

APLIKASI PENGADUAN PELANGGAN DAN PEMASANGAN SAMBUNGAN BARU PDAM KAPUAS BERBASIS WEB

Eki Anggoro Suputro¹, Budi Setiadi², Rezky Izzatul YA³

¹Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM 18630154

²Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN. 0011107501

³Teknik Informatika, 55201, FTI Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN. 1121099001

Email: eki_anggoro@Ymail.com/HP.082158254750

ABSTRAK

Dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat, PDAM Tirta Kapuas mengalami kesulitan dalam menerima keluhannya jika sewaktu-waktu terjadi masalah yang berhubungan dengan hal-hal teknis dilapangan. Keluhan itu seperti kebocoran pipa, air tidak mengalir, dan tekanan air lemah menjadi kendala umum yang terjadi, terlebih ketika layanan pengaduan untuk saat ini hanya ketika petugas sedang berada di lokasi ataupun melalui *call center* PDAM yang dinilai kurang efektif dalam menerima pengaduan yang bersifat teknis dari konsumen PDAM Tirta Kapuas. Untuk itu, aplikasi pelayanan pelanggan menjadi sangat diperlukan terutama bagi daerah dengan faktor geografis yang persebaran permukimannya relatif luas dan menyebar yang membutuhkan transportasi khusus untuk menjangkaunya, salah satunya yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kapuas yang berada di Kabupaten Kapuas Hulu, Provinsi Kalimantan Barat. Aplikasi yang dibangun ini, dibuat dengan menggunakan tools seperti *Visual Studio Code*, *MySQL*, *XAMPP* sebagai *database* dengan bahasa pemrograman *HTML* dan *PHP* ditambah dengan *Framework CodeIgniter*, dan dirancang dengan alur serta rancangan antar muka yang sederhana menggunakan metode perancangan meliputi, perancangan *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, *Class Diagram*, Struktur tabel *database* dan beberapa perancangan diagram-diagram lainnya yang menjelaskan alur berjalannya sistem yang telah dibangun. Hasil dari rancangan aplikasi ini adalah Aplikasi Pengaduan Pelanggan dan Pemasangan Sambungan Baru PDAM Kapuas Berbasis Web yang berguna untuk mengelola dan mengolah data pelayanan pengaduan dan pemasangan baru.

Kata Kunci : *Aplikasi, Pengaduan, Pemasangan Baru, Pelanggan*

ABSTRACT

In an effort to provide services to the community, PDAM Tirta Kapuas experiences difficulty in receiving complaints if at any time problems arise related to technical matters in the field. Complaints such as pipe leaks, water not flowing, and weak water pressure are common problems that occur, especially when the complaint service is currently only available when officers are on site or through the PDAM call center which is considered less effective in receiving technical complaints from PDAM Tirta Kapuas consumers. For this reason, customer service applications are very necessary, especially for areas with geographical factors where settlements are relatively wide and spread out and require special transportation to reach them, one of which is the Tirta Kapuas Regional Drinking Water Company (PDAM) located in Kapuas Hulu Regency, Kalimantan Province Barat. The application that was built was created using tools such as Visual Studio Code, MySQL, Diagrams, Activity Diagrams, Sequence Diagrams, Class Diagrams, Database table structures and several other diagram designs that explain the flow of the system that has been built. The result of this application design is a Web-Based Application for Customer Complaints and Installation of New PDAM Kapuas Connections which is useful for managing and processing complaint service data and new installations.

Keywords: Applications, Complaints, New Installations, Customers

DAFTAR PUSTAKA

- A.S RosaShalahuddin. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika.
- Anhar. (2020). *PHP & Mysql Secara Otodidak*. Jakarta: Mediakita.
- HakimLukmanul. (2004). *Website Merupakan Fasilitas Internet*. Jakarta: Gramedia.
- Kadir. (2008). *Tuntunan Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- KadirAbdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- MaturidiDjoharAde. (2020). *Metode Penelitian Teknik Informatika*. Sleman: DEEPUBLISH.
- NegaraMenteri Pendayagunaan AparaturKeputusan. (2004). *KEP/118/M.PAN/8/2004 Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat*. Jakarta: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- PaneFachriSyafial. (2020). *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle APEX ONLINE*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- PurbadianYenda. (2016). *Trik Cepat Membangun Aplikasi Berbasis Web dengan Framework Codeigniter*. Yogyakarta: Andi.
- RaharjoBudi. (2011). *Belajar Otodidak Membuat Database Menggunakan MySQL*. Bandung: Informatika.
- SimanjuntakMST,. (2008). *Pengelolaan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik*, Makalah yang disampaikan pada Workshop kajian penyusunan Buku Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik. Bogor.
- SuponoPutratama. (2018). *Pemrograman Web dengan Menggunakan PHP dan Framework Codeigniter*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish.
- TengahKapuas KalimantanBupati. (2020). *Peraturan Bupati Kapuas Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Perhitungan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kapuas*. Kapuas: Pemerintah Kabupaten Kapuas.
- Wardana. (2016). *Aplikasi Website Profesional dengan PHP dan jQuery*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- YuhefizarS.Kom. (2009). *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan CMS Joomla*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.