

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN KERJA PRAKTEK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Identifikasi Masalah.....	3
1.4 Tujuan Kerja Praktek	3
1.5 Manfaat Kerja Praktek	4
1.6 Lokasi Kerja Praktek.....	4
1.6.1 Lokasi Kerja Praktek.....	4
1.6.2 Waktu Kerja Praktek.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Sistem Informasi	6
2.1.2 Pelayanan Pengaduan Publik.....	6
2.1.3 Pengaduan	10
2.1.4 Pemasaran, <i>E-commerce</i> , Bumdesa, Website, Perancangan Sistem..	12
2.1.5 <i>Unified Modelling Language</i>	14

BAB III PROFIL INSTANSI

3.1 Analisa Organisasi	20
3.1.1 Sejarah Singkat Kementerian Desa.....	20
3.1.2 Logo Instansi Kementerian Desa	20
3.1.3 Struktur Organisasi Direktorat Pengembangan Ekonomi Lokal	21
3.1.4 Tugas dan Wewenang.....	22
3.1.5 Visi.....	26
3.1.6 Misi	26
3.1.7 Struktur Organisasi BUMDES.....	26

3.2	Proses Bisnis Yang Berjalan	27
3.2.1	Proses pelayanan pengaduan.....	27
3.2.2	Bentuk pelayanan pengaduan	28
3.2.3	Masalah yang di hadapi	28
3.2.4	Proses bisnis yang berjalan	28
3.2.4.1	<i>Acitivity diagram</i> Pelayanan Pengaduan Pelanggan	29
3.2.4.2	Cara mengajukan pengaduan permasalahan	31
3.2.4.3	Cara penyelesaian masalah	33
3.2.5	Penyelesaian penanganan pengaduan	

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Proses Bisnis Usulan.....	35
4.1.1	<i>Use Case</i> sistem informasi layanan pengaduan pelanggan.....	35
4.1.2	<i>Activity Diagram Customer</i> melakukan pengaduan	39
4.1.3	<i>Activity Diagram</i> staff divisi layanan pengaduan memberikan Keputusan	40
4.1.4	<i>Activity Diagram</i> umkm dalam memberikan respon dan keputusan ..	42
4.1.5	<i>Activity Diagrama</i> Kasubdit hanya melihat laporan.....	42
4.1.6	<i>Class Diagram</i> Sistem Informasi layanan pengaduan pelanggan.....	45

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47

DAFTAR PUSTAKA	48
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol dari aktor	15
Gambar 2.2 Simbol dari <i>use case</i>	15
Gambar 2.3 Simbol <i>Asosiasi</i> antara <i>actor</i> dan <i>use case</i>	15
Gambar 2.4 Simbol Relasi antara <i>actor</i> dengan <i>use case</i>	16
Gambar 2.5 Simbol <i>start point</i> dari <i>activity diagram</i>	17
Gambar 2.6 Simbol <i>end point</i> dari <i>activity diagram</i>	17
Gambar 2.7 Simbol <i>activities</i> dari <i>activity diagram</i>	17
Gambar 2.8 Simbol <i>decision point</i> dari <i>activity diagram</i>	17
Gambar 2.9 Simbol <i>swimlane</i> dari <i>activity diagram</i>	18
Gambar 2.10 Simbol pada <i>class diagram</i>	19
Gambar 3.1.2 Logo instansi Kementerian Desa	20
Gambar 3.1.3 Struktur organisasi Direktorat Pengembangan Ekonomi Lokal	21
Gambar 3.1.7 Struktur organisasi BUMDES	26
Gambar 3.2.3.1 <i>Activity Diagram</i> Pelayanan Pengaduan Pelanggan	29
Gambar 3.2.3.2 <i>Activity Diagram</i> Pengajuan pengaduan masalah	31
Gambar 3.2.3.3 <i>Activity Diagram</i> Penyelesaian masalah yang di ajukan oleh customer	33
Gambar 4.1.1 <i>Use Case</i> sistem informasi layanan pengaduan pelanggan (usulan)	36
Gambar 4.1.2 <i>Activity Diagram</i> customer mengajukan pengaduan (usulan)	40
Gambar 4.1.3 <i>Activity Diagram</i> staff layanan pengaduan memberikan keputusan	41
Gambar 4.1.4 <i>Activity Diagram</i> umkm dalam memberikan respon dan keputusan	43
Gambar 4.1.5 <i>Activity Diagram</i> Kasubdit melihat laporan	45
Gambar 4.1.6 <i>Class Diagram</i> layanan pengaduan pelanggan	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Skenario <i>Use Case Diagram</i>	38
---------	----------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Surat Pernyataan Pembimbing Akademik Mengikuti Kerja Praktek
- Lampiran II** : Surat Riset Kerja Praktek
- Lampiran III** : Surat Balasan Kerja Praktek dan di Terima Kerja Praktek dari Instansi
- Lampiran IV** : Log Kehadiran Kerja Praktek
- Lampiran V** : Formulir Kehadiran Bimbingan Kerja Praktek
- Lampiran VI** : TOR Kerja Praktek
- Lampiran VII** : Formulir Penilaian Kerja Praktek
- Lampiran VIII** : Surat Telah Selesai Mengikuti Kerja Praktek
- Lampiran IX** : Halaman Identitas Penyusun