujian dengan memperhatikan teknik-teknik pengujian yang mungkin dilakukan terhadap

pengujian perangkat lunak tersebut. Sejumlah aturan yang berfungsi sebagai sasaran pengujian pada perangkat lunak adalah sebagai berikut:

- a. Pengujian adalah proses eksekusi suatu program untuk menemukan kesalahan.
- b. Kasus pengujian yang baik adalah kasus pengujian yang memiliki probabilitas tinggi untuk menemukan kesalahan yang belum pernah ditemukan sebelumnya.
- c. Pengujian yang sukses adalah pengujian yang mengungkap semua kesalahan yang belum pernah ditemukan sebelumnya.(Simarmata, 2010:299-301).

### **2.7.1 Pengujian *Black Box Graph Base***

Penulis melakukan uji coba terhadap sistem yang telah dibangun bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fungsi dapat berjalan dengan sesuai dan pengelolaan dapat dilakukan oleh pengguna . Pada tahap ini pengujian yang digunakan yaitu *Blackbox Graph Base* .Pengujian *Graph Base* ini merupakan pengujian kotak hitam yang digunakan untuk memahami objek-objek yang dimodelkan dalam perangkat lunak dan penghubung yang menghubungkan objek-objek tersebut (Pressman 2012:598).



Tabel 2.4 Tinjauan Pustaka

No	Nama	Judul	Tahun	Isi
1	Witra Apdhi Yohanitas	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi <i>Bekasi City Public Complaints Management</i>	2014	Salah satu wujud pemerintahan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana untuk pemberian informasi, mendengar dan memperhatikan harapan masyarakat sehingga dapat menjadi perbaikan pelayanan dan kinerja pemerintah. Masyarakat berhak menggunakan media pengaduan jika kinerja pemerintah tidak sesuai dengan harapannya. Pemberian contoh pola pengaduan yang diterapkan di kota Bekasi dan memberikan beberapa contoh kebijakan yang ditempuh agar pengelolaan pengaduan yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan diharapkan pengelolaan pengaduan kota Bekasi.
2	Niluh Yuni Lestari dan Bandiyah	Pengelolaan Pengaduan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis <i>e-Government</i>	2014	Layanan publik berbasis e-Government di Indonesia belum banyak diimplementasikan. Pemkot Denpasar melalui penerapan teknologi informasi dan berupaya berkembang sistem pengaduan dalam pelayanan publik berdasarkan media elektronik (online) yang terintegrasi dengan jangkauan SKPD melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan yang sebenarnya deskripsi manajemen Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dan rintangan ditemui dalam implementasi.
3	Dimas Ramdhana Prasetya dan Lely Indah Mindarti	Analisi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)	2013	Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Malang belum sepenuhnya terpublikasikan, sehingga masyarakat bingung mengadu dimana. Sistem informasi manajemen dan <i>new public service</i> mendukung

				pengelolaan pengaduan <i>online</i> . Pengaduan di Kota Malang paling besar masalah lalulintas dan kemacetan yang ditangani oleh Dinas Perhubungan.
4	Indah Ayu Septrianingrum Dan Ichsan Ridwan	Perancangan Dan Pengembangan <i>Prototype</i> Sistem Parkir	2016	Sistem parkir manual pada pelayanan parkir mall memerlukan pengelolaan dan pengembangan sistem yang lebih rumit dan jauh dari kata efisien. Informasi yang didapatkan pengelola parkir terkait kondisi parkir di lapangan setiap harinya masih kurang. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan mengembangkan <i>Prototype</i> sistem parkir.
5	Andi Jumardi Dan Achmad Solichin	Prototype Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dan Web Service	2016	Sampah merupakan konsekuensi kehidupan manusia dan sangat berkaitan erat dengan tingginya populasi penduduk. Semakin tinggi jumlah penduduk dan semakin beragam aktivitasnya, maka semakin banyak dan semakin beragam jenis sampah yang dihasilkan. Pada tingkat tertentu, jumlah sampah dan jenisnya menjadi persoalan sosial yang rumit. Secara umum, sampah dipahami oleh masyarakat sebagai tumpukan limbah dengan aroma busuk yang sangat menyengat. Karena itu, sampah diartikan sebagai material sisa yang tidak diinginkan setelah berakhirnya suatu proses kehidupan dengan sifat yang cenderung merusak lingkungan sekitarnya. Cara pandang masyarakat seperti ini tentu saja tidak komprehensif karena sampah tidak hanya berarti seperti itu. Sampah juga berarti produk-produk yang dihasilkan setelah dan selama proses alam berlangsung. Karena itu, sampah tidak harus berkonotasi negatif.
6	Arsya Yoga Pratama, Iman Adi Prabowo Dan Alifah Normasari	Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis Android	2017	Jurnal ini merupakan publikasi dari program kreativitas mahasiswa bidang karsa cipta yang telah dilakukan yang berhubungan dengan pelaporan pungutan liar. Program tersebut sebagai upaya membantu pemerintah untuk mengurangi terjadinya pungutan liar (Pungli) khususnya di Kabupaten Kudus dan mengoptimalkan kinerja tim saber pungli. Hasil dari perancangan ini adalah Sistem

				Informasi yang menyajikan hasil analisa dan rancangan yang dituangkan dalam diagram <i>UML (Unified Modeling Language)</i> yang terdiri dari <i>Use Case</i> dan <i>Activity Diagram</i> . Didalam jurnal ini akan menyarankan utuk dapat membuat sebuah sistem yang dapat mempermudah dalam melaporkan kejadian pemungutan liar.
--	--	--	--	---

Berdasarkan Tabel 2.4 Tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang perbandingan dari beberapa penelitian mengenai pengaduan dan metode *Prototype* yang sudah dilakukan maka perbedaan yang dimiliki penelitian ini adalah berbasis *web*, menggunakan metode *Prototype*, penambahan fitur mengenai informasi dana bergulir kepada masyarakat yang mana pada penelitian sebelumnya masih berbasis *web*.

