



LAPORAN TUGAS AKHIR

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN
PERIZINAN SPP-IRT DAN MONITORING BERKAS
MENGUNAKAN METODE CRM PADA DINAS
KESEHATAN KABUPATEN KUDUS**

SONIA DELA RAHMAWATI

NIM.202053107

DOSEN PEMBIMBING

Dr.Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs

Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN
PERIZINAN SPP-IRT DAN MONITORING BERKAS
MENGUNAKAN METODE CRM PADA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KUDUS**

SONIA DELA RAHMAWATI
NIM.202053107

Kudus, 13 Januari 2025
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs
NIDN.0623018201

Pembimbing Pendamping



Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom
NIDN.0606058201

Mengetahui

Koordinator Skripsi



Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom
NIDN.0619067802

HALAMAN PENGESAHAN

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN PERIZINAN
SPP-IRT DAN MONITORING BERKAS MENGGUNAKAN METODE
CRM PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN KUDUS**

SONIA DELA RAHMAWATI
NIM.202053107

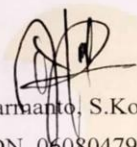
Kudus, 12 Februari 2025

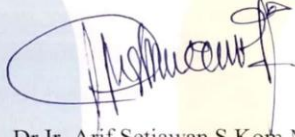
Menyetujui

Ketua Penguji

Anggota Penguji I

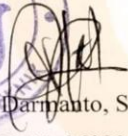
Anggota Penguji II


Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901


Dr. Ir. Arif Setiawan S.Kom, M.Cs
NIDN. 0623018201


Syafiq Muzid, S.T.M.Cs
NIDN. 0623068301

Mengetahui


Dekan Fakultas Teknik

Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0608047901

Plt. Kaprodi Sistem Informasi


Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048031

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sonia Dela Rahmawati
NIM : 202053107
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 16 Desember 2002
Judul Tugas Akhir : Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan
Perizinan SPP-IRT Dan Monitoring Berkas
Menggunakan Metode CRM Pada Dinas Kesehatan
Kabupaten Kudus

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan tugas akhir ini berdasarkan hasil dari penelitian, pemikiran dan pemaparan dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

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

Kudus, 16 Januari 2025

Yang memberi pernyataan,



Sonia Dela Rahmawati

NIM.202053107

Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Perizinan SPP-IRT Dan Monitoring Berkas Menggunakan Metode CRM Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus

Nama Mahasiswa : Sonia Dela Rahmawati

NIM : 202053107

Pembimbing :

1. Dr.Arif Setiawan, S.Kom.,M.Cs
2. Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom

RINGKASAN

Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kewenangan Pemerintah Kabupaten pada wilayah kerjanya di bidang kesehatan, yang mencakup pembinaan, penyusunan rencana kerja, program kebijakan teknis, pemantauan, serta pemberian izin terkait kesehatan. Salah satu izin yang dikeluarkan adalah Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT). Pemohon SPP-IRT kerap menghadapi berbagai hambatan seperti keharusan untuk datang secara langsung ke kantor, kesalahan dalam membawa dokumen, waktu pelayanan yang lama, serta kesulitan dalam memantau status permohonan. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diusulkan suatu sistem online yang dapat digunakan untuk pengajuan, pemantauan dokumen, penyuluhan keamanan pangan, serta penyampaian informasi hasil permohonan SPP-IRT. Sistem ini akan memanfaatkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) guna meningkatkan interaksi dan kepuasan pemohon, sehingga mempermudah proses pendaftaran produksi pangan, penyuluhan keamanan pangan, penerbitan SPP-IRT, serta pemantauan status dokumen tanpa kendala

Kata Kunci : Dinas Kesehatan, SPP-IRT, informasi, online, CRM

***Design and Development of a Licensing Service Information System
for SPP-IRT and Document Monitoring Using the CRM Method at
the Kudus District Health Office***

Student Name : Sonia Dela Rahmawati

Student Identity Number : 202053107

Supervisor :

1. Dr.Arif Setiawan, S.Kom.,M.Cs
2. Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom

ABSTRACT

The Kudus District Health Office is responsible for implementing the authority of the District Government within its health sector jurisdiction, which includes guidance, preparation of work plans, technical policy programs, monitoring, and issuing health-related permits. One of the permits issued is the Home Industry Food Production Certificate (SPP-IRT). Applicants for SPP-IRT often face various challenges, such as the need for direct visits to the office, errors in document submission, lengthy service times, and difficulties in tracking application status. To address these challenges, an online system is proposed to facilitate applications, document tracking, food safety counseling, and communication of SPP-IRT application results. This system will utilize the Customer Relationship Management (CRM) method to enhance applicant interaction and satisfaction, thereby simplifying the processes of food production registration, food safety counseling, SPP-IRT issuance, and document status monitoring without obstacles.

Keywords: Health Office, SPP-IRT, information, online, CRM

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Perizinan SPP-IRT dan Monitoring Berkas Menggunakan Metode CRM pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus.” Shalawat serta salam juga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang syafaatnya selalu dinantikan.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat kelulusan program studi S1 Sistem Informasi pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Pratomo Setiaji, S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Skripsi/ Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. Arif Setiawan, S.Kom., M.Cs., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak petunjuk, nasihat, bimbingan, serta arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini. Penulis sangat mengapresiasi kesabaran, waktu, dan komitmen beliau dalam membimbing dan memberikan solusi atas berbagai tantangan yang dihadapi selama penelitian ini.
6. Bapak Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan petunjuk, nasihat, bimbingan, serta arahan hingga terselesaikannya penulisan laporan ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas dedikasi, dukungan, dan kesediaan beliau dalam memberikan bimbingan yang sangat membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Santoso dan pintu surgaku, Ibunda Eny Sunaryati. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun senantiasa memberikan yang terbaik. Tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu selalu diberikan kebahagiaan, kesehatan dan umur yang panjang.
8. Adik permpuanku Vania Dwi, terima kasih sudah ikut dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi lebih baik kedepannya.
9. Kepada seseorang yang tak kalah pentingnya, pemilik NIM 202053109. Terima kasih telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menjadi partner terbaik yang penulis temui, selalu hadir sebagai pendukung setia di hari hari yang penuh tantangan. Terima kasih atas segala dukungan, hiburan, kesediaan mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Semua teman di Program Studi Sistem Informasi, semua teman yang hadir dalam kehidupan saya, terima kasih atas semangat, doa, dan arahan yang diberikan.
11. Semua teman penulis terutama Titania Ferodova dan Khoirul Anam, terima kasih atas semangat, doa, dan arahan yang diberikan yang telah diberikan sehingga penulis sampai dititik ini.
12. Terima kasih untuk choco, gendut, al, berto dan tiny selaku kucing penulis. Terima kasih telah banyak memberikan energy positif disaat penulis mengalami masalah dalam proses penelitian. Hiduplah lebih lama lagi.

13. Terima kasih kepada Sonia Dela Rahmawati, diri saya sendiri yang telah melewati setiap rintangan dengan tekad dan keteguhan hati. Terima kasih atas segala usaha, perjuangan, dan kesabaran yang telah diberikan. Semua pencapaian ini adalah hasil dari ketekunan dan keberanian untuk terus maju, dan saya bangga dengan diri sendiri.

14. Kepada Staff di Dinas Kesehatan terutama Bapak Heri dan Bapak Harmoko, terima kasih telah memberikan waktu, tenaga demi membantu penulis dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam melakukan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, guna perbaikan di masa depan. Akhirnya, penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik secara khusus bagi penulis sendiri maupun secara umum bagi para pembaca.

Kudus, 16 Januari 2025

Sonia Dela Rahmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
RINGKASAN	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	5
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6.2 Metode Pengembangan Sistem	7
1.6.3 Metode Perancangan Sistem	8
1.7 Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terkait	11
2.2 Tabel Perbandingan	13
2.3 Landasan Teori	15
2.3.1 Pengertian Sistem.....	15
2.3.2 Pengertian Informasi	15
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi	15
2.3.4 Pengertian Monitoring	16
2.3.5 Pengertian Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	16

2.3.6	Pengertian Customer Relationship Management (CRM)	16
2.4	<i>Flow Of Document</i> (FOD).....	18
2.5	UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	19
2.5.1.	Use Case Diagram.....	19
2.5.2.	<i>Class Diagram</i>	20
2.5.3.	<i>Sequence Diagram</i>	21
2.5.4.	Activity Diagram.....	23
2.5.5.	<i>Statechart Diagram</i>	24
2.5.6.	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Objek Penelitian	28
3.1.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	28
3.1.2	Tugas Dinas Kesehatan	28
3.1.3	Fungsi Dinas Kesehatan	29
3.1.4	Struktur Organisasi	29
3.2	Analisa Sistem Lama.....	31
3.3	Analisa Sistem Lama.....	33
3.3.1	Analisa Kebutuhan	33
3.4	Rancangan Sistem Baru.....	35
3.4.1	Analisa Aktor Sistem	35
3.4.2	<i>Business Use Case Diagram</i>	36
3.4.3	<i>Sistem Use Case Diagram</i>	39
3.4.4	<i>Skenario Use Case</i>	40
3.4.5	<i>Class Diagram</i>	45
3.4.6	<i>Sequence Diagram</i>	51
3.4.7	<i>Activity Diagram</i>	59
3.4.8	<i>Statechart Diagram</i>	65
3.5	<i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	72
3.5.1	Transformasi ERD	83
3.5.2	Struktur Tabel	84
3.5.3	Relasi Tabel.....	88
3.6	Desain <i>Input</i> dan <i>Output</i>	90

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	107
4.1 Hasil dan Pembahasan	107
4.2 Pengujian <i>Black Box Testing</i>	120
BAB V PENUTUP	144
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran	144
DAFTAR PUSTAKA	145
BIODATA PENULIS	148
JADWAL KEGIATAN	149
LAMPIRAN	150

