

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA
PALEMBANG BERBASIS WEB***

Tugas Akhir

**Sebagai salah satu sarat menyelesaikan studi
Di Program Sistem Informasi Profesional S1**



Oleh :

Melia Esa Putri

NIM 09031381720007

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOGOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG
BERBASIS WEB*

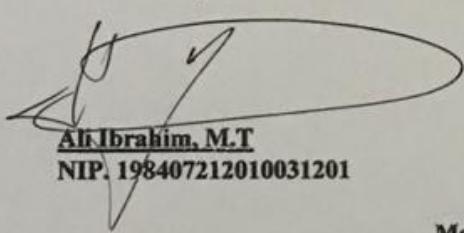
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi Profesional

Oleh :

MELIA ESA PUTRI

09031381720007

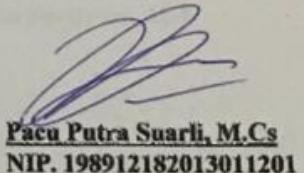
Pembimbing I,



Ali Ibrahim, M.T
NIP. 198407212010031201

Palembang, Desember 2019

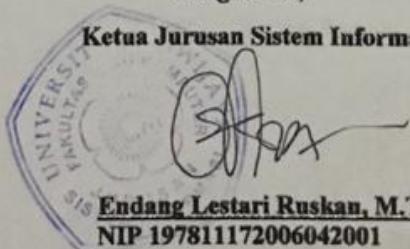
Pembimbing II,



Pacu Putra Suarli, M.Cs
NIP. 198912182013011201

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



HALAMAN PERSETUJUAN

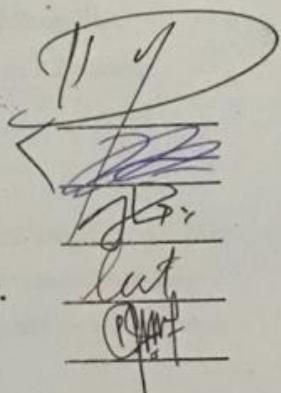
Telah di uji dan lulus pada :

Hari : Senin

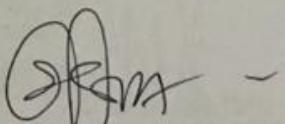
Tanggal : 30 Desember 2019

Tim Penguji :

1. Pembimbing I : Ali Ibrahim , M.T
2. Pembimbing II : Pacu Putra Suarli, M.Cs.
3. Ketua : Ahmad Rivai, MT
4. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.
5. Penguji II : Putri Eka Sevtiyuni, M.T



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MELIA ESA PUTRI

NIM : 09031381720007

Jurusan : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : *Customer Relationship Management (Crm) Untuk
Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Uptd Pengujian
Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Palembang
Berbasis Web*

Hasil Pengecekan *software/Turnitin* : 19 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/ plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan belaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun .



Palembang, Desember 2019

Melia Esa Putri

NIM 09031381720007

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Dan Berbuat Baiklah, Karena Sesungguhnya Allah Menyukai Orang - Orang Yang Berbuat Baik ”

(QS. AL-BAQARAH: 195)

Tugas Akhir ini Ku Persembahkan Kepada :

- ***Tuhan Yang Maha Esa***
- ***Suami Yoga Kageden Putra***
- ***Kedua orang tua& Ibu mertua yang kusayangi dan kucintai***
- ***Anakku yang masih di masih dalam kandungan***
- ***Saudara adik-adikku***
- ***Dosen pembimbing yang selalu sabar membimbingku***
- ***Dosen beserta staff admin Fakultas Ilmu Komputer Jurusan Sistem Informasi***
- ***Teman-teman seperjuangan di jurusan Sistem Informasi Profesional 2017***

ABSTRAK

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOtor DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG
BERBASIS WEB**

