

SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG

Muhammad Beni Saputra
Mahasiswa Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
Pos-el : Benny saputra52@gmail.com

Abstract : *At this time PDAM Tirta Musi Palembang has good performance results as 90% faster and accurate in data entry work pengoperasiannya customer information. But the lack of web-based customer complaint thus causing customers who want to make their complaint must come to the office of district unit PDAM Tirta Musi Palembang. The problem formulation in this research is how to make information systems web-based Customer Complaints using PHP and MySQL as database. Stages of developing a system that is used is the Engineering Web (Web Engineering) by Simarmata (2010). The final results of this research in the form of Information System Web-Based Customer Complaints on PDAM Tirta Musi Palembang. With this information system is web-based customer complaint is expected to facilitate customers in bringing their complaints..*

Keywords: *Complaints, PHP, MySQL, Web Engineering.*

Abstrak : Pada saat ini PDAM Tirta Musi Palembang memiliki hasil kinerja yang baik karena 90% cepat dan akurat kerja pengoperasiannya dalam memasukan data informasi pelanggan. Tetapi belum adanya keluhan pelanggan yang berbasis web sehingga menyebabkan pelanggan yang ingin mengadakan keluhannya harus datang ke kantor unit wilayah PDAM Tirta Musi Palembang. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat Sistem Informasi Keluhan Pelanggan berbasis web dengan menggunakan PHP dan MySQL sebagai database. Tahapan pengembangan sistem yang digunakan adalah Rekayasa Web (Web Engineering) menurut Simarmata (2010). Hasil akhir dari penelitian ini berupa Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web pada PDAM Tirta Musi Palembang. Dengan adanya sistem informasi keluhan pelanggan yang berbasis web ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam mengadakan keluhan mereka.

Kata kunci: *Keluhan, PHP, MySQL, Web Engineering.*

1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Pelanggan adalah wujud dari suatu *programmer* sistem pelayanan langganan yang mengutamakan suatu pelayanan pelanggan yang ingin memerlukan jasa air minum yang dibuat untuk membantu *administrator* maupun *operator* dalam melaksanakan tugas pengoperasian sistem. Dengan sistem ini, proses pengolahan data dapat mudah dikerjakan sehingga dapat di jadikan suatu sistem informasi yang lengkap dan terperinci.

Menurut Fatta (2007:11), Sistem informasi merupakan sistem dengan komponen –

komponen yang bekerja untuk mengolah data menjadi sebuah informasi. Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal di mana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada pemakai (Kadir , 2003:11). Menurut Kusri (2008:4), Informasi adalah data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penggunaannya. Pelanggan adalah seseorang yang menggunakan fasilitas, produk ataupun jasa secara terus – menerus dari penyedia fasilitas, produk atau jasa (Solikin, 2011:7).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang merupakan Badan Usaha

Milik Daerah (BUMD) yang didirikan tanggal 3 April 1976. Saat ini perusahaan sudah memiliki sistem informasi untuk data kepegawaian dan sistem informasi pelanggan.

Sistem pada PDAM Tirta Musi Palembang telah menggunakan beberapa bahasa pemrograman seperti *Microsoft Visual Basic 6.0*, *Visual Basic .Net*, dan *Gis*. Proses pengolahan data dengan menggunakan beberapa bahasa pemrograman seperti *Microsoft Visual Basic 6.0*, *Visual Basic .Net*, dan *Gis* pada sistem PDAM Tirta Musi Palembang memiliki hasil kinerja yang baik karena 90% cepat dan akurat kerja pengoperasiannya dalam memasukan data informasi pelanggan. Tetapi belum adanya keluhan pelanggan yang berbasis web sehingga menyebabkan pelanggan yang ingin mengadakan keluhannya harus datang ke kantor unit wilayah PDAM Tirta Musi Palembang. Dari semua proses tersebut, pelanggan sering mengeluhkan semua proses yang harus dilakukan di karenakan mereka harus meluangkan waktu untuk datang ke PDAM Tirta Musi Palembang dan pengaduan hanya dapat dilakukan pada hari kerja Senin – Jumat mulai dari Pukul 07.30 – 15.00 wib. Diluar waktu tersebut pelanggan tidak dapat menyampaikan keluhannya. PDAM Tirta Musi Palembang memiliki lima jenis keluhan pelanggan seperti air tidak keluar, keberatan bayar, putus sementara, ganti meter dan lain – lain.

Sistem yang sedang berjalan pada saat ini yaitu pelanggan yang merasa tidak puas atas pelayanan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang datang langsung kebagian pelayanan langganan untuk mengajukan keluhan. Setiap pelanggan yang datang akan dimintai nomor

rekening air pelanggan oleh petugas bagian pelayanan langganan. Kemudian petugas akan memeriksa data pelanggan pada informasi pelanggan. Jika data pelanggan tertera, petugas akan melakukan pendataan terhadap keluhan yang diajukan, jika data pelanggan tidak ada maka keluhan di tolak.

