DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
SURAT KETERANGAN PLAGIAT
ABSTRAK i
ABSRACT ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xviii
DAFTAR SIMBOL xxi
DAFTAR LAMPIRAN xxv

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Metodelogi Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Profil Kantor Pertanahan Kota Cimahi 9
2.1.1 Sejarah Kantor Pertanahan Kota Cimahi 9
2.1.2 Visi dan Misi Kantor Pertanahan Kota Cimahi 11
2.1.2.1 Visi 11
2.1.2.2 Misi 11
2.1.3 Gambaran Umum Organisasi 11
2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Kota Cimahi 20
2.1.3 Tempat Kedudukan Kantor Pertanahan Kota Cimahi 21

2.1.4 Logo Kantor Pertanahan Kota Cimahi 21
2.2 Landasan Teori 21
2.2.1 Sistem Informasi 21
2.2.1.1 Konsep Dasar Data dan Informasi 21
2.2.1.2 Konsep Dasar Sistem 22
2.2.1.3 Karakteristik Sistem 23
2.2.1.4 Konsep Dasar Sistem Informasi 24
2.2.1.5 Kebutuhan Informasi 24
2.2.1.6 Komponen Sistem Informasi 24
2.2.2 Basis Data 25
2.2.2.1 Pengertian Basis Data 25
2.2.2.2 Manfaat Basis Data 26
2.2.3 Berorientasi Objek 27
2.2.3.1 Pemrograman Berorientasi Objek 27
2.2.4 UML 28
2.2.4.1 Pengertian UML 28
2.2.4.2 Diagram UML 29
2.2.5 *Internet* 30
2.2.6 *World Wide Web* (WWW) 30
2.2.7 Aplikasi Web 31
2.2.8 Pelayanan Perubahan Hak Tanah 31
2.2.9 Metode *Servqual* 34
2.2.9.1 Proses Penggunan Metode *Servqual* 35
2.2.10 *Tools* Yang Digunakan Untuk Membangun Aplikasi 39
2.2.10.1 .NET 39
2.2.10.2 Framework .NET 40
A. Tujuan Framework .NET 40
B. Arsitektur Framework .NET 41
C. Keuntungan Framework .NET 42
2.2.10.3 .Bahasa Pemrograman C# 43

2.2.10.4 ASP .NET 43
2.2.10.5 Microsoft Visual Studio 45
2.2.10.6 Sql Server 2008 45
2.2.10.7 LINQ 46
2.2.10.8 ITextSharp 46
BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM 47
3.1 Analisis Sistem 47
3.1.1 Analisis Masalah 47
3.1.2 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan 48
3.1.2.1 Sistem Pelayanan Perubahan Hak Tanah 48
3.1.2.2 Sistem Kepuasan pelayanan Perubahan Hak Tanah 51
3.1.2.3 Sistem Pantauan *Progress* Kerja Pegawai 52
3.1.3 Analisis Sistem yang Akan Dibangun 53
3.1.3.1 Sistem Pelayanan Perubahan Hak Tanah 53
3.1.3.2 Sistem Kepuasan pelayanan Perubahan Hak Tanah 56
3.1.3.3 Sistem Pantauan *Progress* Kerja Pegawai 56
3.1.4 Analisis Metode *Servqual* 57
3.1.4.1 Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner 58
3.1.4.2 Pengujian Alat Ukur 62
A. Uji Validitas 62
B. Uji Reliabilitas 63
C. Penyusunan Matriks Data Mentah 64
D. NIK (Nilai Indeks Kinerja) Kepuasan Pelayanan 66
E. Diagram Kartesius Kepuasan Pelayanan Ekspetasi dan Persepsi 75
3.1.5 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 81
3.1.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras 81
3.1.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak 82
3.1.6 Analisis Pengkodean 83
3.1.6.1 Pengkodean NIP Pegawai 83

3.1.6.2 Pengkodean Nomor KTP 83
3.1.6.3 Pengkodean Nomor Hak Tanah 84
3.1.7 Analisis Kebutuhan User (Pengguna) 84
3.1.8 Analisis Kebutuhan Fungsional 87
3.1.8.1 *Usecase* Diagram 87
A. Identifikasi Aktor 87
B. Identifikasi *Usecase* 89
C. Skenario *Usecase* 90
3.1.8.2 *Activity* Diagram 97
1. *Activity* Diagram *Login* 97
2. *Activity* Diagram Pengajuan Data Permohonan 98
3. *Activity* Diagram Menampilkan Status Berkas 99
4. Activity Diagram Mendownload Label 100
5. Activity Diagram Mendownload Surat Perintah Setor 101
6. Activity Diagram Mendownload Resi 102
7. Activity Diagram Mengisi Kuisioner 103
8. Activity Diagram Menampilkan Tabel Pelayanan 104
9. Activity Diagram Menampilkan Detail Pemohon 105
10. *Activity* Diagram *Approve* Pemohon 106
11. *Activity* Diagram Menampilkan Tabel Pelayanan Pegawai 107
12. *Activity* Diagram Lihat *Dashboard* 108
13. *Activity* Diagram Menambah Member 109
14. *Activity* Diagram Mengedit Member 110
15. *Activity* Diagram Menghapus Member 111
16. *Activity* Diagram *Approve* Member 112
17. *Activity* Diagram Mengedit *Password* 113
18. *Activity* Diagram Lupa *Password* 114
3.1.8.3 *Sequence* Diagram 115
1. *Sequence* Diagram *Login* 115

2. *Sequence* Diagram Pengajuan Data Permohonan 116
3. *Sequence* Diagram Menampilkan Status Berkas 116
4. *Sequence* Diagram *Download* Label..... 117
5. *Sequence* Diagram *Download* Surat Perintah Setor..... 117
6. *Sequence* Diagram *Download* Resi..... 118
7. Sequence Diagram Isi Kuisioner..... 118
8. *Sequence* Diagram Tampil Tabel Proses Pelayanan 119
9. *Sequence* Diagram Lihat Detail Pemohon 120
10. *Sequence* Diagram *Approve* Pemohon..... 121
11. *Sequence* Diagram Tampil Tabel Proses Pelayanan Semua Pegawai 121
12. *Sequence* Diagram Lihat *Dashboard* 122
13. *Sequence* Diagram Tambah Data Member..... 122
14. *Sequence* Diagram Edit Data Member..... 123
15. *Sequence* Diagram Hapus Data Member 123
16. *Sequence* Diagram *Edit Password* 124
17. *Sequence* Diagram *Approve* Member..... 124
18. *Sequence* Diagram Lupa *Password*..... 125
3.1.8.4 *Class* Diagram 125
3.1.8.5 *Deployment* Diagram..... 126
3.1.8.6 Skema Relasi 126
3.1.6.8 Struktur Tabel..... 127
1. Tabel Member..... 127
2. Tabel Dokumen Permohonan 128
3. Tabel Kuisioner Ekspetasi 128
4. Tabel Kuisioner Persepsi 129
5. Tabel Status..... 129
6. Tabel View Detail..... 129
3.2 Perancangan Sistem 130
3.2.1 Perancangan Struktur Menu 130

1. Struktur Menu Utama 130
2. Struktur Menu untuk Pemohon 130
3. Struktur Menu untuk Staf Pengelola 131
4. Struktur Menu untuk Kasubsi PHI 131
5. Struktur Menu untuk Kasi HTPT 131
6. Struktur Menu untuk Kepala Kantor 132
3.2.2 Perancangan Antarmuka 132
3.2.2.1 Perancangan Tampilan 132
1. Perancangan Halaman Home 133
2. Perancangan Halaman Alur Pelayanan 133
3. Perancangan Halaman Peningkatan Hak 134
4. Perancangan Halaman Penurunan Hak 134
5. Perancangan Halaman Register 135
6. Perancangan Halaman untuk Pemohon 136
a. Halaman Home (setelah login) 136
b. Halaman Kelengkapan Berkas 136
c. Halaman Status Berkas 137
d. Halaman Kuisioner 137
7. Perancangan Halaman Edit Password 138
8. Perancangan Halaman untuk Staf pengelola 138
a. Halaman Home (setelah login) 138
b. Halaman Tabel Pelayanan 139
c. Halaman Detail Pemohon 139
8. Perancangan Halaman untuk Kasubsi PHI 140
a. Halaman Home (setelah login) 140
b. Halaman Tabel Pelayanan 140
c. Halaman Detail Pemohon 141
9. Perancangan Halaman untuk Kasi HTPT 141
a. Halaman Home (setelah login) 141
b. Halaman Tabel Pelayanan 142