Oleh

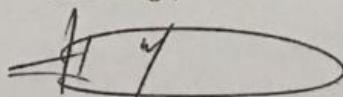
Melia Esa Putri

09031381720007

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai salah satu penyelenggara pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kota palembang tak lepas dari tuntutan untuk memberikan pelayanan pengujian kendaraan yang bermutu sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat sehingga pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan diberikan. UPTD PKB DISHUB Kota palembang harus mempunyai suatu sistem manajemen pengukur kinerja berbasis terhadap pelanggan yang didukung oleh sistem informasi dan teknologi informasi untuk mengintegrasikan dan menyimpan semua data Dinas Perhubungan pada UPTD pengujian kendaraan bermotor dengan masyarakat, baik melalui telepon dan e-mail. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam upaya meningkatkan pelayanan pada UPTD PKB Dinas Perhubungan kota Palembang dan mendeskripsikan Kualitas Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) yang diterapkan di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini menggunakan *web server Appserv* dan *software Dreamweaver Cs5*.

Kata kunci : DISHUB Kota palembang, CRM, *software Dreamweaver Cs5*.

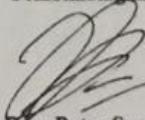
Pembimbing I,



Ali Ibrahim, M.T
NIP. 198407212010031201

Palembang, Desember 2019

Pembimbing II,



Melia Esa Putri, M.Cs.
NIP. 09031381720007

ABSTRACT

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TO IMPROVE
PUBLIC SERVICES WEB-BASED ON UPTD PKB DEPARTMENT OF
TRANSPORT PALEMBANG CITY**

By

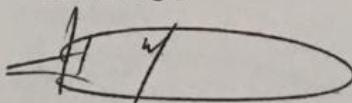
Melia Esa Putri

09031381720007

UPTD Motorized Vehicle Testing as one of the providers of motorized vehicle testing services in the city of Palembang cannot be separated from the demand to provide quality vehicle testing services in accordance with the demands and expectations of the community so that service users are satisfied with the services provided. UPTD PKB DISHUB Palembang City must have a customer-based performance measurement management system that is supported by information systems and information technology to integrate and store all Transportation Department data in UPTD motorized vehicle testing with the public, both by telephone and e-mail. This study aims to describe the application of Customer Relationship Management (CRM) in an effort to improve services at the UPTD PKB of the Palembang City Transportation Office and describe the Quality of the Customer Relationship Management (CRM) Information System applied at the UPTD PKB of the Palembang City Transportation Office in improving services. This research uses the Appserv web server and Dreamweaver CS5 software.

Keywords: DISHUB Palembang City, CRM, Dreamweaver CS5 software.

Pembimbing I,

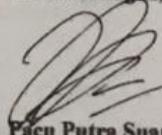


Ali Ibrahim, M.T

NIP. 198407212010031201

Palembang, Desember 2019

Pembimbing II,



Pacu Putra Suarli, M.Cs.

NIP. 198912182013011201

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang maha esa atas segala berkat dan anugrahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa.
2. Bapak Prof. Dr. H. Anis Saggaff, MSCE. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Bapak Pacu Putra Suarli., M.SC. selaku dosen Pembimbing Akademik serta dosen pembimbing skripsi. terima kasih atas waktu, saran dan bantuan yang telah bapak berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ali Ibrahim, MT selaku dosen Pembimbing, terima kasih atas waktu, saran dan bantuan yang telah bapak berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staff Dosen dan Karyawan Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
8. Kedua Orang tuaku tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang yang tiada tara serta dukungan yang akan selalu menjadi inspirasi bagiku untuk terus maju dan tetap berusaha.
9. Untuk suami Yoga Kageden Putra trimaksih selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Anak bunda yang masih di dalam perut trimkasih selalu bersahabat menemani bunda untuk bimbingan selama menyelesaikan skripsi ini.

