



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	iv
ABSTRACT.....	vi
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Keaslian Penelitian	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Layanan Publik.....	13
2.2.2. <i>One Stop Service</i>	14
2.2.3. Informasi Publik.....	20
2.2.4. Analisis Penerimaan Model.....	20
2.2.5. Model.....	21
2.3. Pertanyaan Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Bahan Penelitian.....	26
3.2. Alat Penelitian	26
3.3. Jalan Penelitian.....	27
3.4. Analisis Proses Bisnis Layanan Publik	30
3.4.1. Proses Bisnis Sistem Lama.....	30
3.4.2. Proses Bisnis Sistem Alternatif	32
3.4.3. Pencarian Informasi Layanan dan Persyaratan layanan	35



3.4.4.	Pendaftaran dan <i>Login User</i>	36
3.4.5.	Proses Permohonan Layanan.....	38
3.4.6.	Proses Penelusuran Status Berkas Permohonan	39
3.5.	Analisis Kebutuhan Sistem	40
3.5.1.	Analisis kebutuhan <i>user</i>	40
3.5.2.	Analisis kebutuhan sistem	41
3.6.	Rancangan Visual Model.....	42
3.6.1.	Use case	42
3.6.2.	Konteks Diagram Sistem.....	43
3.6.3.	<i>Data Flow Diagram</i> Level 0	44
3.6.4.	<i>Data Flow Diagram</i> Level 1	45
3.6.5.	Rancangan Basis Data	46
3.6.6.	Perancangan Fitur Sistem	52
3.7.	Skenario Pengujian Sistem	53
3.8.	Kendala-Kendala Dalam Penelitian dan Pengujian Model	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1.	Hasil Penelitian.....	55
4.1.1.	Pengguna sebagai Masyarakat Pemohon Layanan.....	56
4.1.2.	Pengguna sebagai Petugas Pelayanan (admin).....	65
4.1.3.	Skenario Pengajuan Layanan Publik	68
4.2.	Pembahasan	77
4.2.1.	Pengujian Sistem	77
4.2.2.	Layanan Publik berbasis <i>One Stop Service</i>	86
4.2.3.	Kelebihan Model <i>One Stop Service</i>	87
4.2.4.	Keterbatasan Model <i>One Stop Service</i>	88
4.2.5.	Kendala Penerapan Layanan Berbasis Teknologi Informasi.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1.	Kesimpulan.....	90
5.2.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93