

SISTEM INFORMASI PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA DHARMA (STUDI KASUS: PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KABUPATEN LAMONGAN)

¹Oktavia Yunita Rahmawati, ²Supono, ³Sari Armiami

^{1,2,3} Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Pos Indonesia

¹oktaviayunita123@gmail.com, ²supono@poltekpos.ac.id, ³sariarmiati@poltekpos.ac.id

Abstrak

Perusahaan Daerah Kabupaten Lamongan adalah perusahaan milik pemerintah Kabupaten Lamongan yang fokus pada distribusi air bersih. Dalam perkembangan perusahaan seiring dengan pembangunan daerah khususnya pembangunan dibidang penyediaan air bersih. Tantangan bagi PDAM kabupaten Lamongan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang diharapkan dapat memberikan solusi dalam menyelesaikan pengaduan serta membantu mengatasi permasalahan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaduan yang masuk dari pelanggan PDAM kabupaten Lamongan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kantor PDAM Kabupaten Lamongan masih menggunakan cara manual. Maka solusi yang tepat adalah membuat sebuah Sistem Informasi untuk mengatasi permasalahan yang tengah di hadapi PDAM Lamongan dalam proses pengaduan pelanggan, metodologi yang digunakan menggunakan metodologi SDLC Prototype. Dengan adanya sistem informasi Pengaduan Pelanggan, dapat mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan dan dapat di gambarkan dengan UML dan Proses bisnis yang sedang berjalan di perusahaan dapat di modelkan dengan proses bisnis, class diagram. Hasil Penelitian ini adalah Aplikasi Sistem Informasi pengaduan pelanggan yang memiliki fitur kelola user, kelola pelanggan, kelola pengaduan, kelola tindaklanjut, monitoring pengaduan dan laporan.

Kata Kunci : sitem informasi, pengaduan pelanggan, UML, *class diagram*

1. Pendahuluan

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa masih kurang efisiensinya pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum adanya pengelolaan data keluhan pelanggan secara tersistem, bagian pelayanan di PDAM masih menggunakan cara yang manual untuk membuat laporannya dari mengetik surat pengaduan pelanggan di Microsoft word lalu ditulis di buku besar laporan pengaduan pelanggan, setelah selesai surat dicatat surat akan diberikan kepada bagian masing masing jika keluhan pipa bocor, air tidak keluar, atau meteran bermasalah akan masuk pada Bagian Teknik. Teknik yang akan memeriksa keluhan tersebut. Jika keluhan sudah selesai atau sudah di kerjakan, bagian teknik akan memberikan surat kepada pelayanan jika sudah teratasi keluhan tersebut. Setelah itu petugas pada bagian pelayanan membuat laporan pada Microsoft Excel dan menyimpan surat yang sudah dikerjakan oleh teknik untuk arsip. proses keluhan pelanggan yang masih banyak kurang terkontrol sehingga membuat pelanggan harus kembali lagi ke kantor untuk menanyakan apakah keluhannya tersebut sudah di proses atau belum yang membuat tidak praktis secara waktu juga kurang efisien.

Dalam sistem pengolahan datanya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lamongan sudah menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Akan tetapi, ada beberapa data yang masih diolah menggunakan metode manual seperti dalam melakukan pengaduan, sehingga pelanggan masih tetap datang ke kantor untuk melakukan pengaduan.

Alur pengaduan pada pdam terdiri dari pelanggan datang ke kantor PDAM terdekat, menuju ruangan pengaduan. Petugas akan menanyakan ada keluhan apa terharap pelanggan. Setelah pelanggan mengutarakan keluhan petugas akan membuat surat pada komputer serta mencetak surat pengaduan tersebut lalu di serahkan kepada pelanggan untuk dimintai tanda tangan pelanggan pada surat pengaduan tersebut. Setelah selesai petugas akan mencatat pengaduan masuk pada buku besar pengaduan pelanggan yang ditulis secara manual dan pada akhir bulan petugas akan membuat laporan pada komputer. Akan tetapi pelanggan tidak mendapatkan informasi atau konfirmasi pengaduan yang sudah masuk dari petugas kantor bahwa keluhan tersebut telah tersampaikan dan sudah dikerjakan atau belum.

