

**SISTEM APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN ONLINE BERBASIS  
ANDROID PADA UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN UNTUK  
MENINGKATKAN LAYANAN MAHASISWA**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana komputer**

Oleh :

**UMI FATIMATUZ ZUHDIYAH**

**2015.69.04.0001**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2019**

## **PERNYATAAN PENULIS**

JUDUL :SISTEM APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN ONLINE  
BERBASIS ANDROID PADA UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN  
MAHASISWA

NAMA : UMI FATIMATUZ ZUHDIYAH

NIM : 2015.69.04.0001

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya akan bersedia untuk di batalkan gelar sarjana komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”

Pasuruan 05 September 2019

**Umi Fatimatuz Zuhdiyah**

Penulis

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

*(Lembar ACC)*

JUDUL :SISTEM APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN ONLINE  
BERBASIS ANDROID PADA UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN  
MAHASISWA

NAMA : UMI FATIMATUZ ZUHDIYAH

NIM : 2015.69.04.0001

Skripsi ini telah diperiksa disetujui

Pasuruan, 05 Agustus 2019

Kaprodi,

Pembimbing

M. Imron Rosadi S.Kom, M.Kom

Cahya Bagus Sanjaya S.Kom, M.Kom

NIK.Y.0690213121

NIK.Y.0691113127

## PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL :SISTEM APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN ONLINE  
BERBASIS ANDROID PADA UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN  
MAHASISWA

NAMA : UMI FATIMATUZ ZUHDIYAH

NIM : 2015.69.04.0001

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Sidang Skripsi tanggal 05 Agustus 2019. Menurut pandangan dari kami, Skripsi  
ini memadai dari segi kualitas tujuan penganugrahan gelar  
Sarjana Komputer (S.Kom)

Pasuruan, 10 September 2019

Ketua Penguji

Anggota,

M. Imron Rosadi S.Kom, M.Kom

Moch. Lutfi, S.Kom, M.kom

NIK.Y0690213121

NIK.Y0691709008

Dekan Fakultas Teknik

Pembimbing,

Misbahul Munir ST, M.T

Cahya Bagus Sanjaya S.Kom, M.Kom

NIK.Y

NIK.Y.0691113127

## *ABSTRACT*

This study aims to describe and analyze the implementation of student complaint services at the University of Yudharta and identify things that are obstacles to the management of student complaint services at the University of Yudharta. The results of the study concluded that the mechanism of channeling complaints directly or indirectly by the University of Yudharta Pasuruan had not been carried out optimally. The process of responding to the Complaints service at the University was also not optimal because the researchers built an application for student complaints services with SDLC methods which consisted of analysis, observation, implementation and testing.

Keywords: Java, service Complaints, SDLC.Android

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pengaduan mahasiswa di Universitas Yudharta serta mengidentifikasi hal-hal yang menjadi penghambat dari pengelolaan pelayanan pengaduan mahasiswa di Universitas Yudharta. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme penyaluran keluhan secara langsung atau tidak langsung yang dilakukan Universitas Yudharta Pasuruan belum dilakukan secara optimal. Proses respon atas pelayanan Pengaduan di Universitas juga belum optimal oleh karena itu peneliti membangun sebuah aplikasi pelayanan pengaduan mahasiswa dengan metode SDLC yang terdiri atas analisis, observasi, implementasi dan testing.

Kata Kunci: Pengaduan, SDLC.Android

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.

Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar sarjana Teknik Informatika Universitas Yudharta Pasuruan.