11. Seluruh keluarga besarku (yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu) terima kasih atas doa yang kalian berikan.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Sistem Informasi angkatan 2017.
13. Seluruh teman-teman staf UPTD PKB DISHUB Kota Palembang yang selalu memberi semangat.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam hal isi maupun dalam penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan khususnya bagi penulis ini sendiri. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan berkat dan anugrah bagi kita semua. Amin

Palembang, Desember 2019.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Pendahuluan.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 5
2.1 Tinjauan Umum.....	5
2.1.1. Pengertian Pelaksaan Pengujian Kendaraan Bermotor	5

2.1.2. Struktur Organisasi.....	7
2.2 Landasan Teori.....	7
2.2.1. Manajemen.....	8
2.2.2. Masyarakat.....	9
2.2.3. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	11
2.2.4. Fase-fase CRM.....	12
2.6 Tujuan Dan Keuntungan CRM	14
2.7 Data Flow Diagram	14
2.8 <i>Entity Rational Diagram (ERD)</i>	15
2.9 Rumus Slovin	15
2.10 PHP.....	15
2.11 MYSQL	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Objek Penelitian.....	18
3.2 Metode Pegumpulan Data	18
3.2.1 Jenis Data.....	18
3.2.2 Sumber Data.....	18
3.2.3 Teknik Pengumpulan data.....	19
3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	20
3.4 Populasi dan sampel	22
3.4.1.Populasi dan sampel.....	22
3.5 Jenis Data,Teknik Pengumpulan, pengolahan & analisa data	24

3.6	Validitas dan Reliabilitas Data	28
3.7	Analisa Kebutuhan	28
3.7.1.	Kebutuhan Fungsional	28
3.7.2.	Kebutuhan Non Fungsional	29
3.8	Analisa Masalah.....	39
3.9	Analisa Prosedur Pelayanan Uji Berkala	39
3.9.1	Prosedur Pelayanan Uji Berkala	40
3.10	Analisis Sistem Yang Diusulkan.....	30
3.11	Analisa masukan dn keluaran data	33
3.12	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	37
3.13	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	41
3.14	Perancangan <i>Interface</i>	43
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Hasil.....	51
4.2	Pembahasan.....	51
4.2.1	Home.....	53
4.2.2	Halaman Pendaftaran User	53
4.2.3	Halaman Login user	54
4.2.4	Halaman Login admin.....	55
4.2.5	Halaman Untuk Petugas	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
5.3 Manfaat Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Diagram Konteks.....	33
Gambar 3.2 Gambar DFD Level 1	38
Gambar 3.3 Gambar DFD Level Proses Login.....	39
Gambar 3.4 Gambar DFD Level 2 Pengolahan data user.....	40
Gambar 3.5 Gambar DFD Level 2 Pengolahan data Kendaraan.....	41
Gambar 3.6 Gambar ERD.....	42
Gambar 3.7 Halaman Utama.....	43
Gambar 3.8 Halaman Pendaftaran.....	43
Gambar 3.9 Halaman Login.....	44
Gambar 3.10 Halaman Akun Umum.....	44
Gambar 3.11 Halaman Detail.....	45
Gambar 3.12 Halaman Kirim.....	45
Gambar 3.13 Halaman Bayar.....	46
Gambar 3.14 Halaman Bukti Bayar.....	46
Gambar 3.15 Halaman Hasil Uji.....	46
Gambar 3.16 Halaman Data Pendaftaran di Admin.....	47
Gambar 3.17 Halaman Cek Data di Admin.....	47
Gambar 3.18 Halaman Data Hasil Uji di Admin.....	47
Gambar 3.19 Halaman Data Pendaftaran di Petugas.....	48
Gambar 3.20 Halaman Data Pengujian di Petugas.....	48
Gambar 3.21 Halaman Pengujian di Petugas.....	49
Gambar 3.22 Halaman Data Penilaian di Petugas.....	49
Gambar 3.23 Halaman Penilaian di Petugas.....	50
Gambar 3.24 Halaman Hasil Uji di Petugas.....	50
Gambar 4.1 Halaman <i>Home</i>	53
Gambar 4.2 Halaman Pendaftaran.....	53
Gambar 4.3 Halaman <i>Login</i>	54
Gambar 4.4 Halaman Login Admin.....	55
Gambar 4.5 Halaman pendaftaran admin.....	56
Gambar 4.6 Halaman data telah dicek.....	56
Gambar 4.7 Halaman data telah dicek.....	57
Gambar 4.8 Halaman data telah dicek.....	58
Gambar 4.9 Halaman Login.....	59
Gambar 4.10 Halaman Data Pendaftaran Petugas.....	59
Gambar 4.11 Halaman pengujian petugas.....	60

Gambar 4.12 Halaman penilaian petugas.....	61
Gambar 4.13 Halaman Hasil Uji petugas.....	61

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsep CRM telah mengubah dan mempengaruhi perilaku konsumen dan lingkungan persaingan bisnis. Saat ini, konsep CRM yang meliputi teknologi CRM, telah menyederhanakan proses pemasaran dan penjualan serta membantu eksekutif pemasaran dan penjualan mencapai kesepakatan penjualan lebih cepat. Perusahaan pun semakin peduli terhadap berbagai keuntungan yang dapat diperoleh dari penerapan CRM.

Dengan perkembangan zaman yang semakin global seperti sekarang ini, informasi menjadi sesuatu yang paling penting bagi perusahaan atau instansi dan satu-satunya sumber daya yang mampu menghubungkan perusahaan/instansi dengan komponen-komponen yang berhubungan dengannya adalah informasi. Bahkan bisa dikatakan jika sebuah instansi/perusahaan memiliki informasi yang tepat dan cepat dan informasi yang berkualitas (akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap) bisa dijadikan sebagai ujung tombak dalam instansi/perusahaan (Rohmat Taufiq, 2018).

Customer Relationship Management (CRM) adalah sebuah industri TI untuk metodologi, strategi, perangkat lunak dan atau aplikasi berbasis web yang mampu membantu sebuah perusahaan untuk mengelola hubungannya dengan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (dalam Iriandini et all 2015) “Customer Relationship Management adalah proses mengelola informasi rinci tentang pelanggan,

perorangan dan semua “titik kontak” pelanggan secara seksama untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan”. *Customer Relationship Management (CRM)* memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam mendapatkan informasi yang rinci mengenai pelanggan. Informasi itu berupa data pribadi pelanggan, kritik, saran, keluhan dan apa saja yang dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat memberikan tanggapan, pelayanan, serta perubahan-perubahan yang sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor (UPTD PKB) merupakan pelayan terhadap masyarakat yang kegiatannya melayani masyarakat dalam menguji laik jalan kendaraan. Pengujian kendaraan secara berkala dimaksud untuk memberikan jaminan keselamatan berkendara dan tentunya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas baik untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat, sehingga dapat menciptakan masyarakat yang sadar dan ter dorong untuk melakukan pengecekan kendaraan mereka sebelum jatuh tempo . Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan teknis yang merata, bermutu dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh UPTD PKB DISHUB Kota Palembang. Hal ini dituntut untuk memiliki kinerja yang baik. Untuk memenuhi tuntutan tersebut tentu saja UPTD harus didukung oleh dana, sumber daya manusia yang bermutu dan professional serta peralatan yang memadai.

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai salah satu penyelenggara pelayanan pengujian kendaraan bermotor di kota palembang tak lepas dari tuntutan untuk memberikan pelayanan pengujian kendaraan yang bermutu sesuai

dengan tuntutan dan harapan masyarakat sehingga pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan diberikan. UPTD PKB DISHUB Kota palembang seharusnya mempunyai suatu sistem manajemen pengukur kinerja berbasis terhadap pelanggan yang didukung oleh sistem informasi dan teknologi informasi untuk mengintegrasikan dan menyimpan semua data Dinas Perhubungan pada UPTD pengujian kendaraan bermotor dengan masyarakat, baik melalui telepon dan e-mail. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya meningkatkan pelayanan pada UPTD PKB Dinas Perhubungan kota Palembang dan mendeskripsikan Kualitas Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) yang diterapkan diUPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Palembang dalam meningkatkan pelayanan.

