DAFTAR ISI

ABSTRAK viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 2
1.3. Batasan Masalah 3
1.4. Tujuan 3
1.5. Manfaat 3
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI 4
2.1. Latar Belakang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya 4
2.2. Dasar Hukum 4
2.3. Sejarah Perkembangan Perusahaan 4
2.4. Visi Misi PDAM Kota Surabaya 7
2.5. Jumlah Pelanggan Tahunan 7
2.6. Struktur Organisasi PDAM 9
BAB III LANDASAN TEORI 10
3.1. *Helpdesk* 10
3.2. Pemantauan 10
3.3. Aplikasi 11
3.4. *SDLC (System Development Life Cycle)* 12
3.5. *Data Flow Diagram* (DFD) 12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 15
4.1. Analisa Sistem 15
4.1.1. Pemantauan 16
4.1.2. Pelaporan 17
4.2. Desain Sistem 18
4.2.1. *Context Diagram* 18

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

4.2.2. *Data Flow Diagram* 18
4.2.3. Desain *Input* dan *Output* 20
4.3. Implementasi 23
4.4. *User Interface* 24
4.4.1. *Login* 24
4.4.2. Pemantauan 26
4.4.3. Pelaporan 27
BAB V PENUTUP 29
5.1. Kesimpulan 29
5.2. Saran 29
DAFTAR PUSTAKA 30
LAMPIRAN 31

INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA