



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik (Kadir, 2014).

Menurut James A. *O'Brien* (James O'Brien, 2010) Sistem informasi merupakan kombinasi antara apapun dari orang-orang, *hardware*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, sistem informasi adalah kumpulan data-data yang dapat diolah sehingga menghasilkan informasi.

2.2 *E-government*

2.2.1 *Defenisi E-government*

e-Government atau kadang sering disingkat menjadi *e-gov* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama badan pemerintah, dan pegawai (Kadir, 2014).

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, strategi pengembangan *e-government* adalah sebagai berikut (Kadir, 2014).

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas;
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik;
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat;
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

UMMN

2.2.2 Kategori Aplikasi *e-government*

Secara lebih khusus, aplikasi *e-Government* dapat dibagi menjadi empat kelompok, yaitu G2C, G2B, G2G, dan G2E (Kadir, 2014).

1. *Government-to-Citizens (G2C)*

G2C adalah aplikasi *e-government* yang menyatakan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat dapat berhubungan dengan pemerintah tidak hanya di kantor pemerintah, melainkan di mana saja (termasuk di rumah). Beberapa contoh aplikasi ini:

- a) Pembayaran pajak secara *online*;
- b) Pengurusan akta kelahiran;
- c) Pengurusan izin mendirikan bangunan;
- d) Pengurusan tanah.

2. *Government-to-Business (B2B)*

G2B adalah aplikasi *e-government* yang ditujukan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pembisnis. Beberapa contoh aplikasi ini:

- a. Pelayanan untuk berinvestasi;
- b. Pemercepatan pengurusan barang di pelabuhan;
- c. Pengadaan barang (*e-procurement*).

3. *Government-to-Government (G2G)*

G2G adalah aplikasi *e-government* yang ditujukan untuk kepentingan berbagai informasi antarlembaga pemerintah. Dengan menggunakan

aplikasi ini pertukaran data antarlembaga pemerintah dapat dilakukan dengan mudah.

4. *Government-to-Employees (G2E)*

G2E adalah aplikasi *e-government* yang dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan unit pemerintah. Beberapa contoh aplikasi ini:

- a) Penyediaan fasilitas *e-learning* yang memungkinkan pegawai bisa belajar secara mandiri dan *online*;
- b) Pencatatan data pribadi dan hal-hal yang berkaitan dengan kinerja setiap pegawai.

2.2.3 Tahapan *E-government*

Tahapan *e-government* di Indonesia menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 meliputi tingkat persiapan, tingkat pematangan, tingkat pemantapan, dan tingkat pemanfaatan (Kadir, 2014).

a. Tingkat persiapan

Tingkat persiapan merupakan tahap awal dalam melaksanakan *e-government*. Hal ini ditandai dengan kegiatan-kegiatan berikut:

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah;
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

b. Tingkat pematangan

Tingkat pematangan ditandai dengan hal-hal berikut:

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
2. Pembuatan antarmuka keterhubungan antarlembaga lain.

c. Tingkat pemantapan

Tingkat pemantapan ditandai dengan hal-hal berikut:

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

d. Tingkat pemanfaatan

Tingkat pemanfaatan berupa pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2C, G2B, G2G, dan G2E yang terintegrasi.

2.2.4 Penerapan *E-government* di Indonesia

Di era pemerintahan Presiden Joko Widodo. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), dan Ombudsman secara resmi meluncurkan *e-government* atau aplikasi portal aspirasi dan pengaduan masyarakat untuk pengawasan pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia. Pemanfaatan aplikasi LAPOR sebagai sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Langkah ini merupakan perwujudan Nawacita yang digagas oleh Presiden Ir. Joko Widodo, maksud dengan program ini adalah dapat melibatkan masyarakat dalam membangun tata kelola pemerintahan yang

bersih, efektif, demokratis dan terpercaya (Suryatman, Penerapan *E-government* di Indonesia, 2016).