Berdasarkan hal inilah, menjadi latar belakang terciptanya keinginan dalam membangun “ANALISIS DAN PERANCANGAN PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN LAMONGAN”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

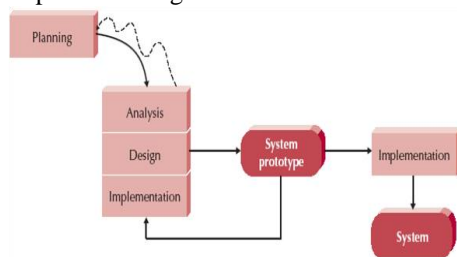
1. Proses pencatatan keluhan pelanggan yang masuk, masih menggunakan cara mengetik di Microsoft Word dan Microsoft Excel, sehingga membuat proses menjadi lama dan sangat mudah terjadi kesalahan.
2. Proses keluhan pelanggan masih manual, sehingga pelanggan harus datang langsung atau telephone ke kantor untuk melakukan pengaduan.

Adapun tujuan dari sistem yang akan dibangun adalah :

1. Membangun aplikasi yang memiliki fitur penyimpanan data secara online
2. Membangun aplikasi pengaduan pelanggan agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan pada petugas tanpa datang secara langsung ke kantor.

II. Tinjauan Pustaka

Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode pengembangan sistem informasi (*Prototype*). Alasan penulis memilih metodologi prototype adalah karena menghemat waktu dalam pengembangan sistem, ketika terjadi kesalahan pada saat pengembangan sistem, maka proses tidak perlu di ulang dari awal.



Gambar 2. Metodologi Prototype

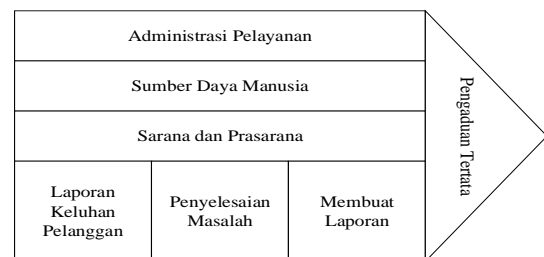
Tahapan yang akan dilakukan pada metode penelitian *Prototyping* ini yaitu:

1. Pengumpulan kebutuhan
Pengembang dan calon pengguna sistem bersama-sama mendefinisikan format perancangan perangkat lunak, mengidentifikasi kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.
2. Membangun prototyping
Membangun prototyping dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pengguna sistem.

3. Evaluasi prototyping
Pengguna sistem mengevaluasi prototyping yang dibuat dan digunakan untuk memperjelas kebutuhan software, apakah prototyping yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan.
4. Mengkodekan sistem
Dalam tahap ini prototyping yang sudah disepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai.
5. Menguji sistem
Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan Black Box.
6. Evaluasi Sistem
Calon pengguna sistem mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika ya, langkah 7 dilakukan, jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.
7. Menggunakan sistem
Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima calon pengguna sistem, siap untuk digunakan.

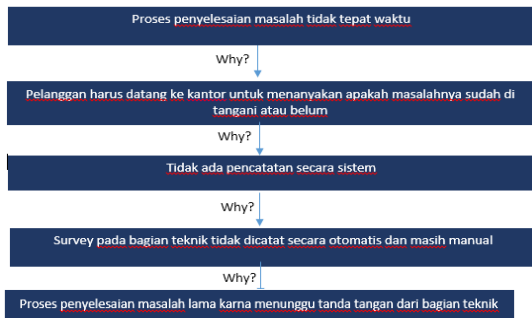
III. Hasil dan Pembahasan

Analisis sistem yang sedang berjalan digambarkan melalui model diagram rantai porter.



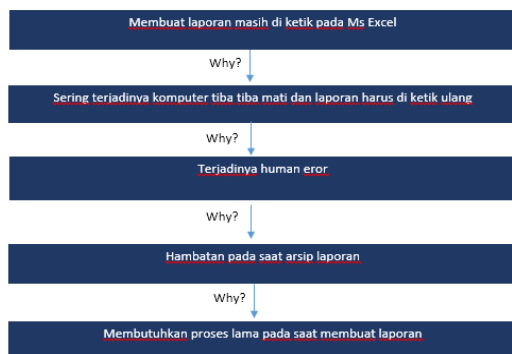
Gambar 2. Rantai Porter

- a. Aktivitas Utama yang dilakukan adalah laporan keluhan pelanggan, menyelesaikan masalah, dan membuat laporan.
- b. Aktivitas Pendukung yang dilakukan diantaranya administrasi pelayanan, sumber daya manusia, laporan pengaduan.
- c. Margin adalah Pengaduan Tertata.



