



SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA UPTD PAB KUANTAN SINGINGI

Yon Lean Karmarar¹, Harianja^{2*}

Program Studi Teknik Informatika,
Fakultas Teknik,

Universitas Islam Kuantan Singingi, Indonesia

Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

Email Penulis Korespondensi: almakky1397@gmail.com

ABSTRAK

UPTD Penyedia Air Bersih Kuantan Singingi merupakan Unit Pelayanan Teknis Daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum, serta memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air minum. UPTD PAB Kuantan Singingi selama ini dalam melayani pelanggan yaitu pelanggan harus datang langsung ke kantor UPTD PAB Kuantan Singingi untuk mendapatkan informasi mengenai pemasangan baru dan juga untuk pengaduan terjadinya masalah aliran air terhadap pelanggan masih menggunakan telpon langsung kepada petugas ataupun dengan melaporkan langsung ke kantor UPTD PAB Kuantan Singingi sehingga dengan cara seperti ini sering terjadi kelalaian dalam penanganannya. Pihak kantor UPTD PAB Kuantan Singingi dalam penyampaian informasi seperti adanya perbaikan/pengurangan stok air kepada pelanggan masih menggunakan pengumuman tertulis sehingga tidak efektif dalam penyampaiannya kepada pelanggan yang ada. Untuk data pelanggan pada UPTD PAB Kuantan Singingi belum terkoordinir dengan baik dikarenakan laporan data pelanggan masih menggunakan sistem pendataan manual dengan memanfaatkan aplikasi yang disediakan komputer seperti microsoft word dan excel. Dengan sistem yang terkomputerisasi akan memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi pemasangan baru pelanggan air bersih tanpa harus datang langsung ke kantor UPTD PAB Kuantan Singingi. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi pelanggan tidak perlu lagi datang secara langsung ke UPTD PAB Kuantan Singingi hanya untuk melakukan pengaduan permasalahan yang ada pada setiap pelanggan, cukup hanya mengisi form pengaduan yang ada pada website. UPTD PAB Kuantan Singingi untuk menyampaikan informasi resmi cukup menginformasikan lewat website sehingga setiap pelanggan bisa mengetahui informasi yang dikeluarkan oleh UPTD PAB Kuantan Singingi. Dengan sistem terkomputerisasi ini maka laporan yang dihasilkan akan lebih efektif dikarenakan pendataan dilakukan pada website tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelanggan, UPTD PAB

1. PENDAHULUAN

Dengan kemajuan teknologi saat ini, semua orang berusaha untuk membuat suatu sistem informasi yang baik dan mudah digunakan untuk membantu pekerjaan manusia. Adanya jaringan yang luas dan mudah diakses juga merupakan salah satu langkah untuk mendapatkan informasi yang mudah dan cepat. Dengan adanya pengembangan inilah, maka setiap perusahaan ingin mengubah sistem yang lama ke sistem yang baru agar tidak tertinggal dari



yang lain. Sebagaimana halnya Unit Pelayanan Teknis Daerah Penyedia Air Bersih akan lebih efektif menggunakan teknologi dalam pengolahan datanya.

UPTD Penyedia Air Bersih Kuantan Singingi merupakan Unit Pelayanan Teknis Daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum, serta memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan pemanfaatan di bidang air bersih. Aktifitas UPTD PAB Kuantan Singingi antara lain mengumpulkan dan menjernihkan sampai mendistribusikan air kepada masyarakat/pelanggan. Sebagai Unit Pelayanan Teknis Daerah penyedia air bersih, UPTD PAB diawasi dan dimonitor oleh pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi.