Menurut Herman Suryatman, kendalanya penerapan sistem *e-government* di instansi pemerintah saat ini adalah karena terbatas regulasi sebagai payung hukum. Perlu adanya suatu tindakan atau kebijakan *e-government* yang terpadu serta dapat disesuaikan berdasarkan tingkat kebutuhan setiap instansi pemerintah masing-masing, selain itu penerapan *e-government* di Indonesia pada lembaga pemerintah terkadang tidak dapat berjalan dengan maksimal dikarenakan minim akan tenaga mahir yang kompeten dalam bidang IT, sehingga tidak mampu untuk dapat menerapkan *e-government*, tidak adanya data antar instansi pemerintah yang saling terintegrasi juga menjadi faktor kendala dalam penerapan *e-government*, pusat setiap data pada setiap instansi pemerintahan juga memiliki format-format yang berbeda, biaya yang tidak cukup memadai, persoalan infrastruktur yang belum standarisasi, serta kurangnya keamanan (*security*) informasi juga menjadi pemicu sulitnya penerapan *e-government*.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana tertera pada Bab I Ketentuan Umum dalam Pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan :

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pengelolaan pelayanan publik mengamanatkan pemerintah sebagai penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan, penyelenggara berkewajiban mengelolah pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolah sebagaimana dimaksud pada ayat(2).

Berkaitan dengan amanat undang-undang tentang pelayanan publik di atas. Dengan demikian sudah jelas bahwa tidak ada alasan untuk menghambat pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah sebagai penyelenggaraan publik dapat memberikan pelayanan publik secara prima terhadap masyarakat.

2.3.2 Maksud Tujuan Pelayanan Publik

Secara normatif yang didasarkan pada amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta dapat mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi masyarakat. Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik akan memperoleh perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak benar sesuai dengan hukum serta masyarakat terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut.

- a) Kesederhanaan; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan; mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab; pemimpin penyelenggara pelayanan publik atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan /persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana; seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika
- h) Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika, Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; pemberi pelayanan

harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

- i) Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, *toilet*, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep.MENPAN No 63 Tahun 2003. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan / atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut.

- a) Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.3.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a) Pelayanan barang publik, mencakup pengadaan dan penyaluran;
- b) Pelayanan jasa publik;
- c) Pelayanan administratif.

Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik (masyarakat). Barang publik tersebut merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan/atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan dan pedesaan.

Pelayanan jasa publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Jasa publik merupakan jasa yang dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan navigasi, pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan, pelayanan keamanan, pelayanan pasar, pelayanan transportasi.

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan dokumen tersebut antara lain dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal ihwal yang di

perlu oleh penduduk dan menjalani kehidupannya. Misalnya: Memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin usaha, sertifikat tanah, surat nikah, Surat Izin Mengemudi (SIM), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Paspor.

Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional

2.4 Pengaduan

2.4.1 Pengertian Pengaduan

Menurut (Agus Fanar Syukri, 2009, p. 29), menyatakan bahwa: Pengaduan Masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Pengaduan sendiri 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 atau tidak sesuai dengan standar, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan pengaduannya.

Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem pengelolaan pengaduan yang tepat dalam mengelolah setiap aduan yang diterima dari masyarakat guna menjadi fasilitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di waktu akan datang.

2.4.2 Prinsip sistem pengaduan

Pengembangan sebuah sistem pengaduan harus dapat mengedepankan prinsip yakni mudah dan terpadu. Dalam *platform* pengaduan dan pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan aduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara publik yang berwenang untuk menangani (Sumber: Jurnal Laporan Kajian Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 24 tahun 2014 tentang pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional bertujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengolah aduan dari masyarakat secara cepat, tepat dan terkordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk masyarakat dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik

2.5 PHP

PHP (*Hypertext Preprocessor*) merupakan bahasa berbentuk *script* yang ditempatkan dalam *server* dan dieksekusi di dalam *server* untuk selanjutnya ditransfer dan dibaca oleh *client*. PHP dikembangkan pada tahun 1995 oleh

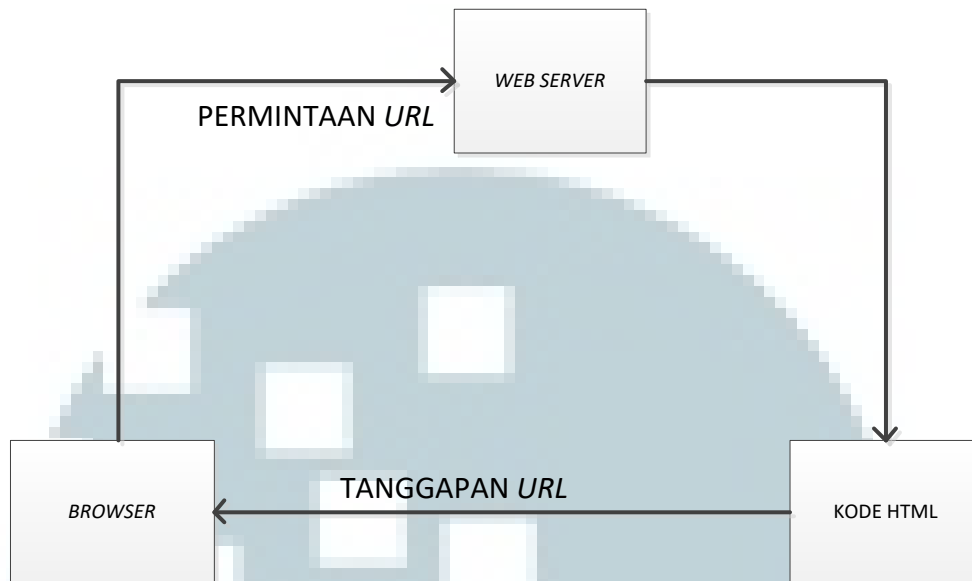
Rasmus Lerdorf yang merupakan salah satu anggota *group* Apache. PHP bersifat *open source* dan dapat digabungkan dengan berbagai *server* yang berbeda-beda. PHP sendiri tidak terlepas dari *database* MySQL. Oleh karena itu, dalam membuat suatu *website* dengan bahasa pemrograman php, kita membutuhkan *web server* seperti apache ataupun exampp (Andrea Adelheid, 2012)

2.5.1 Cara Kerja PHP

PHP Merupakan Bahasa *server Side Scripting*, di mana PHP selalu membutuhkan *web server* dalam menjalankan aksinya.

Secara prinsip, *server* akan bekerja apabila ada permintaan dari *client*, yaitu dengan kode-kode PHP. *Client* tersebut akan dikirimkan ke *server*, kemudian *server* akan mengembalikan pada halaman sesuai dengan instruksi yang diminta. Adapun uraian cara kerja PHP seperti terlihat pada gambar 2.1 sebagai berikut (Saputra, 2013).

1. *Server* membaca permintaan dari *client/browser*.
2. Kemudian dilanjutkan untuk mencari halaman/*page* pada *server*.
3. *Server* melakukan instruksi yang diberikan oleh PHP untuk melakukan modifikasi pada halaman/*page*.
4. Selanjutnya hasil modifikasi tersebut akan dikembalikan kepada *client/browser*.



Gambar 2.1 Cara Kerja PHP

2.6 MySQL

MySQL diciptakan di negara Swedia oleh perusahaan MySQL AB. MySQL merupakan salah satu *database* populer dan mendunia. MySQL bekerja menggunakan bahasa SQL (*Structure Query Language*). Dapat diartikan bahwa MySQL merupakan standard penggunaan *database* di dunia untuk pengolahan data. . Pada umumnya, perintah yang paling sering digunakan dalam MySQL adalah *SELECT* (mengambil), *INSET* (menambah), dan *DELETE* (menghapus). Selain itu, SQL juga menyediakan perintah untuk membuat *database*, *filed*, ataupun *index* untuk menambah atau menghapus data. MySQL mampu berjalan di semua sistem operasi dan *powerfull*. MySQL sebagai standard *database* dan tentunya MySQL bersifat gratis (Saputra, 2013). MySQL memiliki beberapa kelebihan, diantaranya adalah:

1. Bersifat *open source*, yang memiliki kemampun uttuk dapat dikembangkan lagi.

2. Menggunakan bahasa SQL (*Structure Query Language*), yang merupakan standard bahasa dunia dalam pengolahan data.
3. Super *performance* dan *reliable*, tidak bisa diragukan, pemesanan database-nya sangat cepat dan stabil
4. Sangat mudah dipelajari.
5. Memiliki dukungan *supplier (group)* pengguna MySQL.
6. Mampu lintas *Platform*, dapat berjalan di berbagai sistem operasi.
7. *Multiuser*, di mana MySQL dapat digunakan oleh beberapa *user* dalam waktu yang bersamaan tanpa mengalami konflik.

2.7 Pengertian Metode SDLC

System Development Life Cycle (SDLC) adalah suatu metodologi yang digunakan untuk mengembangkan, memelihara, dan menggunakan sistem informasi (James O'Brien, 2010). *System Development Life Cycle (SDLC)* merupakan salah satu urutan dari beberapa kegiatan atau proses yang secara bertahap dapat digunakan dalam merancang atau mengembangkan sebuah aplikasi. Pengembangan Sistem (*SDLC*) di perlukan untuk dapat menyusun suatu sistem yang baru dengan menggantikan sistem yang sudah ada secara keseluruhan atau dapat memperbaiki sistem yang sudah ada sebelumnya dikarenakan mungkin adanya masalah atau tingkat kebutuhan serta fungsi yang dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi yang semakin meningkat sehingga harus perlu untuk dikembangkan lagi.

Banyak sekali rincian kerangka kerja yang diperkenalkan secara umum metode pengembangan sistem atau SDLC terdiri dari enam (6) kegiatan atau proses yang meliputi:

a. Analisis Sistem

Pada tahapan ini, perlu adanya tanya jawab (*interview*) dengan pihak pengguna sistem untuk dapat mengetahui lebih detail tentang tingkat kebutuhan (*requirements*) yang diperlukan oleh pengguna sistem.

b. Perancangan Sistem

Pada tahapan ini, tingkat kebutuhan (*requirements*) yang telah dikumpulkan dalam tahap sebelumnya, yakni tahapan analisis sistem selanjutnya digunakan untuk merancang tampilan *user interface*, dapat merancang *database*, membuat UML (*Unified Modelling Language*) dan lain sebagainya.

c. Pembangunan Sistem

Pada tahapan ini, rancangan sudah siap untuk dilaksanakan atau diwujudkan ke dalam program yang nyata oleh *programmer* dengan memacu pada tingkat kebutuhan (*requirements*) yang diperlukan oleh pengguna sistem.

d. Pengujian Sistem

Pada tahapan ini, hasil dari program yang sudah selesai dibuat, selanjutnya diuji (*tested*) agar dapat memastikan bahwa setiap modul atau fitur-fitur yang tersedia di dalam program tersebut sudah berjalan sesuai dengan

tingkat kebutuhan (*requirements*) sebelum dapat digunakan atau dikelola oleh pengguna sistem. Pengujian sistem (*system testing*) dimaksudkan untuk menghilangkan atau meminimalisasi cacat program(*defect*), kesalahan alur logika (*logic error*) yang mungkin aja terjadi di dalam sistem yang dibuat.

e. **Implementasi Sistem**

Pada tahapan ini, program yang sudah selesai diuji, selanjutnya diserahkan kepada pengguna untuk dapat menggunakan atau mengelola sistem tersebut.

f. **Pemeliharaan Sistem**

Tahapan ini, bertujuan untuk merawat dan menjaga program dari hal-hal yang tidak diinginkan, melakukan perbaikan –perbaikan dan perubahan berskala kecil seperti memperbarui versi *software* yang digunakan agar kompatibel dan lain sebagainya.

