

**SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ROKAN HULU
BERBASIS WEB**

SKRIPSI



Oleh :

SONITA HARAHAHAP

NIM : 2536067

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN

ROKAN HULU

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

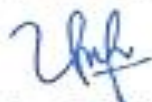
SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HULU BERBASIS WEB

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dona M. Kom,
NIDN. 1024128602

Pembimbing II


Urfi Utami, M. Kom,
NIDN. 1009119601

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Dona M. Kom,
NIDN. 1024128602



PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi Ini Telah Diuji Oleh Tim Penguji Ujian Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pasir Pengaraian
Pada Tanggal Juli 2026

Tim Penguji:

- | | | |
|--|------------|---|
| 1. <u>Dona, M.Kom</u>
NIDN. 1024128602 | Ketua | () |
| 2. <u>Urfi Utami, M.Kom</u>
NIDN. 1009119601 | Sekretaris | () |
| 3. <u>Khairul Sabri, M.Kom</u>
NIDN. 1005029106 | Anggota | () |
| 4. <u>Muhammad Romi Nasution M.Kom</u>
NIDN. 1028029501 | Anggota | () |
| 5. <u>Faisal Asmen, M.Pd.</u>
NIDN. 1031129501 | Anggota | () |

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pasir Pengaraian

Luth Fimawahib, M.Kom.
NIDN. 1013068901

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari kegelapan menuju terang ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pasir Pengaraian. Dalam proses penyusunannya, penulis menerima berbagai bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang sangat berarti. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang dengan rahmat-Nya memberikan semua yang terbaik dan yang dengan hidayah-Nya memberikan petunjuk sehingga dalam penyusunan Skripsi ini berjalan dengan lancar.
2. Rasulullah SAW, yang telah membawa petunjuk bagi manusia agar menjadi manusia paling mulia derajatnya di sisi Allah SWT.
3. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Alm. Amiruddin Harahap dan Ibunda Almh. Rosidah Siregar yang selalu menjadi sumber kekuatan.
4. Suami tercinta Zaenal Sanjaya, S.Pd. Gr. yang senantiasa memberi dukungan dan menemani disetiap proses pembuatan Skripsi ini.
5. Anakku Erkan Yusuf Sanjaya yang turut bekerja sama dan mendukung penuh cinta dan kasih sayang.
6. Bapak Dr. Hardianto, M. Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.

7. Bapak Luth Fimawahib, M. Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pasir Pengaraian.
8. Ibu Dona, M. Kom selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pasir Pengaraian
9. Ibu Dona, M. Kom, selaku pembimbing 1 yang telah memberi bimbingan, arahan, dan saran yang berharga dalam menyusun Skripsi ini.
10. Ibu Urfi Utami, M. Kom, selaku pembimbing 2 yang telah memberi bimbingan, arahan, dan saran yang berharga dalam menyusun Skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan yang saat ini bergelut dengan urusannya masing-masing.
12. Dan pihak lain yang sangat banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Aamiin.

Wassalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh.

Pasir Pengaraian, 29 Juni 2026

SONITA HARAHAAP

NIM : 2536067

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu Berbasis Web”, benar hasil penelitian saya dengan arahan Dosen pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun untuk mendapatkan gelar Kesarjanaan. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam naskah dengan menyebutkan referensi yang dicantumkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan pihak akademik sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Pasir Pengaraian, 29 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



SONITA HARAHAP

NIM.2536067

ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, proses pengelolaan survei kepuasan masyarakat sebelumnya masih dilakukan secara manual sehingga menyebabkan proses pengumpulan data, pengolahan hasil survei, dan penyusunan laporan menjadi kurang efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web yang mampu membantu proses pengelolaan data survei, perhitungan tingkat kepuasan masyarakat, serta penyajian laporan hasil survei secara lebih efektif dan efisien. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Pengembangan sistem dilakukan melalui tahapan identifikasi masalah, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian menggunakan metode Black Box Testing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dibangun berhasil membantu proses pengisian kuesioner, pengelolaan data survei, perhitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat secara otomatis, serta penyajian laporan dalam bentuk tabel dan grafik. Berdasarkan hasil pengujian Black Box Testing, seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan sehingga sistem layak digunakan sebagai media pendukung evaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu.

****Kata kunci:**** Sistem Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Website, Black Box Testing.

ABSTRACT

The Public Satisfaction Survey is an important instrument used to measure and evaluate the quality of public services. At the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Rokan Hulu Regency, the public satisfaction survey management process was previously carried out manually, resulting in inefficient data collection, survey data processing, and report preparation. This study aims to design and develop a web-based Public Satisfaction Survey Information System to support survey data management, public satisfaction index calculation, and report generation more effectively and efficiently. The data collection methods used in this study included observation, interviews, documentation, and literature review. The system was developed through the stages of problem identification, system analysis, system design, implementation, and testing using the Black Box Testing method. The results of this study indicate that the developed information system successfully facilitates questionnaire submission, survey data management, automatic calculation of the Public Satisfaction Survey Index, and report generation in the form of tables and graphs. Based on the Black Box Testing results, all system functions operated according to the specified requirements, indicating that the system is suitable to support the evaluation of public service quality at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Rokan Hulu Regency.

**Keywords:* Information System, Public Satisfaction Survey, Public Service, Website, Black Box Testing.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ixi
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian Secara Umum	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Data.....	8
2.2 Sistem.....	9

2.3	Informasi	11
2.4	Sistem Informasi.....	12
2.5	Survei Kepuasan Masyarakat	14
2.6	Pelayanan Publik	18
2.7	Alat Bantu Perancangan.....	19
2.8	Bahasa Pemrograman.....	29
2.9	Alat Bantu Pemrograman.....	36
2.10	Laravel	42
2.11	Black Box Testing	44
2.12	Penelitian Terdahulu	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		50
3.1	Pendahuluan	50
3.2	Kerangka kerja.....	50
BAB IV ANALISA PERANCANGAN		56
4.1	Analisa Sistem	56
4.1.1	Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan	56
4.1.2	Analisa Kebutuhan Sistem	57
4.1.3	Analisa Masukan Sistem (<i>Input</i>)	59
4.1.4	Analisa Proses Sistem.....	60
4.1.5	Analisa Keluaran Sistem.....	61

4.2	Perancangan Sistem	63
4.2.1	<i>Usecase Diagram</i>	63
4.2.2	<i>Class Diagram</i>	65
4.2.3	<i>Activity Diagram</i>	66
4.2.4	<i>Sequence Diagram</i>	71
4.3	Perancangan Tabel Basis Data	76
4.4	Perancangan Antar Muka Pengguna (<i>User Interface</i>).....	80
4.4.1	<i>Belum Login</i>	80
4.4.2	<i>Admin</i>	84
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN.....		91
5.1	Implementasi	91
5.1.1	Tamu (Belum Login)	92
5.1.2	Admin	96
5.2	Pengujian.....	107
5.2.1	Tamu (belum login)	107
5.2.2	Admin	109
BAB VI PENUTUP		116
KESIMPULAN		116
SARAN.....		117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	19
Tabel 2.2 Simbol <i>Context Diagram</i> (CD)	23
Tabel 2.3 Simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	24
Tabel 2.4 Simbol <i>Flowchart</i>	27
Tabel 2.5 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	31
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4. 1 Basis Data Users.....	76
Tabel 4. 2 Basis Data Perizinans	77
Tabel 4. 3 Basis Data Daftar Pertanyaans	77
Tabel 4. 4 Basis Data Identitas Respondens	78
Tabel 4. 5 Basis Data Hasil Surveys.....	79
Tabel 5. 1 Pengujian Login	107
Tabel 5. 2 Pengujian Isi Survey	108
Tabel 5. 3 Pengujian Perizinan	109
Tabel 5. 4 Pengujian Daftar Pertanyaan.....	111
Tabel 5. 5 Pengujian Rekapitulasi IKM.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	54
Gambar 4. 1 Usecase Diagram	64
Gambar 4. 2 Class Diagram	65
Gambar 4. 3 Activity Diagram Login	66
Gambar 4. 4 Activity Diagram Survey	67
Gambar 4. 5 Activity Diagram Daftar Pertanyaan	68
Gambar 4. 6 Activity Diagram Perizinan.....	69
Gambar 4. 7 Activity Diagram Rekapitulasi Data.....	70
Gambar 4. 8 Sequence Diagram Login.....	71
Gambar 4. 9 Sequence Diagram Survey	72
Gambar 4. 10 Sequence Diagram Daftar Pertanyaan	73
Gambar 4. 11 Sequence Diagram Perizinan.....	74
Gambar 4. 12 Sequence Diagram Rekapitulasi Data.....	75
Gambar 4. 13 Perancangan Antar Muka Landing Page.....	80
Gambar 4. 14 Perancangan Antar Muka Login.....	81
Gambar 4. 15 Perancangan Antar Muka Survey	82
Gambar 4. 16 Perancangan Antar Muka Survey Berhasil	83
Gambar 4. 17 Perancangan Antar Muka Dashboard Admin.....	84
Gambar 4. 18 Perancangan Antar Muka Daftar Pertanyaan	85
Gambar 4. 19 Perancangan Antar Muka Tambah Pertanyaan	86
Gambar 4. 20 Perancangan Antar Muka Edit Pertanyaan.....	87
Gambar 4. 21 Perancangan Antar Muka Pengolahan Data IKM	88

Gambar 4. 22 Perancangan Antar Muka Rekapitulasi IKM	89
Gambar 4. 23 Perancangan Antar Muka Detail Rekapitulasi IKM	90
Gambar 5. 1 Implementasi Antar Muka Landing Page	92
Gambar 5. 2 Implementasi Antar Muka Login	93
Gambar 5. 3 Implementasi Antar Muka Survey	94
Gambar 5. 4 Implementasi Antar Muka Survey Berhasil	95
Gambar 5. 5 Implementasi Antar Muka Dashboard Admin	96
Gambar 5. 6 Implementasi Antar Muka Data Perizinan	97
Gambar 5. 7 Implementasi Antar Muka Tambah Perizinan.....	98
Gambar 5. 8 Implementasi Antar Muka Cetak Data Perizinan	99
Gambar 5. 9 Implementasi Antar Muka.....	100
Gambar 5. 10 Implementasi Antar Muka Tambah Pertanyaan	101
Gambar 5. 11 Implementasi Antar Muka Edit Pertanyaan	102
Gambar 5. 12 Implementasi Antar Muka Pengolahan IKM	103
Gambar 5. 13 Implementasi Antar Muka Rekapitulasi IKM	104
Gambar 5. 14 Implementasi Antar Muka Cetak Rekapitulasi IKM	105
Gambar 5. 15 Implementasi Antar Muka Rekapitulasi Responden	106