UPTD PAB Kuantan Singingi selama ini dalam melayani pelanggan yaitu pelanggan harus datang langsung ke kantor UPTD PAB Kuantan Singingi untuk mendapatkan informasi resmi dan juga untuk pengaduan terjadinya masalah aliran air terhadap pelanggan masih menggunakan telpon langsung kepada petugas ataupun dengan melaporkan langsung ke kantor UPTD PAB Kuantan Singingi sehingga dengan cara seperti ini sering terjadi kelalaian dalam penanganannya. Pihak kantor UPTD PAB Kuantan Singingi dalam penyampaian informasi seperti adanya perbaikan/pengurangan stok air kepada pelanggan masih menggunakan pengumuman tertulis sehingga tidak efektif dalam penyampaiannya kepada pelanggan yang ada. Jadi berdasarkan latar belakang masalah di atas maka perlu kiranya membuat sistem informasi yang terkomputerisasi sehingga dapat lebih efektif dalam melayani baik pelanggan. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi data pelangganpun bisa terkelola dengan baik dan jika ada keluhan dari pelanggan dapat di terima tanpa pelanggan harus repot-repot datang secara langsung ke UPTD PAB Kuantan Singingi.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Rancangan Penelitian

Rancangan pada penelitian ini ada tujuh tahapan yaitu identifikasi masalah, mengumpulkan data, merumuskan masalah, analisa masalah, desain sistem, menguji sistem dan implementasi sistem. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar dibawah sebagai berikut.

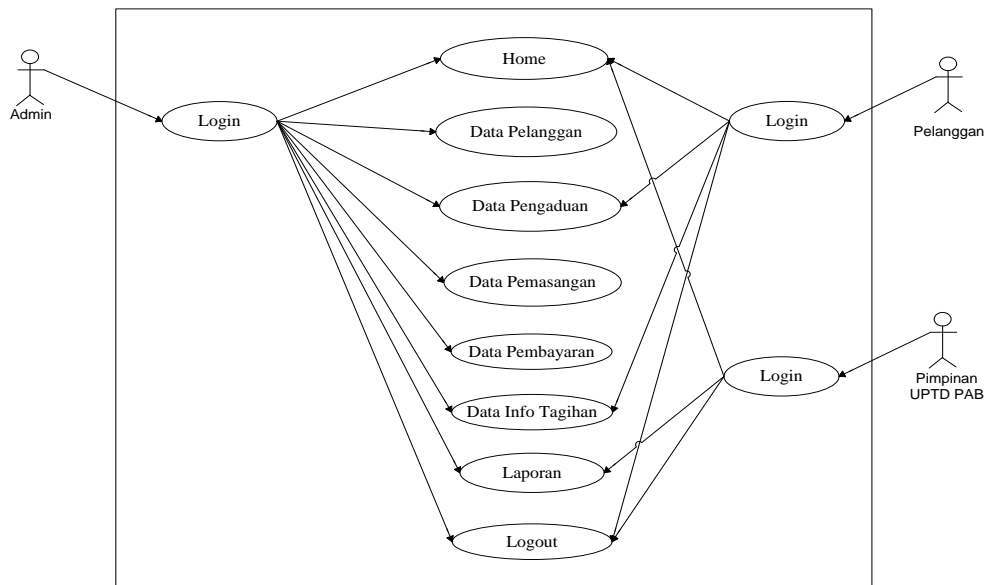


Gambar 1. Rancangan Penelitian

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Use Case Diagram

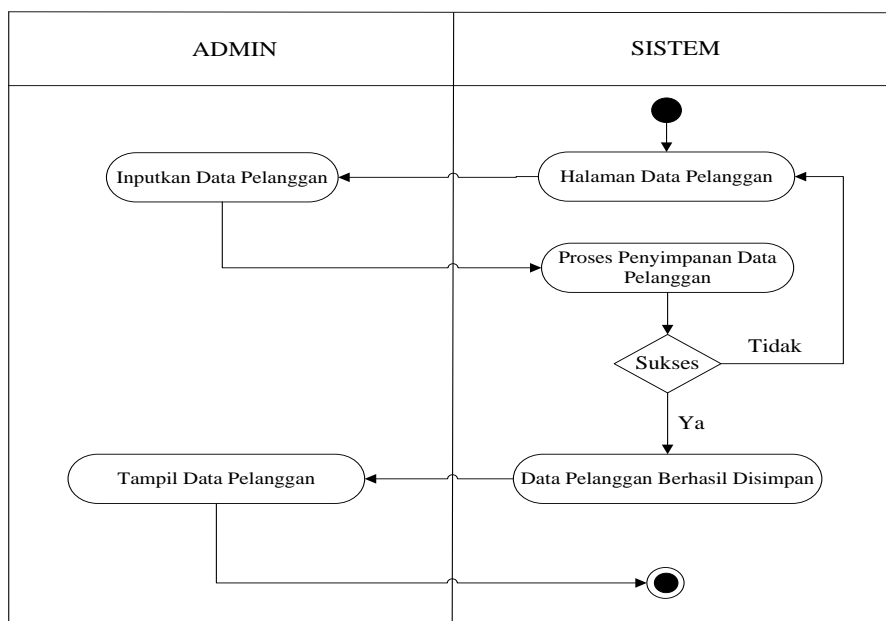
Use case diagram digunakan untuk mendefinisikan akses yang dapat dilakukan oleh aktor. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *use case diagram* perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi sebagai berikut.