Pada dasarnya ada terdapat tiga (3) pendekatan yang digunakan sewaktu membangun dan membuat sebuah sistem informasi dengan menggunakan metode *SDLC*, yaitu *waterfall*, *prototype* dan *spiral*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam perbandingan adalah *prototype*, dan berikut ini merupakan penjelasannya.

a) **Pendekatan *Prototype***

Prototyping adalah sebuah pendekatan di dalam *SDLC* yang mendefinisikan atau menjabarkan daftar kebutuhan setiap pengguna dengan cara membuat semacam *prototype* dan menyempurnakan sistem

tersebut berdasarkan pada umpan balik (*feedback*) dari pengguna. Dengan menggunakan pendekatan *prototype*, kebutuhan data dapat ditambahkan dan dikurangi, perubahan dapat dilakukan kapan saja terhadap sistem dan sistem yang sudah selesai dibangun akan sesuai dengan kebutuhan pengguna karena melibatkan pengguna sistem dari awal hingga akhir proyek tersebut selesai dikerjakan.

2.8 Metode Featured-Orinted domain Analysis (FODA)

Analisis domain berorientasi fitur (FODA) adalah metode analisis domain yang memperkenalkan pemodelan fitur ke rekayasa domain. FODA dikembangkan pada 1990 setelah beberapa proyek penelitian Pemerintah AS. Konsep-konsepnya telah dianggap sebagai rekayasa perangkat lunak dan penggunaan perangkat lunak yang sangat canggih (Shusaku Iida, 2014).

Analisis domain berorientasi fitur pertama kali dikembangkan oleh *Software Engineering Institute* pada tahun 1990. Dalam laporan teknis awal, sebuah penelitian yang dilakukan menetapkan bahwa analisis domain berorientasi fitur tidak hanya bermanfaat, tetapi digambarkan sebagai "langkah pertama yang diperlukan" untuk penggunaan kembali perangkat lunak.

Metode Feature-Orinted Domain Analysis (FODA) merupakan suatu konsep yang dapat mengenalkan sebuah model fitur untuk rekayasa domain dalam untuk mewakili fitur standar dalam keluarga sistem dalam domain serta hubungan antara fitur tersebut, tujuannya untuk menciptakan model domain yang dapat mewakili keluarga sistem yang kemudian disempurnakan menjadi sistem yang diinginkan.

2.9 *Fitur Website*

Fitur merupakan apa saja yang dapat dilihat atau digunakan, fitur merupakan setiap objek yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lain, setiap *website* menyediakan berbagai fitur yang menarik agar dapat menarik pengunjung agar tidak bosan dengan melihat tampilan *website* yang dikunjungi. Dalam *website* perusahaan terdapat berbagai fitur *website* perusahaan yang digunakan untuk membantu bisnis agar terus berkembang, adapun fitur yang terdapat dalam *website* perusahaan adalah *live chat*, *news/blog*, gallery foto, email subscription, statistik pengunjung dan sebagainya (solusidigital, 2018).

Fitur yang tersedia di dalam *website* pengaduan adalah apa saja yang dilihat pertama kali agar bisa mengakses *website* pengaduan misalnya *login* merupakan fitur yang telah disediakan di dalam sistem pengaduan, contoh fitur sistem pengaduan yang disediakan bagi masyarakat adalah fitur membuat aduan dan fitur melihat tanggapan dari aduan tersebut, sedangkan fitur yang disediakan untuk pengelola atau *admin* adalah melihat aduan, melihat detail aduan, menanggapi aduan yang masuk, mengubah data prioritas dan penerima aduan serta melakukan *download* laporan setiap tahunnya (Nurfarida, 2014).