c. Halaman Detail Pemohon 142
10. Perancangan Halaman untuk Kepala Kantor 143
a. Halaman Home (setelah login) 143
b. Halaman Kelola Member 143
i. Tampilan Tab Belum Di - Approve 144
ii. Tampilan Tab Tambah Member 144
iii. Tampilan Tab Semua Member 145
c. Halaman Tabel Pelayanan 145
d. Halaman Tabel Pelayanan seluruh Pegawai 146
e. Halaman Detail Pemohon 146
f. Halaman Dashboard 147
11. Halaman Lupa *Password* 147
12. Perancangan Report 148
3.2.2.1 Perancangan Pesan 150
3.2.3 Jaringan Semantik 151
1. Jaringan Semantik Utama 151
2. Jaringan Semantik Untuk Pemohon 151
3. Jaringan Semantik Untuk Staf Pengelola (TU) 152
4. Jaringan Semantik Untuk Kasubsi PHI 152
5. Jaringan Semantik Untuk Kasi HTPT 153
6. Jaringan Semantik Untuk Kepala Kantor Pertanahan 153
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM 155
4.1 Implementasi Sistem 155
4.1.1 Perangkat Keras yang Digunakan 155
4.1.2 Perangkat Lunak yang Digunakan 156
4.1.3 Kebutuhan Web Hosting 156
4.1.4 Implementasi Basis Data 157
1. Tabel Dokumen Permohonan 157
2. Tabel Member 158
3. Tabel Status 158

4. Tabel ViewDetail 159
5. Tabel Kuisioner Ekspetasi 159
6. Tabel Kuisioner Persepsi 160
4.2 Pengujian Perangkat Lunak 162
4.2.1 Rencana Pengujian 163
4.2.2 Pengujian *Alpha* 164
1. Pengujian Login 164
2. Pengujian Register 165
3. Pengujian Edit Password 166
4. Pengujian Data Permohonan 166
a) Pengujian Tambah Data Kelengkapan Berkas 166
b) Pengujian Ubah Data Kelengkapan Berkas 168
c) Pengujian Hapus Data Kelengkapan Berkas 168
d) Pengujian Kirim Data Kelengkapan Berkas 169
5. Pengujian Data Status Berkas 169
a) Pengujian Pilih Berkas 169
b) Pengujian *Download* Label 169
c) Pengujian *Download* Surat Perintah Setor 170
d) Pengujian *Download* Resi Pengambilan Sertifikat 170
e) Pengujian *Upload* Bukti Pembayaran 170
f) Pengujian Kuisioner 171
6. Pengujian Data Tabel Pelayanan 171
a) Pengujian Tampil Detail Pemohon 171
b) Pengujian *Approve* Pemohon 172
c) Pengujian Filter Jenis Pelayanan 172
7. Pengujian Data Kelola Member 172
a) Pengujian Tambah Data Member 172
b) Pengujian Ubah Data Member 173
c) Pengujian Hapus Data Member 174
d) Pengujian *Approve* Member 174

8. Pengujian Data Pelayanan Semua Pegawai 175
a) Pengujian Tampil Detail Pemohon 175
b) Pengujian Filter Jenis Pelayanan 175
c) Pengujian Filter unit Kerja 175
9. Pengujian Dashboard 176
19. Pengujian Forgot Password 176
a) Pengujian Input Username dan E-mail 176
b) Pengujian Kirim Password ke E-mail 177
4.2.2.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Alpha 177
4.2.3 Pengujian Beta 177
4.2.3.1 Kuisioner Pengguna 177
4.2.3.2 Wawancara Pegawai 182
4.2.3.3 Kesimpulan Hasil Uji Beta 184
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 185
5.1 Kesimpulan 185
5.2 Saran 186
DAFTAR PUSTAKA 187