Penyusun Skripsi ini telah dapat terselaisakan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari semua pihak, karenanya penulis mengucapkan beriburibu terima kasih kepada :

1. KH.Sholeh Bahrudin, selaku Pembimbing Yayasan Darut Taqwa yang selalu memberikan doa restunya.
2. Bapak. Dr. H. Kholid Murtdlo, SE, ME. selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Misbach Munir, ST. MT selaku Dekan Universitas Yudharta Pasuruan .
4. Bpk. Muhammad Imron Rosyadi, M.Kom selaku ketua prodi Teknik Informatika.
5. Bpk. Cahya Bagus Sanjaya M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dan selesaikan laporan PKN ini.
6. Kedua orang tua Ayah dan Ibu saya yang senantiasa mendoakan dan selalu tak henti-hentinya memberi dorongan semangat dan moral atau material demi tercapainya cita-cita penulis.
7. Dan teruntukn kakak saya Rochmatul Ummah yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman- teman Teknik Informatika angkatan 2015, dan semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan dorongan semangat dalam menyelesaikan Skripsin ini.

Penulis menyadari akan segala kekurangan dari penulis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi sempurnanya laporan ini.

Semoga laporan ini dapat dijadikan bahan referensi Sekripsi ditahun-tahun berikutnya dalam merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi kegiatan pembelajaran guna, meningkatkan mutu dan efektifitas pembelajaran.

Penulis

Umi Fatimatuz Zuhdiyah



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                    | i    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                     | ii   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS</b> .....       | iii  |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....               | iv   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                | v    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                          | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                           | vii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                    | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                        | x    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                      | xiii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                     | xiv  |
| <br>   |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                 | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                      | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                     | 2    |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                   | 2    |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                  | 3    |
| 1.5. Batasan Masalah.....                      | 3    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....           | 4    |
| 2.1. Penelitian Terkait .....                  | 4    |
| 2.2. Landasan Teori.....                       | 7    |
| 2.2.1. Sistem Operasi Android .....            | 8    |
| 2.2.2. Android .....                           | 9    |
| 2.2.3. Platform Android .....                  | 10   |
| 2.2.4. Java .....                              | 11   |
| 2.2.5. <i>Database MySQL</i> .....             | 12   |
| 2.2.6. <i>XAMPP Control Panel</i> .....        | 13   |
| 2.2.7. <i>PHP Hypertext Preprocessor</i> ..... | 14   |
| 2.2.8. <i>Bootstrap</i> .....                  | 14   |