Gambar 2. Use Case Diagram

3.2 Activity Diagram Admin Mengolah Data Pelanggan

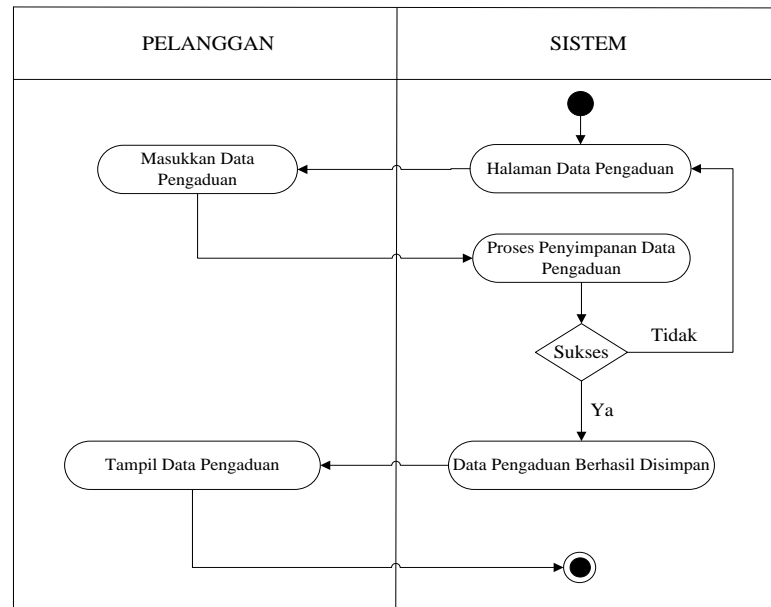
Activity diagram admin dalam mengolah data pelanggan yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *activity diagram admin* mengolah data pelanggan sebagai berikut.



Gambar 3. Activity Diagram Admin mengolah Data Pelanggan

3.3 Activity Diagram Pelanggan Melakukan Pengaduan

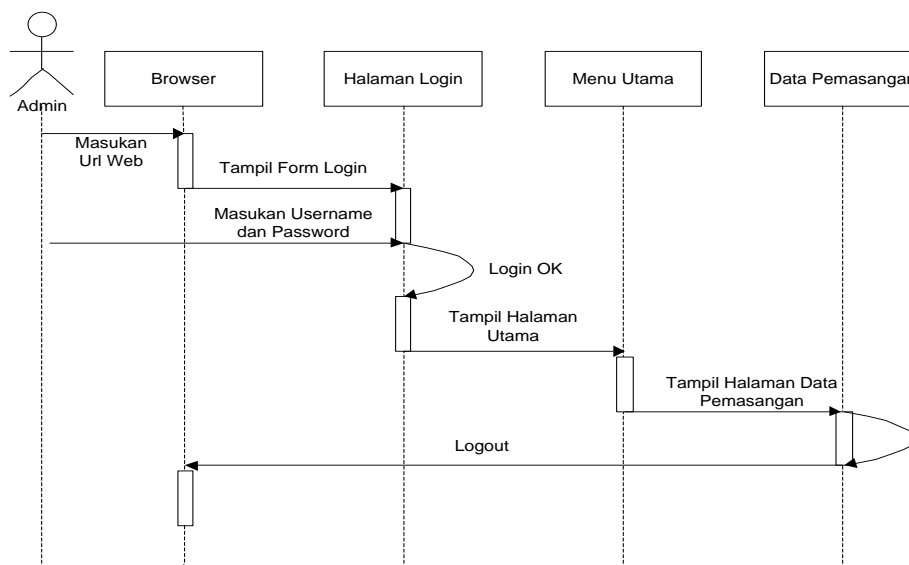
Activity diagram pelanggan dalam melakukan pengaduan dalam penggunaan air bersih pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi sehingga nantinya pengaduan ini dapat dilihat oleh admin UPTD PAB. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *activity diagram* pelanggan dalam melakukan pengaduan sebagai berikut.



Gambar 4. Activity Diagram Pelanggan Melakukan Pengaduan

3.4 Sequence Diagram Admin Melihat Data Pemasangan

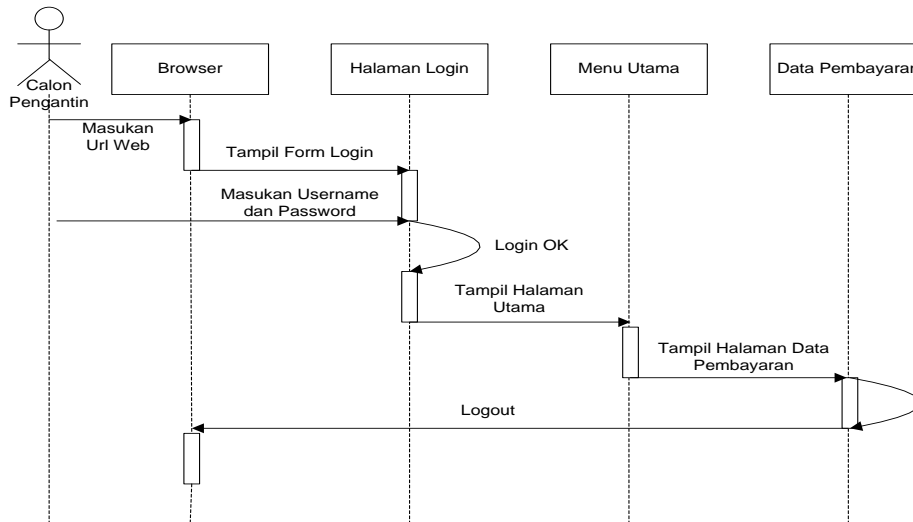
Gambaran *sequence diagram* admin melihat data pelanggan pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singing dan *sequence diagram* pelanggan mengakses halaman data pemasangan adalah sebagai berikut.



Gambar 5. Sequence Diagram Admin Melihat Data Pelanggan

3.5 Sequence Diagram Admin Melihat Data Pembayaran

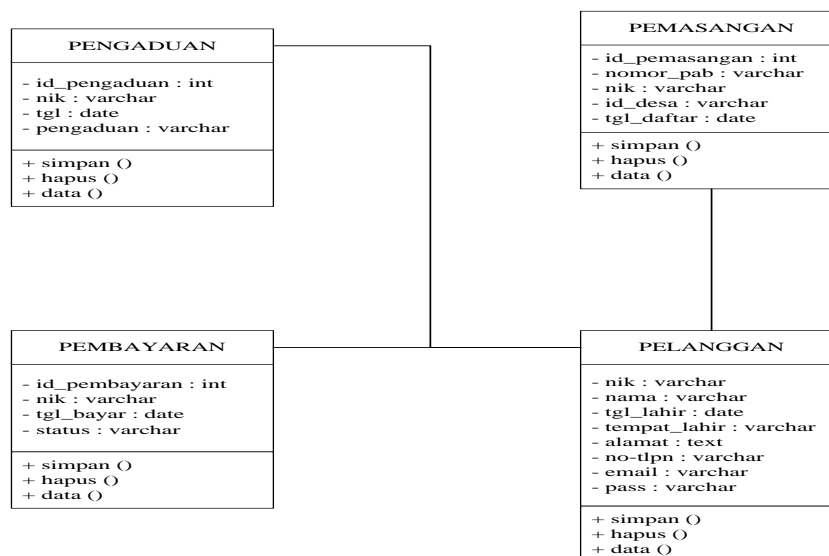
Gambaran *sequence* diagram admin melihat data pembayaran pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingidan *sequence diagram* admin mengakses halaman data pembayaran adalah sebagai berikut.



Gambar 6. Sequence Diagram admin Melihat Data Pembayaran

3.5 Class Diagram

Class diagram berfungsi untuk memberikan gambaran rancangan database yang akan digunakan pada perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi sehingga dapat diketahui hubungan antar tabel yang ada sehingga dapat mempermudah dalam pembangunan sistem dikarenakan sudah memiliki gambaran yang jelas dalam pembangunan sistem. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada *class diagram* sebagai berikut.



Gambar 7. Class Diagram



3.7 Implementasi Antar Muka

a. FormInputData Pelanggan

Form input data pelanggan ini digunakan oleh admin untuk menginputkan data pelanggan yang terdaftar pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi. Sehingga semua data pelanggan terdata pada aplikasi ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada form input data pelanggan sebagai berikut.

The screenshot shows a web application interface for 'UPTD PAB KUANSING'. On the left is a dark sidebar menu with options: Home, Data Admin, Data Informasi, Data Profil, Data Visi dan Misi, Data Pelanggan, Data Desa, Data Pemasangan, Data Pembayaran, and Data Pengaduan. The main content area is titled 'Tambah Data Pelanggan' and contains the following form fields: NIK (text input), Nama Pelanggan (text input), Tempat / Tanggal Lahir (text input with a date picker), Alamat (text input), Nomor Telpun (text input), Email (text input), and Password (text input). A green 'Simpan' button is located at the bottom left of the form. At the bottom right, there is a watermark for 'Activate Windows'.

Gambar 8. Form Input Data Pelanggan

b. Form Input Data Pemasangan

Form input data pemasangan PAB ini digunakan oleh admin untuk menginputkan data pemasangan pelanggan air bersih pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi. Sehingga semua data pemasangan pelanggan air bersih yang ada terdata pada aplikasi ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada form input data pemasangan pelanggan air bersih sebagai berikut.

The screenshot shows the same web application interface. The main content area is titled 'Tambah Data Pemasangan PAB' and contains the following form fields: Nomor PAB (text input), NIK (text input), Nama Pelanggan (dropdown menu), Desa (dropdown menu), Kecamatan (dropdown menu), and Tanggal Daftar (text input with a date picker). A green 'Simpan' button is located at the bottom left of the form. At the bottom right, there is a watermark for 'Activate Windows'.

Gambar 9. Form Input Data Pemasangan

c. Form Input Data Pembayaran

Form input data pembayaran PAB ini digunakan oleh admin untuk menginputkan data pembayaran pelanggan air bersih pada sistem informasi pelayanan pelanggan air bersih pada UPTD PAB Kuantan Singingi. Sehingga semua data pembayaran pelanggan air bersih yang ada terdata pada aplikasi ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada form input data pembayaran pelanggan air bersih sebagai berikut.

The screenshot shows a web application interface for 'UPTD PAB KUANSING'. On the left is a dark sidebar menu with options: Home, Data Admin, Data Informasi, Data Profil, Data Visi dan Misi, Data Pelanggan, Data Desa, Data Pemasangan, Data Pembayaran, and Data Pengaduan. The main content area is titled 'Tambah Data Pembayaran PAB' and contains the following form fields: a dropdown menu for 'NIK' with '- Pilih -' selected, a text input for 'Nama Pelanggan', a date input for 'Tanggal Bayar' with the format 'mm / dd / yyyy', and another dropdown menu for 'Status Pembayaran' with '- Pilih -' selected. A green 'Simpan' button is located below the form. At the bottom right of the page, there is a watermark that says 'Activate Windows Go to Settings to activate Windows.'

Gambar 10. Form Input Data Pembayaran

4 PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat mengemukakan beberapa kesimpulan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat poin kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi pelanggan tidak perlu lagi datang secara langsung ke UPTD PAB Kuantan Singingi hanya untuk melakukan pengaduan permasalahan yang ada pada setiap pelanggan, cukup hanya mengisi form pengaduan yang ada pada website.
2. UPTD PAB Kuantan Singingi untuk menyampaikan informasi resmi cukup menginformasikan lewat website sehingga setiap pelanggan bisa mengetahui informasi yang dikeluarkan oleh UPTD PAB Kuantan Singingi.
3. Dengan sistem terkomputerisasi ini maka laporan yang dihasilkan akan lebih efektif dikarenakan pendataan dilakukan pada website tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman M. (2018). "Sistem Informasi Data Pegawai Berbasis Web Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan Kota Ternate". Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika. Volume 1. No 2. eISSN : 2621-4970. pISSN : 2621-4962



- Almuqsitu A. B., Tursina dan Srimurdianti S. A. (2019). "Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pelanggan PDAM Tirta Kapuas Berbasis Web". Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi. Vol. 07. No. 1. p-ISSN : 2460-3562. e-ISSN : 2620-8989
- Aris, Laeliah, Putra M. I., Priskilawati dan Sihabudin (2017). "Aplikasi Sistem Pelayanan Data Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang". Jurnal Konferensi Nasional Sistem & Informatika
- Jayanti A. I., Arifin M. dan Widodo A. (2018). "Sistem Informasi Layanan Pelanggan Berbasis Web di PDAM Kabupaten Grobogan". Jurnal SITECH. Vol 1. No 2. P-ISSN : 2615-8531. E-ISSN : 2622-2973
- Jayanti N. I., Arifin M. dan Widodo A. (2018). "Sistem Informasi Layanan Pelanggan Berbasis Web Di Pdam Kabupaten Grobogan". Jurnal SITECH. Vol 1. No 2. P-ISSN : 2615-8531. E-ISSN : 2622-2973
- Kusuma S. B. dan Utami A. W. (2017). "Perancangan Dan Pembuatan Sistem Aplikasi Point Of Sale Berbasis Website Pada Ud. Es Drop Cita Rasa". Jurnal Manajemen Informatika, Volume 7 Nomor 2
- Muhammad Ullil Fahri. "Sistem Informasi Manajemen". Kuliah Umum. Diterbitkan Tanggal 6 Juni 2019
- Nofyat, Ibrahim A. dan Ambarita (2018). "Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada PDAM Kota Ternate". Indonesian Journal on Information System. Volume 3. Nomor 1. e-ISSN 2548-6438. p-ISSN 2614-7173
- Novitasari A. A. dan Yuliyanti W. (2019). "Sistem Informasi Pengaduan Gangguan PDAM Tanah Laut Berbasis Web". Jurnal Sains dan Informatika. Volume 5. Nomor 1. p-ISSN: 2460-173X. e-ISSN: 2598-5841
- Nurdiana D. (2019). "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pemasangan Baru PDAM Berbasis WEB". Jurnal PETIK. Volume 5. Nomor 2. p-ISSN : 2460-7363. e-ISSN : 2614-6606
- Pratama E. B. dan Kadarusman (2020). "Pemodelan Sistem Informasi Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Pontianak". Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTik) Vol. 4 , No. 1, P-ISSN: 2548-9704 E-ISSN: 2686-0880
- Ridwan A., Asri dan Hamrul H. (2017). "Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Kantor Harian Palopo". Jurnal Prosiding SEMANTIK. ISSN: 2580-796x
- Supriyanto A. dan Hasmilawati (2018). "Sistem Informasi Pengarsipan Kliping Berbasis Website pada PDAM Intan Banjar". Jurnal Sains dan Informatika. Volume 4. Nomor 2. p-ISSN: 2460-173X. e-ISSN: 2598-5841