

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek	3
1.3 Perumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Waktu dan Lama Kerja Praktek	4
1.6 Ruang Lingkup Kerja Praktek	4
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah PLN	7
2.2 PT. PLN (PERSERO) RAYON KRIAN.....	8
2.3 VISI DAN MISI PT. PLN (Persero) Rayon Krian.....	8
2.3.1 VISI PT. PLN (Persero) Rayon Krian	8
2.3.2 MISI PT. PLN (Persero) Rayon Krian	8
2.3.3 MOTTO PT. PLN (Persero) Rayon Krian.....	9

2.4 PERAN DAN TUJUAN.....	9
2.5 Struktur Organisasi	9
2.6 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Rayon Krian	10
BAB III LANDASAN TEORI	11
3.1 Visual Basic 6.0	11
3.2 MSChart	15
3.3 Koneksi antara database dengan Visual Basic 6.0	17
3.4 Metode pengolahan data.....	18
3.5 Perangkat pengolahan.....	19
3.5.1 Pengolahan dengan computer	19
3.5.2 Pengolahan secara manual	19
3.6 Pengujian Kualitas Data	20
3.7. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	20
3.7.1 Indeks per unsur pelayanan.....	20
3.7.2 Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.....	22
BAB IV PEMBAHASAN	23
4. 1 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan PLN	23
4.2 Komponen Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat	23
4.3 Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat	24
4.4 Form Login	25
4.4.1 Flowchart Form Login	26
4.5 Pengisian Data Petugas (NIP & NAMA)	27
4.6 Form Biodata (Biodata Responden)	28
4.6.1 Flowchart Form Responden	29

4.7 Form Kuisisioner.....	30
4.7.1 Flowchart Form Kuisisioner	32
4.8 Form Dashboard.....	33
4.8.1 Flowchart Form Dashboard.....	35
BAB V	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	39



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA