

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan	6
1.5 Manfaat	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	10
2.1 Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.....	10
2.2 Logo Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	11
2.3 Visi dan Misi Bagian Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	12
2.4 Struktur Organisasi Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	13
2.5 Tujuan Klinik Pendidikan	13
2.6 Divisi (Bidang) Klinik Pendidikan	14
2.7 Sasaran Klinik Pendidikan.....	15

2.8 Jaringan Kerjasama (Kemitraan)	16
2.9 Fasilitas Klinik Pendidikan	17
BAB III LANDASAN TEORI.....	18
3.1 Pengertian Aplikasi.....	18
3.2 Sistem Informasi	18
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	19
3.3.1 Unsur Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	21
3.3.2 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
3.4 Keluhan	25
3.5 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.....	27
3.6 Masyarakat.....	38
3.7 <i>Database</i>	38
3.8 Interaksi Manusia dan Komputer.....	39
3.9 E-Government	41
BAB IV DISKRIPSI PEKERJAAN	44
4.1 Analisis Sistem	45
4.1.1 <i>Document Flow</i> Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	45
4.1.2 <i>Document Flow</i> Keluhan Masyarakat	47
4.2 Desain Sistem	48
4.2.1 <i>System Flow</i>	48
4.2.2 <i>Context Diagram</i>	52
4.2.3 <i>Data Flow Diagram</i>	53
4.2.4 Perancangan <i>Database</i>	58
4.2.5 Struktur Tabel	60

4.3 Desain <i>Input / Output</i>	63
4.3.1 Desain <i>Form</i> Utama	63
4.3.2 Desain <i>Form Login</i>	64
4.3.3 Desain <i>Form</i> Data Master Pertanyaan.....	65
4.3.4 Desain <i>Form</i> Data Master Petugas	66
4.3.5 Desain <i>Form</i> Data Master Rentang Nilai	66
4.3.6 Desain <i>Form</i> Data Masyarakat.....	67
4.3.7 Desain <i>Form</i> Transaksi Indeks Kepuasan Masyarakat	68
4.3.8 Desain <i>Form</i> Transaksi Pengaduan Keluhan Masyarakat.....	68
4.3.9 Desain Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pengaduan Masyarakat	69
4.4 Implementasi dan Pembahasan	70
4.5 Instalasi Program	70
4.6 Penjelasan Pemakaian.....	70
4.6.1 <i>Form</i> Login.....	71
4.6.2 <i>Form</i> Master Pertanyaan	73
4.6.3 <i>Form</i> Master Petugas.....	74
4.6.4 <i>Form</i> Master Rentang Nilai.....	76
4.6.5 <i>Form</i> Masyarakat	77
4.6.6 <i>Form</i> Pilihan Transaksi	79
4.6.7 <i>Form</i> IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).....	79
4.6.8 <i>Form</i> Keluhan.....	80
4.6.9 <i>Form</i> Laporan.....	81
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan	83

5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Nilai Indeks Kualitas Pelayanan	4
Tabel 1.2 Tabel Unsur Unsur Pelayanan.....	4
Tabel 4.1 Tabel Petugas	60
Tabel 4.2 Tabel Masyarakat.....	61
Tabel 4.3 Tabel IKM.....	61
Tabel 4.4 Tabel Keluhan.....	62
Tabel 4.5 Tabel Pertanyaan.....	62
Tabel 4.6 Tabel Rentang Nilai	62
Tabel 4.7 Tabel IKM_Pertanyaan.....	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Klinik Pendidikan di Dinas	13
Gambar 3.1 Model Interaksi Manusia dengan Komputer	39
Gambar 4.1 <i>Document Flow</i> Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat	46
Gambar 4.2 <i>Document Flow</i> Pengaduan Keluhan	47
Gambar 4.3 <i>System Flow</i> Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	49
Gambar 4.4 <i>System Flow</i> Pengaduan Keluhan Masyarakat.....	51
Gambar 4.5 <i>Context Diagram</i> Penilaian IKM dan Keluhan Masyarakat	52
Gambar 4.6 <i>Data Flow Diagram</i> Level 0 IKM dan Keluhan	53
Gambar 4.7 DFD Level 1 <i>Input Data Master</i>	54
Gambar 4.8 DFD Level 1 Mengisi Biodata	55
Gambar 4.9 DFD Level 1 Pengisian <i>Form</i> IKM	56
Gambar 4.10 DFD Level 1 Pengisian <i>Form</i> Keluhan.....	57
Gambar 4.11 DFD Level 1 Pembuatan Laporan IKM dan Keluhan.....	57
Gambar 4.12 Conceptual Data Model (CDM).....	58
Gambar 4.13 <i>Physical Data Model</i> (PDM).....	59
Gambar 4.14 Desain <i>Form</i> Utama	64
Gambar 4.15 Desain <i>Form</i> Login	64
Gambar 4.16 Desain <i>Form</i> Data Master Pertanyaan	65
Gambar 4.17 Desain <i>Form</i> Data Master Petugas.....	66
Gambar 4.18 Desain <i>Form</i> Data Master Rentang Nilai.....	66
Gambar 4.19 Desain <i>Form</i> Data Masyarakat.....	67

Gambar 4.20 Desain <i>Form</i> Indeks Kepuasan Masyarakat.....	68
Gambar 4.21 Desain <i>Form</i> Pengaduan Keluhan Masyarakat	68
Gambar 4.22 Desain <i>Form</i> Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan.....	69
Gambar 4.23 Fitur <i>Login</i> Saat Aplikasi Terbuka.....	71
Gambar 4.24 Fitur <i>Login</i> Gagal	72
Gambar 4.25 Fitur <i>Login</i> Berhasil	72
Gambar 4.26 Fitur Master Pertanyaan	73
Gambar 4.27 Fitur <i>Input</i> Pertanyaan Berhasil.....	73
Gambar 4.28 Fitur Ubah Pertanyaan Berhasil	74
Gambar 4.29 Fitur Master Petugas.....	75
Gambar 4.30 Pesan gagal.....	75
Gambar 4.31 Fitur <i>Input</i> Petugas Berhasil.....	75
Gambar 4.32 Fitur Ubah Petugas Berhasil.....	76
Gambar 4.33 Fitur Master Kode_Rentang.....	77
Gambar 4.34 Fitur <i>Input</i> Rentang Nilai Berhasil.....	77
Gambar 4.35 Fitur Ubah Rentang Nilai Berhasil.....	77
Gambar 4.36 Fitur Verifikasi Biodata Masyarakat	78
Gambar 4.37 Fitur Validasi Biodata Masyarakat.....	78
Gambar 4.38 Fitur <i>Input</i> Biodata Masyarakat.....	78
Gambar 4.39 Fitur Pilihan Transaksi	79
Gambar 4.40 Fitur <i>Form</i> IKM	80
Gambar 4.41 Fitur Keluhan.....	80
Gambar 4.42 Fitur <i>Input</i> Keluhan Berhasil.....	81
Gambar 4.43 Fitur Laporan.....	81

Gambar 4.44 Fitur Laporan <i>Crystal Report</i> IKM	82
Gambar 4.45 Fitur Laporan <i>Crystal Report</i> Keluhan.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Balasan Instansi.....	88
Lampiran 2 Form KP-5 (Acuan Kerja).....	89
Lampiran 3 Form KP-5 (Garis Besar Rencana Kerja Mingguan).....	90
Lampiran 4 Form KP-6 (Log Harian Halaman 1).....	92
Lampiran 5 Form KP-7 (Kehadiran Kerja Praktik Halaman 1).....	93
Lampiran 6 Kartu Bimbingan	94
Lampiran 7 <i>Source Code Listing</i> Master Pertanyaan.....	95

