

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN KEPUASAN  
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMPN 1  
PILANGKENCENG BERBASIS *WEBSITE***

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**REZA ANGESTU PRATAMA**

**NIM. 2005101028**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
Juli 2024**

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN KEPUASAN  
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMPN 1  
PILANGKENCENG BERBASIS *WEBSITE***

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**REZA ANGESTU PRATAMA**

**NIM. 2005101028**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
Juli 2024**

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN KEPUASAN  
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMPN 1  
PILANGKENCENG BERBASIS *WEBSITE***

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu  
persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1

Teknik Informatika

Oleh :

**REZA ANGESTU PRATAMA**  
**NIM. 2005101028**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
Juli 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Reza Angestu Pratama telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 24 Juli 2024

Pembimbing I



Sekreningsih Nita, S.Kom., M.T  
NIDN. 0702086802

Madiun, 24 Juli 2024

Pembimbing II

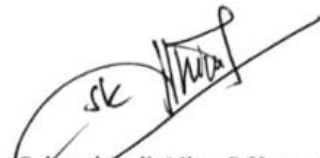


Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom  
NIDN. 0722089002

**LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**

Skripsi oleh Reza Angestu Pratama telah dipertahankan di depan dosen penguji  
pada hari 24 Juli 2024

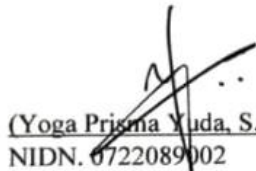
Tim penguji



(Sekreningsih Nita, S.Kom., M.T)

Penguji I

NIDN. 0702086802



(Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom)

Penguji II

NIDN. 0722089002



(Latjuba Sofyana STT, S.Kom., M.MT)

Penguji III

NIDN. 0714029102



Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd  
NIDN. 0706108202



Latjuba Sofyana STT, S.Kom., M.MT  
NIDN. 0714029102

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Angestu Pratama  
NIM : 2005101028  
Program Studi : Teknik Informatika  
Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng Berbasis Website" ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Reza Angestu Pratama

NIM. 2005101028

v

v

**SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN  
KEPADA :**

“Orang yang sangat penting dalam kehidupan saya yaitu Ayah dan Mama yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.”

## MOTTO

### “ELENG KUAT SLAMET”

*“Allah mengeluarkan kamu dari perut ibumu dalam keadaan tidak mengetahui sesuatu pun dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan, dan hati nurani agar kamu bersyukur.”*

(Q.S An-Nahl: 78)

### “HET GEWOONTE IS DE TWEED NATUUR”

(Kalau kita membiasakan baik, Tuhan akan menakdirkan kita baik)

“Jadilah suri tauladan di tengah-tengah masyarakat, jadilah cahaya yang dapat menerangi di tempat tinggal saudara.”

(H.R Agus Wijono Santoso, S.Sos.)



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, saya bisa menyelesaikan laporan skripsi ini. Laporan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata I di jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun. Skripsi ini berjudul "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng Berbasis Website" yang merupakan hasil kajian dan pemikiran kami selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Teknik Informatika. Dalam penyusunan skripsi ini, saya tidak dapat berdiri sendiri. Ada banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada saya selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada yang saya banggakan dan saya cintai Ayah dan Mama, yang selalu mendoakan, mensupport dan selalu berjuang untuk saya sampai saya sejauh ini dan meraih gelar sarjana. Perjuanganmu dan keringatmu tidak akan saya lupakan sampai kapanpun dalam hidupku.
2. Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
3. Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Latjuba Sofyana STT, S.Kom., M.M.T selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan dukungan penuh kepada mahasiswa.
5. Ibu Sekreningsih Nita, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan memberikan bimbingan serta petunjuk dengan sabar selama penulisan skripsi.

6. Bapak Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, motivasi, dan memberikan bimbingan serta petunjuk dengan sabar selama penulisan skripsi selesai.
7. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Teknik Informatika atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan demi kelancara dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk grup whatsapp “FOREST CAFÉ” yang anggotanya Yasinta, Ine, Vivi, dan Rayhan yang telah memberikan dukungan, motivasi, hiburan, serta mendengarkan keluh kesah kepada penulis untuk selalu semangat dan pantang menyerah.
9. Terima kasih kepada anggota grup TBRT (Tambal Ban Racing Team) yaitu Venus, Teo, Lukman dan Swarga yang telah menemani penulis dan menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi.
10. Terakhir, untuk seluruh pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari penyajian skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan serta masih jauh dari sempurna. Tidak lupa penulis sampaikan permohonan maaf kepada semua pihak apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan didalam hati selama penulis menyelesaikan laporan ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Madiun, 24 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	v
SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	2
C. Perumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
A. Kajian Teoritis .....	6
B. Kajian Empiris.....	20
C. Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	27
B. Metode Pengembangan Sistem .....	28
C. Rancangan Penelitian .....	30
D. Teknik Pengembangan Sistem .....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Analisis Sistem .....	35
B. Perancangan Sistem .....	39
C. Implementasi Sistem.....	65
D. Pengujian Sistem.....	80
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Flowchart.....	16
Tabel 2. 2 Simbol <i>Data Flow Diagram</i> .....	17
Tabel 2. 3 Simbol Data ERD .....	18
Tabel 3. 1 Pelaksanaan Penelitian.....	27
Tabel 4. 1 User .....	47
Tabel 4. 2 Pengaduan .....	48
Tabel 4. 3 Tanggapan.....	48
Tabel 4. 4 Comments .....	49
Tabel 4. 5 Daftar Pernyataan Pada <i>System Usability Scale</i> .....	81
Tabel 4. 6 Skor dan Keterangannya .....	81
Tabel 4. 7 Hasil Penilaian Skor SUS .....	83
Tabel 4. 8 Pembobotan SUS Score .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 3. 1 Metode <i>Waterfall</i> .....	28
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Rancangan Penelitian .....	30
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Admin .....	40
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Siswa.....	42
Gambar 4. 3 DFD Level 0.....	43
Gambar 4. 4 DFD Level 1 .....	45
Gambar 4. 5 ERD Sistem.....	46
Gambar 4. 6 Antarmuka Halaman Login Admin .....	50
Gambar 4. 7 Antarmuka Halaman Dashboard.....	51
Gambar 4. 8 Antarmuka View Data Siswa.....	52
Gambar 4. 9 Antarmuka Tambah Data Siswa .....	53
Gambar 4. 10 Antarmuka Halaman View Data Pengaduan.....	54
Gambar 4. 11 Antarmuka Halaman Tanggapi Pengaduan.....	55
Gambar 4. 12 Antarmuka Halaman View Data Tanggapan .....	56
Gambar 4. 13 Antarmuka Cetak Laporan Data Siswa .....	57
Gambar 4. 14 Antarmuka Cetak Laporan Data Pengaduan .....	58
Gambar 4. 15 Antarmuka Cetak Laporan Data Tanggapan.....	59
Gambar 4. 16 Antarmuka Halaman Login Siswa .....	60
Gambar 4. 17 Antarmuka Halaman Halaman Dashboard Siswa .....	61
Gambar 4. 18 Antarmuka View Data Pengaduan.....	62
Gambar 4. 19 Antarmuka Tambah Data Pengaduan .....	63
Gambar 4. 20 Antarmuka Antarmuka View Data Tanggapan.....	64
Gambar 4. 21 Antarmuka Halaman Login Admin.....	65
Gambar 4. 22 Antarmuka Halaman Dashboard.....	66
Gambar 4. 23 Antarmuka View Data Siswa .....	67
Gambar 4. 24 Antarmuka Tambah Data Siswa .....	68
Gambar 4. 25 Antarmuka Halaman View Data Pengaduan.....	69
Gambar 4. 26 Antarmuka Halaman Tanggapi Pengaduan.....	70
Gambar 4. 27 Antarmuka Halaman View Data Tanggapan .....	71
Gambar 4. 28 Antarmuka Cetak Laporan Data Siswa .....	72
Gambar 4. 29 Antarmuka Cetak Laporan Data Pengaduan .....	73
Gambar 4. 30 Antarmuka Cetak Laporan Data Tanggapan.....	74
Gambar 4. 31 Antarmuka Halaman Login Siswa .....	75
Gambar 4. 32 Antarmuka Halaman Dashboard Siswa .....	76
Gambar 4. 33 Antarmuka View Data Pengaduan.....	77
Gambar 4. 34 Antarmuka Tambah Data Pengaduan .....	78
Gambar 4. 35 Antarmuka Antarmuka View Data Tanggapan.....	79
Gambar 4. 36 Penentuan Hasil Penilaian dengan menggunakan <i>Acceptability</i> , <i>Grade Scale</i> , dan <i>Adjective Rating</i> .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 1 Validasi Daftar Pustaka.....	92
Lampiran 1 2 Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 1 3 Surat Balasan Penelitian .....	102
Lampiran 1 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	103
Lampiran 1 5 Kuesioner SUS.....	104