Gambar 7. Metode *Five ways* Penyelesaian Masalah

Berdasarkan gambar 7 diatas maka dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan pada proses Penyelesaian Masalah karena proses penyelesaian masalah sering tidak tepat waktu karena menunggu tanda tangan dari bagian teknik.

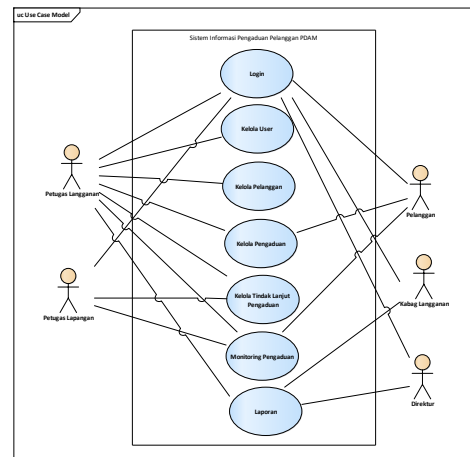


Gambar 8. Metode *Five ways* Laporan Pengaduan

Berdasarkan gambar 8 diatas maka dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan pada proses Laporan Pengaduan adalah karena petugas bagian langganan harus mengetik semua laporan yang masuk

IV. Hasil Penelitian Usecase Diagram

Perancangan data digambarkan dengan usecase mempresentasikan sebuah interaksi antara actor dengan sistem. Berikut merupakan usecase dari sistem yang akan di bangun :

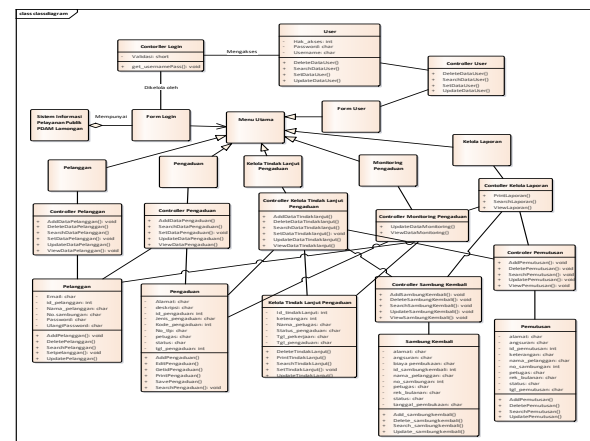


Gambar 9. Usecase Diagram

Gambar diatas merupakan usecase diagram dari sistem yang akan dibangun. Dari usecase diagram dapat diketahui bahwa aktor yang terlibat dalam Sistem Informasi ini adalah Pelanggan, Petugas Langanan, Petugas Lapangan, Kabag Langanan dan Direktur.

Class Diagram

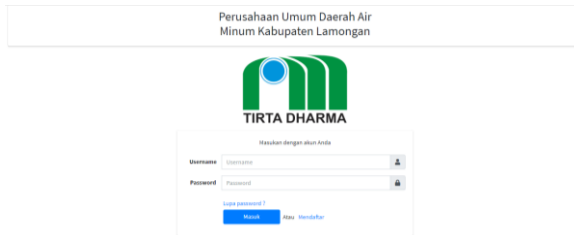
Perancangan data digambarkan dengan *class diagram* yang menjelaskan mengenai *class* yang digunakan dalam sistem beserta method dan operasinya.



Gambar 10. Class Diagram

Berdasarkan perancangan yang telah dibuat untuk antarmuka, didapat hasil dari implementasi yang terdiri dari beberapa antarmuka yang berfungsi sebagai interface antara sistem informasi dan pengguna untuk mengelola dan mendapatkan informasi yang diinginkan. Berikut merupakan implementasi antar muka Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan pada PDAM Tirta Dharma.

