

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan Tugas Akhir.....	ii
Lembar Pengesahan Penguji Sidang.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem.....	9
2.2 Definisi Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Pelayanan Publik.....	20
2.3 Definisi Pengaduan.....	21
2.3.1 Manajemen Pengaduan.....	21
2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
2.4 Definisi Pengelolaan.....	24
2.5 Pengertian Jaringan Komputer.....	25

2.6 LAN (<i>Local Area Network</i>).....	25
2.7 PTSP (<i>Pelayanan Terpadu Satu Pintu</i>).....	26
2.8 Konsep Dasar <i>Web</i>	30
2.9 Macam-Macam Diagram dan UML.....	30
2.9.1 <i>Use Case</i> Diagram.....	30
2.9.2 <i>Class</i> Diagram.....	32
2.9.3 <i>StateChart</i> Diagram.....	34
2.9.4 <i>Sequence</i> Diagram.....	34
2.9.5 <i>Collaboration</i> Diagram.....	36
2.9.6 <i>Component</i> Diagram.....	37
2.9.7 <i>Activity</i> Diagram.....	38
2.9.8 <i>Deployment</i> Diagram.....	39
2.10 Analisis SWOT.....	40
2.11 <i>Extreme Programming (XP)</i>	41
2.12 <i>Flowchart</i>	43
2.13 Kerangka Pemikiran.....	44
2.13.1 Penjelasan KerangkaPemikiran.....	45
2.14 Metodologi Perencanaan atau Pengembangan Sistem.....	47
2.14.1 <i>XAMPP</i>	47
2.14.2 <i>PHP</i>	48
2.14.3 <i>MySQL</i>	49
2.14.4 Pengertian <i>Framework</i>	49
2.14.5 <i>CodeIgniter Framework</i>	50
2.14.6 Model <i>View Controller</i>	50
BAB III GAMBARAN UMUM RESPONDEN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
3.1.1 Sejarah.....	53
3.1.2 Struktur Organisasi.....	54
3.1.3 Tugas dan Wewenang.....	55

3.1.4 Visi Sudin Kominfomas.....	62
3.1.5 Misi Sudin Kominfomas.....	63
3.2 <i>Flowchart</i> Diagram Pelayanan Pengaduan yang Berjalan.....	64
3.3 <i>Flowchart</i> Diagram Pelayanan Pengaduan yang di Usulkan.....	68
3.4 Analisis Masalah	71
3.5 Infrastruktur Jaringan.....	73
3.5.1 Infrastruktur Yang berjalan.....	73
3.5.2 Infrastruktur Jaringan yang Diusulkan.....	75
3.6 Data Pengaduan dan Pengelolaan Masalah Jaringan LAN.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Perancangan Sistem.....	78
4.1.1 <i>Usecase</i> Diagram.....	78
4.1.2 Identifikasi <i>Actor</i>	80
4.1.3 <i>Activity</i> Diagram.....	85
4.1.4 <i>Class</i> Diagram.....	91
4.1.4.1 Tabel <i>Database</i>	91
4.1.5 <i>Sequance</i> Diagram.....	94
4.1.6 <i>Collaboration</i> Diagram.....	99
4.1.7 <i>Deployment</i> Diagram.....	99
4.1.8 <i>Component</i> Diagram.....	100
4.1.9 <i>StateChart</i> Diagram.....	101
4.2 Pengembangan Desain GUI.....	106
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	118
Daftar Pustaka.....	120