Dari latar belakang diatas maka penulis menarik judul dalam penelitian ini yaitu “***Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Palembang Berbasis Web***”

1.2 Batasan Masalah

Untuk lebih mengarahkan masalah yang ada serta tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dilakukan dalam penelitian. Maka, penulis hanya membatasi permasalahan sebagai berikut:

- a. Sistem yang dibuat merupakan sistem CRM berbasiskan *web*.
- b. Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya

- c. meningkatkan pelayanan kendaraan bermotor
- d. Sistem yang akan dibuat akan ditekankan pada aplikasi CRM untuk seputar pengujian kendaraan bermotor.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk membangun CRM yang berguna untuk menunjang kualitas pelayanan.
- b. Mengukur loyalitas masyarakat sebagai sesuatu ukuran terhadap kualitas pelayanan yang didukung oleh CRM.
- c. Diharapkan mampu meningkatkan hubungan Dinas Perhubungan pada UPTD pengujian kendaraan bermotor dengan masyarakat.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dapat membantu pihak UPTD Kota Palembang sebagai bentuk layanan publik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan meningkatnya interaksi dan komunikasi dengan pihak UPTD melalui CRM.
- b. Fitur yang dibuat berbasis *web*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanif Al Fatta. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Andi.
- Greenberg, P. 2010. Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition McGraw-Hill.
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap For Success*. USA: Addison.
- Kaplan, Robert S dan David P. Norton. 1997. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12 jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Mulyadi. 2007. *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Pemerintah Pasal 49 ayat 1 nomor 22 tahun 2009 tentang kendaraan dan pengemudi
- Robbins, P. Stephen dan Mary Coulter. 2010. Manajemen, diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. Erlangga:Jakarta.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. Consumer Behavior Tenth Edition. Pearson Education.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2001. *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvarindo
- Tunggal, Amin Widjaja. 2007. Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM) Jakarta : Harvindo.
- Turban, Efraim. et al. 2008. Electronic Commerce. Prentice Hall.

Wang, Fan, dkk. 2010. The Application of Customer Relationship Management in Investment Banks. School of Economics and Management, Changchun University of Science and Technology: China

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Jalan Palembang - Prabumulih Km. 32 Indralaya Ogan Ilir Kode Pos 30662
Telepon (0711)7072729, 379249, 581700 Faximile (0711) 379248, 581710
web : ikom@unsri.ac.id

FORM PERBAIKAN UJIAN KOMPREHENSIF *)

Nama Mahasiswa	:	Melia Esa Putri
NIM	:	09031381720071
Program Studi	:	Sistem Informasi Profesional
Hari/Tanggal	:	Senin / 30 Desember 2019
Waktu	:	09:00 - 11:00 WIB
Judul Tugas Akhir	:	Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan Pelayanan Publik pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UOTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Palembang Berbasis Web
Pembimbing I	:	Ali Ibrahim, M.T.
Pembimbing II	:	Pacu Putra, M.Cs.
Perbaikan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Bagian acquire</i> 2. <i>Tambahkan hasil pengujian CRM</i> 3. 4. 5. 6.

Jangka Waktu Perbaikan : hari

Telah diperbaiki sesuai dengan saran dan koreksi tim penguji ujian
KOMPREHENSIF.

No.	Nama Penguji	Status Penguji	Tanda Tangan
1.	Ali Ibrahim, M.T.	Pembimbing I	
2.	Pacu Putra, M.Cs.	Pembimbing II	
3.	Ahmad Rifai, M.T.	Ketua Penguji	
4.	Rahmat Izwan Heroza, M.T.	Penguji	
5	Putri Eka Sevtiyuni, M.T.	Penguji	

Indralaya,
Mengetahui
Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

*) Lembar untuk mahasiswa : Diberikan kepada mahasiswa oleh penguji dan digunakan sebagai syarat
untuk menjilid Laporan Tugas Akhir (belum boleh dijilid jika belum mendapatkan tanda tangan dari tim
penguji ujian komprehensif)