

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE*  
MENGUNAKAN METODE *SUCCESSIVE  
APPROXIMATION MODEL*  
(STUDI KASUS: KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BULELENG)**



**PRODI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**



**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE*  
MENGUNAKAN METODE *SUCCESSIVE  
APPROXIMATION MODEL*  
(STUDI KASUS: KANTOR PERTANAHAN  
KABUPATEN BULELENG)**

**SKRIPSI**



**PRODI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

# SKRIPSI

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA SISTEM INFORMASI

Menyetujui:

Pembimbing I,



I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.

NIP. 199005152019031008

Pembimbing II,



Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.

NIP. 199003132022031009

Skripsi oleh I Ketut Rama Pradipta ini  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 22 April 2024

Dewan Penguji 1,



I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 198608122019031005

(Ketua)

Dewan Penguji 2,



Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.  
NIP. 199105152020121003

(Anggota)

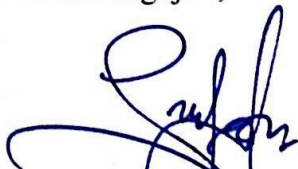
Dewan Penguji 3,



I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199005152019031008

(Anggota)

Dewan Penguji 4,



Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.  
NIP. 199003132022031009

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi

Pada:

Hari : **Senin**  
Tanggal : **27 MAY 2024**



**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.  
NIP.19821112008121001

Sekretaris Ujian,

I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.  
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.  
NIP. 197912012006041001



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *SUCCESSIVE APPROXIMATION MODEL* (STUDI KASUS: KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam Masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko sanksi yang dijatukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 April 2024

Yang membuat pernyataan,



I Ketut Rama Pradipta  
NIM 2015091050

## KATA PERSEMBAHAN

*“Om Swastiastu”*

*“Om Deva Suksma Parama Achintya ya namah swaha Sarwa karya  
prasadhantam”*

*“Om Santih, Santih, Santih Om”*

Ya Tuhan dalam wujud Parama Acintya yang maha gaib dan maha karya,  
hanya atas anugrahMu-lah maka pekerjaan ini berhasil dengan baik.  
Semoga damai, damai di hati, damai di dunia, damai selamanya, Dengan  
mengucapkan puji syukur atas berkat rahmat-Nya, penelitian skripsi  
ini saya dedikasikan kepada:

ORANG TUA TERCINTA  
**(I Ketut Saniasa & Nyoman Suryami)**

Yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, membimbing,  
dan mendukung penulis dengan penuh moral maupun material. Terima kasih atas  
semangat, motivasi, dukungan, dan doa yang telah diberikan dalam setiap langkah  
yang penulis ambil. Terima kasih sudah menjadi api penyemangat penulis  
dalam menyelesaikan studi S1 ini.

SAUDARA DAN IPAR TERSAYANG  
**(I Putu Astawan, I Made Surya Sanjaya, Ni Nyoman Laras Sintiya Dewi,  
Kadek Marlina Elsera Dewi, Dewa Ayu Putu Rianthi Karina & Komang Tri  
Bharata)**

Yang selalu mendukung, menghibur, dan menyemangati penulis dalam  
menyelesaikan studi S1.

REKAN-REKAN SEPERJUANGAN

Putu Agisna Fransisco Sara, Bella Yasinta Usman, Fredi Dwi Saputra, Julita  
Marito, dan Anggun Novelin Butar Butar, yang selalu menjadi teman  
seperjuangan, menemani serta membantu penulis, menjadi tempat berkeluh kesah  
selama penulis menempuh pendidikan sarjana.



MOTTO

“

**Keep fighting all the time,  
maintain a brave heart, and  
strong mind**

”

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *SUCCESSIVE APPROXIMATION MODEL* (STUDI KASUS: KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staf Dosen di lingkungan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah bersedia memberikan data dan melakukan usability testing E-Learning Undiksha.
6. Mahasiswa di lingkungan Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah membantu memberikan data untuk melakukan usability testing E-Learning Undiksha.
7. Seluruh Keluarga besar saya, orang tua, saudara yang telah mendukung dengan moral dan material kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 22 April 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMBUL .....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
PRAKATA.....	x
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Manfaat .....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.2 Dasar Teori.....	22
2.2.1. Sistem.....	22

2.2.2. Informasi .....	22
2.2.3. Sistem Informasi .....	22
2.2.4. Pengaduan .....	23
2.2.5. Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat .....	23
2.2.6. Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng .....	23
2.2.7. <i>Successive Approximation Model (SAM)</i> .....	24
2.2.8. <i>User Acceptance Test (UAT)</i> .....	25
2.2.9. <i>Black Box Test</i> .....	28
2.2.10. <i>Website</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.11. <i>Flowchart</i> .....	28
2.2.12. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	30
2.2.13. <i>Hypertext Markup Language (HTML)</i> .....	30
2.2.14. <i>Mysql</i> .....	30
2.2.15. <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i> .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1. Metode Penelitian .....	32
3.1.1. Identifikasi Masalah .....	32
3.1.2. Analisis Kondisi Aktual .....	32
3.1.3. Pengembangan Sistem .....	34
3.1.4. Evaluasi Hasil Pengembangan Sistem .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>
4.1. Hasil .....	44
4.1.1. Siklus Pertama .....	44
4.1.2. Siklus Kedua .....	53
4.1.3. Pengujian Sistem .....	59
4.2. Pembahasan .....	62
4.2.1. Versi <i>Alpha</i> .....	62
4.2.2. Versi <i>Beta</i> .....	63
4.2.3. Versi <i>Gold</i> .....	63
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan .....	67

5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN.....	73
Lampiran 01. Riwayat Hidup .....	73
Lampiran 02. Hasil Pengujian Awal Sistem Pada Sisi Masyarakat .....	74
Lampiran 03. Hasil Pengujian Awal Sistem Pada Sisi Pegawai .....	78
Lampiran 04. Prosedur Pengujian <i>Black Box Test</i> .....	82
Lampiran 05. Hasil Responden Pengujian Akhir Sistem Pada Sisi Masyarakat .....	96
Lampiran 06. Hasil Responden Pengujian Akhir Sistem Pada Sisi Pegawai .....	97
Lampiran 07. Hasil Pengujian Akhir Sistem Pada Sisi Masyarakat.....	98
Lampiran 08. Hasil Pengujian Akhir Sistem Pada Sisi Pegawai.....	101
Lampiran 09. Surat Permohonan Pengujian Sistem .....	104
Lampiran 10. Dokumentasi Pengujian Sistem .....	106





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Halaman Membuat Pengaduan .....	24
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Dashboard Admin.....	24
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	32
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Sistem Yang Sudah Berjalan .....	33
Gambar 3.3 Alur Metode <i>Successive Approximation Model</i> .....	34
Gambar 3.4 Rancangan <i>Use Case</i> .....	38
Gambar 3.5 Rancangan <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD) .....	39
Gambar 3.6 Rancangan Tampilan Halaman Dashboard Admin.....	40
Gambar 3.7 Rancangan Tampilan Halaman Membuat Pengaduan .....	41
Gambar 3.8 Rancangan Tampilan Halaman Lacak Pengaduan .....	42
Gambar 4.1 Implementasi Database .....	44
Gambar 4.2 Implementasi Halaman Dashboard Admin Siklus 1 .....	45
Gambar 4.3 Implementasi Menu Detail Pengaduan .....	46
Gambar 4.4 Implementasi Menu Tanggapi Pengaduan.....	47
Gambar 4.5 Implementasi Menu Hapus Pengaduan.....	47
Gambar 4.6 Implementasi Fitur Notifikasi Admin .....	48
Gambar 4.7 Implementasi Halaman Membuat Pengaduan.....	49
Gambar 4.8 Implementasi Halaman Lacak Pengaduan Siklus 1 .....	50
Gambar 4.9 Implementasi Fitur Notifikasi Pengaduan WhatsApp.....	51
Gambar 4.10 Implementasi Fitur Notifikasi Pengaduan Email .....	51
Gambar 4.11 Implementasi Fitur Notifikasi Tanggapan WhatsApp .....	52
Gambar 4.12 Implementasi Fitur Notifikasi Tanggapan Email .....	53
Gambar 4.13 <i>Use Case</i> .....	54
Gambar 4.14 Implementasi Halaman Dashboard Admin Siklus 2 .....	55
Gambar 4.15 Implementasi Halaman Lacak Pengaduan Siklus 2 .....	56
Gambar 4.16 Implementasi Halaman Cetak Pengaduan.....	57
Gambar 4.17 Implementasi Fitur Notifikasi WhatsApp Menyelesaikan Pengaduan .....	58
Gambar 4.18 Implementasi Fitur Notifikasi Email Menyelesaikan Pengaduan .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Sebelumnya .....	7
Tabel 2.2 Jawaban dan Bobot Nilai <i>User Acceptance Test</i> .....	26
Tabel 2.3 Daftar Pertanyaan.....	26
Tabel 2.4 Skor Persentase Likert .....	28
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i> .....	29
Tabel 4.1 Hasil Pengujian <i>Black Box Test</i> .....	60
Tabel 4.2 Perbandingan Hasil Pengujian Dari Sisi Masyarakat .....	64
Tabel 4.3 Perbandingan Hasil Pengujian Dari Sisi Pegawai .....	65