2.10 *Content Website*

Konten web adalah konten tekstual, visual, atau audio yang ditemukan sebagai bagian dari pengalaman pengguna di situs web. Ini mungkin termasuk, antara lain: teks, gambar, suara, video, dan animasi. Definisi konten situs web dalam arsitektur informasi untuk World Wide Web, Lou Rosenfeld dan Peter

Morville menulis mendefinisikan konten secara luas sebagai barang-barang di situs web yang mungkin termasuk dokumen, data, aplikasi, e-layanan, gambar, file audio dan video, halaman web pribadi, arsip pesan email, dan banyak lagi. Contoh halaman konten situs web yang umum untuk sebagian besar situs web meliputi *Home Page, About, Contact, Services / Products, Terms of Use, Privacy Policy, Sitemap* (Greenwald, 2018).

2.11 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya, penelitian terdahulu memudahkan penulis dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk penyusunan penelitian dari segi teori maupun konsep. Iksan (1996) menyatakan bahwa tinjauan pustaka harus mengemukakan hasil penelitian lain yang relevan dalam pendekatan permasalahan penelitian : teori, konsep-konsep, analisa, kesimpulan, kelemahan dan keunggulan pendekatan yang dilakukan orang lain. Dalam penelitian, penulis harus belajar dari peneliti lain, untuk menghindari duplikasi dan pengulangan yang dibuat oleh peneliti sebelumnya (Yaham, 2014). Berikut ini merupakan tabel 2.1 yang menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Jurnal	Pembahasan	Hasil
<p>PENENTUAN FITUR <i>WEBSITE</i> BIDANG PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN DENGAN METODE <i>FEATURE ORIENTED DOMAIN ANALYSIS (FODA)</i></p> <p>JURNAL KLIK, Vol.03 No.02 September 2016 M.Iqbal A.A, M.Reza Faisal, Irwan Budiman (2014)</p>	<p>Penentuan fitur dalam membuat <i>website</i> bidang pariwisata dan kebudayaan dibutuhkan untuk mengetahui fitur yang bisa diimplementasikan. Untuk membantu menentukan fitur tersebut, digunakan analisis domain dengan metode <i>Feature-Oriented Domain Analysis (FODA)</i>. Metode tersebut mempunyai tahapan dimulai dari tinjauan aplikasi terhadap ketiga <i>website</i> sebagai sampel untuk mengambil fitur.</p>	<p>Hasil dari analisis fitur adalah didapatkan sebanyak 38 fitur <i>mandatory</i> yang berarti fitur tersebut wajib diimplementasikan dalam aplikasi web untuk pariwisata dan kebudayaan.</p>
<p>PENYUSUNAN <i>FEATURE MODEL</i> DENGAN PENDEKATAN FODA. STUDI</p>	<p>Pembahasan dalam penelitian ini adalah dapat memetakan setiap fitur berdasarkan keharusan (<i>mandatory</i>) dan pelengkap (<i>optional</i>) pada</p>	<p>Dari hasil penelitian ini diperoleh fitur dengan nilai <i>mandatory</i> atau <i>optional</i> inilah yang akan mempengaruhi</p>

<p>KASUS APLIKASI ELEARNING UNIVERSITAS MERCUBUANA</p> <p>JURNAL PETIR, Vol.11 No.1 Maret 2018 Satrio Yudho, Tri Daryanto (2018)</p>	<p>aplikasi elearning yang saat ini digunakan di universitas mercubuana, dengan fitur yang sudah disediakan oleh pengembang.</p>	<p>interaksi aplikasi pada setiap pengguna. Oleh sebab itu <i>feature model</i> dapat menjadi salah satu acuan untuk memahami perbedaan kebutuhan pengguna pada satu jenis aplikasi.</p>
---	--	--

