

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SIMBOL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	3
1.2.1. Identifikasi Masalah	3
1.2.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	5
1.4.1. Kegunaan Akademis	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
1.5. Batasan Masalah	7
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	8
1.6.1. Lokasi Penelitian	8
1.6.2. Waktu Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Pengaduan Masyarakat	14
2.3. Pelayanan Publik	15
2.4. Sistem	16

2.4.1.	Karakteristik Sistem	16
2.4.2.	Klasifikasi Sistem.....	17
2.4.3.	Metode Pendekatan Sistem	19
2.4.4.	Alat Bantu Analisis	20
2.5.	Aplikasi.....	22
2.6.	Database	22
2.7.	Data.....	23
2.8.	Web.....	23
2.8.1.	<i>Website</i>	24
2.8.2.	Perkembangan <i>Web</i>	25
2.8.3.	<i>Web Server</i>	26
2.8.4.	<i>Web Based Application</i>	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		28
3.1.	Objek Penelitian	28
3.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	30
3.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	32
3.1.4.	Deskripsi Tugas.....	32
3.2.	Metode Penelitian.....	41
3.2.1.	Desain Penelitian.....	41
3.2.2.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	42
3.2.3.	Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem	43
3.2.4.	Pengujian <i>Software</i>	46
3.3.	Analisis Sistem yang Berjalan.....	48
3.3.1.	Analisis Dokumen	48
3.3.2.	Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1.	Perancangan Sistem.....	57
4.1.1.	Tujuan Perancangan Sistem	57
4.1.2.	Gambaran Umum Sistem Yang Diusulkan	57
4.1.3.	Perancangan Prosedur Yang Diusulkan	58

4.1.4.	Perancangan Basis Data	101
4.2.	Perancangan Antarmuka.....	116
4.2.1.	Struktur Menu	116
4.2.2.	Perancangan Input.....	121
4.2.3.	Perancangan Output	154
4.3.	Perancangan Arsitektur Jaringan.....	163
4.4.	Pengujian	164
4.4.1.	Rencana Pengujian.....	164
4.4.2.	Kasus dan Hasil Pengujian.....	166
4.4.3.	Kesimpulan Hasil Pengujian	185
4.5.	Implementasi	186
4.5.1.	Implementasi Perangkat Lunak.....	186
4.5.2.	Implementasi Perangkat Keras.....	186
4.5.3.	Implementasi Basis Data.....	187
4.5.4.	Implementasi Antar Muka.....	192
4.5.5.	Implementasi Instalasi Program.....	203
4.5.6.	Penggunaan Program	211
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		236
5.1.	Kesimpulan.....	236
5.2.	Saran.....	237
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		