|   |    |
|---|----|
| 2.2.9. CSS ( <i>Cascading Style Shett</i> ) .....       | 14 |
| 2.2.10. HTML ( <i>Hypertext Markup Language</i> ) ..... | 15 |
| 2.2.11. Internet .....                                  | 16 |
| 2.2.12. <i>Flowchart</i> .....                          | 16 |
| 2.2.13. DFD ( <i>Data Flow Diagram</i> ) .....          | 16 |
| 2.2.14. ERD ( <i>Entity Relationship Diagram</i> )..... | 16 |
| 2.2.15. <i>Use Case</i> .....                           | 16 |
| 2.2.16. Metode SDLC .....                               | 17 |
| <br>  |    |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                  | 19 |
| 3.1. kerangka pemikiran.....                            | 20 |
| 3.2 Tahap Penelitian.....                               | 20 |
| 3.2.1. Studi Literatur .....                            | 20 |
| 3.3. Tahapan Penelitan .....                            | 20 |
| 3.3.1. Studi Pustaka.....                               | 20 |
| 3.3.2. Observasi.....                                   | 21 |
| 3.3.3. Wawancara.....                                   | 21 |
| 3.3.4. Metodologi Pembangunan Sistem.....               | 21 |
| 3.3.5. Kebutuhan Perangkat Keras.....                   | 23 |
| 3.3.6. Kebutuhan Perangkat Lunak.....                   | 24 |
| 3.4. Teknis Analisi Data.....                           | 24 |
| 3.5. Metode Perancangan .....                           | 24 |
| 3.6. Diagram Penelitian.....                            | 25 |
| 3.7. Activity Diagram.....                              | 26 |
| 3.8. DFD (data flow Diagram).....                       | 27 |
| 3.9. User Interface.....                                | 27 |
| 3.9.1. Halaman Login.....                               | 27 |
| 3.9.2. Halaman Home.....                                | 28 |
| 2.9.3. Halaman Pengaduan.....                           | 29 |
| 3.9.4. Halaman Pengaduan Terkirim.....                  | 30 |
| 3.9.5. Halaman Log Out.....                             | 31 |
| 3.9.6. Halaman Dashboerd.....                           | 31 |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9.7. Halaman Pengaduan.....           | 32        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>33</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian .....             | 33        |
| 4.1.1. Analisis Kebutuhan .....         | 35        |
| 4.1.2. Desain.....                      | 35        |
| 4.2. Implementasi.....                  | 41        |
| 4.3 Pengujian Sistem.....               | 45        |
| 4.3.1. pengujian Black Box.....         | 45        |
| <br>                                    |           |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>               | <b>51</b> |
| 4.1. Kesimpulan .....                   | 51        |
| 3.5. Saran.....                         | 51        |
| <br>                                    |           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                   |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                |           |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel Halaman                                      |    |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                | 5  |
| Tabel 4.1. Spesifikasi Perangkat Keras.....        | 35 |
| Tabel 4.2. Aktor <i>Use Case</i> .....             | 36 |
| Tabel 4.3. Deskripsi Use Case Aktor Admin.....     | 36 |
| Tabel 4.4. Deskripsi <i>Use Case</i> pengguna..... | 38 |
| Tabel 4.5. Rancangan Database User.....            | 40 |
| Tabel 4.6. Rancangan Database Pengaduan.....       | 40 |
| Tabel 4.7. Rancangan Database Ditanggapi.....      | 41 |
| Tabel 4.8. Pengujian Halaman Index.....            | 46 |
| Tabel 4.9. Pengujian Halaman Login.....            | 46 |
| Tabel 4.10. Pengujian Halaman Admin.....           | 46 |
| Tabel 4.11. Kuesioner Aplikasi.....                | 48 |
| Tabel 4.12. Daftar Rekapitulasi Kuesioner.....     | 49 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar Halaman  |    |
| Gambar 2.1. Android.....                                | 9  |
| Gambar 2.2. Gambar SDLC.....                            | 17 |
| Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....                     | 19 |
| Gambar 3.2. Diagram Alur Penelitian.....                | 25 |
| Gambar 3.3. Diagram Alur Sistem.....                    | 26 |
| Gambar 3.4. DFD (Data Flow Diagram).....                | 27 |
| Gambar 3.5. User Interface Login.....                   | 28 |
| Gambar 3.6. User Interface Home.....                    | 29 |
| Gamabar 3.7. User Interface Halaman Pengaduan.....      | 29 |
| Gamabar 3.8. Use Interface Halaman Terkirim.....        | 30 |
| Gamabar 3.9 Use Interface Halaman Log Out.....          | 31 |
| Gamabar 3.10 Use Interface Halaman Dashboerd.....       | 31 |
| Gambar 3.11. Use Interface Halaman Pengaduan Masuk..... | 32 |
| Gambar 4.1. <i>Use Case</i> Aktor Admin.....            | 36 |
| Gambar 4.2. <i>Use Case</i> aktor Pengguna.....         | 37 |
| Gambar 4.3. flowchat.....                               | 39 |
| Gambar 4.4. <i>Entity Relatuonship Diagram</i> .....    | 39 |
| Gambar 4.5. <i>login</i> .....                          | 41 |
| Gambar 4.6. Halaman Utama.....                          | 42 |
| Gambar 4.7. Keluhan.....                                | 42 |
| Gambar 4.8. Halaman Sudah Terkirim.....                 | 43 |
| Gambar 4.9. <i>Sign Out</i> .....                       | 43 |
| Gambar 4.10. <i>Login Admin</i> .....                   | 44 |
| Gambar 4.11. <i>Dashboard Admin</i> .....               | 44 |
| Gambar 4.12. Pengaduan Masuk.....                       | 44 |
| Gambar 4.13. Cetak Pengaduan.....                       | 45 |