

**SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DAN
CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS) PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SITUBONDO BERBASIS WEBSITE
DAN ANDROID MENGGUNAKAN FRAMEWORK
CODEIGNITER DAN ANDROID KOTLIN**

SKRIPSI



OLEH :

MOH. IKROM ZEMZEMI

NIM : 2021400323

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
TAHUN 202**

**SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DAN
CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS) PADA DINAS
SOSIAL KABUPATEN SITUBONDO BERBASIS WEBSITE
DAN ANDROID MENGGUNAKAN FRAMEWORK
CODEIGNITER DAN ANDROID KOTLIN**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu
(S-1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S. Kom.)



OLEH :

MOH. IKROM ZEMZEMI

NIM : 2021400323

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NURUL JADID
PAITON PROBOLINGGO
TAHUN 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Kepada Yth. :

Bapak Dekan Fakultas Teknik

Universitas Nurul Jadid

di –

Tempat

Asslamu'alaikum War. Wab. Setelah dikoreksi dan diadakan perbaikan dan penyempurnaan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi :

Nama : MOH. IKROM ZEMZEMI

NIM : 2021400323

Fak/Program Studi : Teknik Informatika

Judul : SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DAN
CONTENT MANAGEMENT SYSTEM (CMS) PADA DINAS SOSIAL
KABUPATEN SITUBONDO BERBASIS WEBSITE DAN ANDROID
MENGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER DAN ANDROID
KOTLIN

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam Sidang Skripsi Fakultas Teknik Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. Untuk itu kami mengharap agar segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatiannya Jazakallahukhairan.

Wasslamu'alaikum War. Wab.

Paiton, 01 Oktober 2021

Pembimbing I,



FUADZ HASYIM, S.Kom, M.Kom

Pembimbing II



KAMIL MALIK, M.Kom

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh **MOH. IKROM ZEMZEMI** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Teknik Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 Oktober 2021

Mengesahkan :


Kamil Malik, M.Kom

Tim Penguji :

Nama Penguji I : Fathur Rizal, M.Kom

NIDN :

(.....)

Nama Penguji II : Ahmad Hudawi AS, M.Kom.

NIDN :

(.....)

Ketua Sidang : Fuadz Hasyim, S.Kom, M.Kom

NIDN :

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOH. IKROM ZEMZMI
NIM : 2021400323
Judul Skripsi : " SISTEM INFORMASI PENANGANAN
PENGADUAN DAN CONTENT
MANAGEMENT SYSTEM (CMS) PADA
DINAS SOSIAL KABUPATEN
SITUBONDO BERBASIS WEBSITE DAN
ANDROID MENGGUNAKAN
FRAMEWORK CODEIGNITER DAN
ANDROID KOTLIN"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan *programming* yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini, jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber literasi yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nurul Jadid.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Paiton, 4 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan


C2A10000764267
Moh. IKROM ZEMZMI
2021400323

ABSTRAK

Kegiatan pelayanan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Situbondo harus mendatangi kantor Dinas Sosial untuk melakukan pengaduan, hal ini membuat masyarakat kehilangan banyak waktu untuk melakukan pengaduan, dari pihak pelayanan pengaduan mengalami kesulitan mengatur waktu untuk menangani pengaduan, karena datangnya masyarakat untuk melakukan pengaduan tidak bisa diketahui kapan masyarakat akan melakukan pengaduan, dan juga sering terjadi crash pada saat melakukan pengarsipan karena data pengaduan sangat tidak efisien.

Penelitian ini menggunakan metode *Waterfall* karena dapat meminimalisir kesalahan dan proses pengerjaan yang terstruktur dan jelas arahnya. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan akan dibuat Aplikasi Layanan Pengaduan dan Informasi, dimana aplikasi ini memiliki fitur untuk mengelola informasi dan layanan pengaduan secara online. Aplikasi ini dibuat untuk membantu operator informasi dan petugas layanan pengaduan, sehingga tidak lagi melakukannya secara manual dengan mengatur waktu untuk melayani pengadu, dengan begitu tidak perlu banyak menghabiskan waktu dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan informasi dan layanan pengaduan dan akan mengurangi resiko human error dan sudah terkomputerisasi dalam data. Dari Hasil pengujian sistem dari beberapa responden yang terdiri atas anggota bidang layanan pengaduan dan bidang informasi menunjukkan bahwa sistem berjalan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan user, dengan hasil pengujian 83.4 % yaitu dengan indikator baik, maka aplikasi ini layak digunakan.

Kata Kunci : Pengaduan Dinas Sosial Situbondo, Web Profile Dinas Sosial Situbondo, Berita dan Informasi Dinas Sosial Situbondo.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“Sistem Informasi Penanganan Pengaduan Dan Content Management System (CMS) Pada Dinas Sosial Kabupaten Situbondo Berbasis Website Dan Android Menggunakan Framework Codeigniter Dan Android Kotlin”** dengan baik dan tepat waktu. Tujuan pembuatan laporan skripsi ini adalah sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar strata satu Teknik Informatika di Universitas Nurul Jadid.

Dalam pembuatan laporan ini, kami mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA sebagai Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid
2. Bapak KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag. selaku Kepala Pondok Pesantren dan Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Bapak Fuadz Hasyim, S.Kom, M.Kom dan Bapak Zaehol Fatah, M.Kom selaku dosen pembimbing dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
4. Orang tua tercinta yang telah berusaha sebaik mungkin untuk memberikan yang terbaik bagi kami.

Kami mohon maaf apabila dalam laporan skripsi ini masih banyak ditemukan kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati kami mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca apabila menemukan kekurangan atau kesalahan dalam laporan skripsi ini. Harapan kami adalah semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk pengembang selanjutnya.

Paiton, 02 Oktober 2021

Penulis



Moh. Ikrom Zemzemi

PERSEMBAHAN

Hal utama yang menjadi pengantar persembahan ini adalah rasa syukur yang senantiasa selalu kami panjatkan ke hadirat Allah ‘azza wajallah karena berkat rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik tanpa kendala. Kemudian yang kedua sebagai kalimat *Sholawat Cinta* kami haturkan pada Nabi Muhammad, SAW sebagai tokoh revolusioner yang telah berhasil melakukan ekspansi besarnya dalam menegakkan misi Islam Rahmatan Lil Alamin di seluruh penjuru dunia, dan dengan bimbingannya kami dapat mengekspresikan nikmatnya iman, islam, dan ikhsan.

Kalimat yang pertama tidak pernah lupa ucapan terimakasih kami sampaikan kepada Pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid, KH. Moh. Zuhri Zaini, beserta jajaran pengasuh yang begitu tulus mendoakan dan menyalurkan ilmunya pada kami sebagai santrinya. Dengan penegasan keikhlasan beliau semua semoga ilmu yang tertanam dalam diri kami bernilai ilmu amaliyah yang barokah dan berguna di masyarakat.

Kemudian yang ke dua kami tujukan kepada keluarga besar, utamanya orang tua yang telah memberikan dorongan semangat yang dengan kesungguhan hati mendidik saya menjadi wanita tangguh dan disiplin, utamanya dalam penekanan nilai mentalitas yang diajarkan pada saya. Dukungan sosok orang tua baik dari finansial maupun yang lainnya merupakan penunjang terselesaikannya laporan skripsi ini.

Selanjutnya dalam skripsi ini kami dedikasikan kepada sosok laki-laki tangguh dan hebat yang tidak pernah leang dalam sujudnya memanjatkan kalimat doa di hadirat kasih, dengan pancaran wajah dan senyum manisnya yang selalu meneduhkan hati ini menjadi damai. Ia adalah sosok bapak yang saya banggakan.

Persembahan terakhir kami sampaikan kepada teman-teman saya seperjuangan, walaupun sering terjadi perselisihan namun tetap tidak memutuskan hubungan persaudaraan kita sebagai teman. sehingga kita tetap bersama – sama dalam suka maupun duka untuk mencapai masa depan yang kita inginkan. Kemudian kami persembahkan pula pada perempuan anggun (kekasih) yang tak

pernah bosan, menemani, memberikan semangat dan selalu mendorong saya untuk bangkit dari rasa malas dan keterpurukan disaat mulai terjatuh sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan senang hati dan rasa ikhlas dengan semua yang telah dilakukan dengan harapan bermanfaat bagi tantangan hidup selanjutnya.



MOTTO

**“WAKTU BAGAIKAN PEDANG
JIKA KAMU TIDAK MEMANFAATKANNYA DENGAN BAIK,
MAKA DIA AKAN MEMANFAATKANMU”**



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Terori.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Model Pengembangan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis dan Desain	Error! Bookmark not defined.
4.3 Implementasi	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pengujian Sistem	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

5.1. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
5.2. Saran**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
RIWAYAT HIDUP**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Waterfall	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Flowchart Sistem Lama Layanan Pengaduan .	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4.2 Flowchart <i>Login</i> Petugas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Flowchart Sistem Baru Layanan Pengaduan...	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 4. Diagram Konteks.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5. Data Flow Diagram	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Conceptual Data Model (CDM).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Physical Data Model (PDM).....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Design Login.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Desain Halaman Dashboard	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Desain List Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11 Desain Form Tanggapan Pesan Pengaduan ...	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4.12 Desain Form Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13 Form Login.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14 Halaman Dashboard	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15 Form List Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16 Form Tanggapan Pesan Pengaduan..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.17 Form Pengaduan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Simbol Flowchart</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Simbol Flowchart (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2. Simbol DFD	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Simbol DFD (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3. <i>Simbol ERD</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Skor Pertanyaan Sebelum Sistem Dibuat.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 3.1 Skor Pertanyaan Sebelum Sistem Dibuat (Lanjutan)..	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Tabel 3.2 Skor Pertanyaan Setelah Sistem Dibuat.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skor Pertanyaan Setelah Sistem Dibuat (Lanjutan)....	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Tabel 4.1 tb_user	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 tb_level.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 tb_menu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 tb_menu (Lanjutan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 tb_setting.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 tb_hak_akses	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 tb_konten.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 tb_informasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 tb_berita	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 tb_pengaduan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 tb_chat_pengaduan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 tb_chat_pengaduan (Lanjutan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Detail Skor Quisioner Sebelum Sistem Dibuat..	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.12 Detail Skor Quisioner Setelah Sistem Dibuat	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4.12 Detail Skor Quisioner Setelah Sistem Dibuat (Lanjutan)	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Tabel 4.13 Kategori Persentase.....	Error! Bookmark not defined.