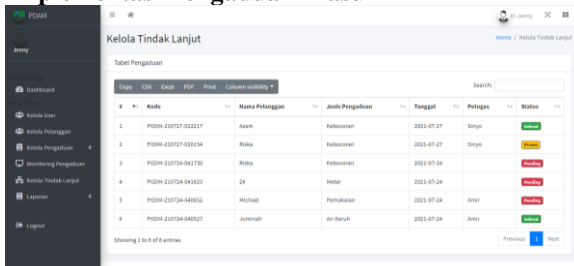
Implementasi Implementasi Antarmuka Login



Gambar 11 Implementasi Antarmuka Login

User yang akan login, harus mengisi form login terlebih dahulu, yaitu menginputkan *username* dan *password* agar dapat mengakses sistem sesuai hak akses yang diberikan. Jika *user* memasukkan *username* atau *password* yang salah, maka *user* tidak dapat mengakses sistem.

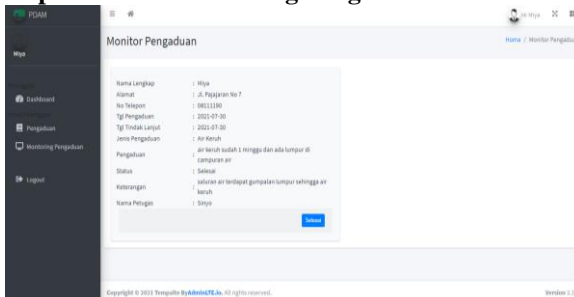
Implementasi Pengaduan Masuk



Gambar 12. Implementasi Pengaduan Masuk

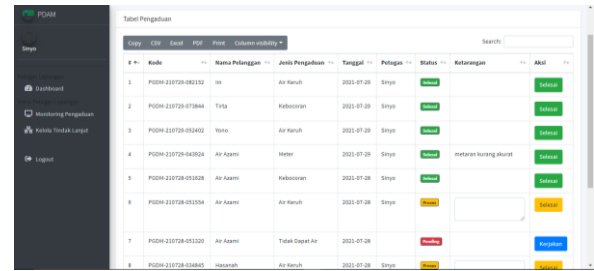
Pada menu Petugas Langganan yang telah login dapat melihat pengaduan pelanggan yang sudah diinputkan oleh petugas langganan ataupun pelanggan beserta status pengaduannya.

Implementasi Monitoring Pengaduan



Pada menu monitoring pelanggan yang telah login dapat melihat status pengerjaan pengaduan yang telah diinputkan untuk mengecek pengaduan tersebut sudah dikerjakan atau masih dalam proses.

Implementasi Kelola Tindak Lanjut



Gambar 14. Implementasi Kelola Tindak Lanjut

Pada menu kelola tindak lanjut petugas lapangan yang telah login dapat melihat pengaduan pelanggan yang masuk dan menginputkan keterangan jika pekerjaan yang sedang dikerjakan mengalami sebuah kendala dapat di jelaskan pada tabel keterangan.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil adalah :

1. Telah dibangun Sistem Informasi yang dapat mempermudah Pelanggan melakukan Pengaduan secara online.
2. Telah dibangun Sistem Informasi yang memiliki fitur monitoring pengaduan pelanggan sehingga pelanggan bisa mengecek pengaduannya sudah dikerjakan atau belum.
3. Telah dibangun Sistem Informasi yang dapat mempermudah petugas dalam mengelola data pengaduan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil dari pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan, sistem masih memiliki kekurangan seperti belum terimplementasi untuk versi androidnya. Untuk itu diharapkan agar pada masa yang akan datang agar bisa dikembangkan lagi.

REFERENSI

- [1] Ade Suriani, N. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. pp. 7-8.
- [2] Cryptowi. (2021, Februari). *Pengertian Analisis*. Retrieved from <https://www.cryptowi.com/pengertian-analisis/#:~:text=Menurut%20Wiradi%2C%20arti%20analisis%20adalah,%2C%20ditafsirkan%20dan%20dicari%20kaitannya.>
- [3] Iilir., D. K. (n.d.). *Standar Pelayanan*. Retrieved from <https://dpmptsp.palikab.go.id/standar-pelayanan-sp/>
- [4] Karanganyar, P. N. (n.d.). *Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik#:~:text=Pelayanan%20publik%20ad>

- alah%20kegiatan%20atau,pelayanan%20publik%20yaitu%20setiap%20institusi
- [5] Kemenkuham. (n.d.). *Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf>
- [6] Raharja, U. (2020, November). *Analisis*. Retrieved from <https://raharja.ac.id/2020/11/14/analisis/#:~:text=Secara%20umum%2C%20arti%20dari%20analisis,dicari%20kaitannya%20dan%20ditafsirkan%20maknanya.>