Kemudian petugas akan mencatat keluhan pelanggan pada buku keluhan dan menyimpannya pada berkas arsip pengaduan pelanggan. Petugas pelayanan akan membuat Surat Perintah Tugas rangkap 2 pada *microsoft excel*. Kemudian petugas pelayanan akan menyerahkan Surat Perintah Tugas tersebut kepada Manager UP AAL untuk ditandatangani. Setelah Manager UP AAL memberikan ACC pada Surat Perintah Tugas, petugas pelayanan akan memberikan Surat Perintah Tugas rangkap 1 dan mencetak denah lokasi pelanggan pada program *gis maps* kepada petugas lapangan untuk ditindak lanjuti.

Petugas pelayanan akan menyimpan kembali Surat Perintah Tugas rangkap 2 sebagai arsip. Setelah petugas lapangan menindak lanjuti keluhan pelanggan tersebut, petugas lapangan akan memberikan data hasil perbaikan kepada petugas pelayanan dan petugas pelayanan akan menyimpannya ke dalam *folder* perbaikan dikomputer. Setiap bulannya bagian pelayanan akan membuat laporan rincian kegiatan pengatasan keluhan dan perbaikan pipa dinas yang akan diberikan kepada Kepala Bagian Pelayanan.

Dengan adanya sistem informasi keluhan pelanggan yang berbasis *web* ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan mengadakan keluhan mereka di manapun dan kapanpun tanpa

harus datang ke kantor PDAM Tirta Musi Palembang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa cara untuk mendapatkan data, antara lain adalah :

1. Metode Wawancara (Interview)

Metode wawancara adalah metode yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada Manager UP AAL dan bagian unit pelayanan langganan PDAM Tirta Musi Palembang dengan tujuan untuk mengetahui proses keluhan pelanggan Tirta Musi Palembang.

2. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode pengamatan adalah metode yang dilakukan dengan mengadakan penelitian dengan cara pengamatan langsung pada bagian pelayanan langganan PDAM Tirta Musi Palembang dan mencatat hal – hal yang dianggap penting untuk mendapatkan informasi keluhan pelanggan.

3. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode yang dilakukan dengan mempelajari buku – buku yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dituangkan dalam penyusunan laporan ini

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang penulis gunakan berdasarkan menurut pendapat Simarmata (2010) dalam bukunya “Rekayasa Web (Web Engineering)” yang memiliki tahapan – tahapan sebagai berikut :

1. Formulasi (*formulation*)

Kegiatan yang berfungsi untuk merumuskan tujuan dan ukuran dari aplikasi berbasis web serta menentukan batasannya sistem. Tujuan yang ingin dicapai dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

1. *Informatif*

Menyediakan suatu informasi tertentu kepada pengguna, berupa teks, grafik, audio dan video.

2. *Fungsional*

Kemampuan untuk melakukan suatu fungsi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Analisis (*analysis*)

Kegiatan untuk menentukan persyaratan teknik dan mengidentifikasi informasi yang akan ditampilkan pada aplikasi berbasis web.

3. Rekayasa (*engineering*)

Terdapat dua pekerjaan yang dilakukan secara paralel, yaitu desain isi informasi dan desain *arsitektur web*.

4. Implementasi (*page generation*) & pengujian (*testing*)

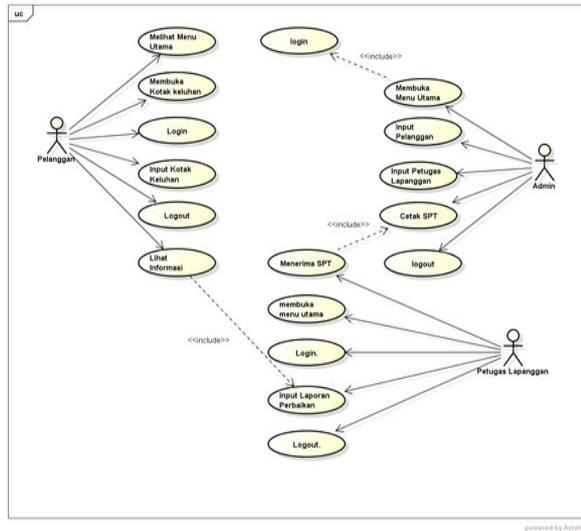
Suatu kegiatan untuk mewujudkan desain menjadi suatu *website* teknologi yang digunakan tergantung dengan kebutuhan yang telah dirumuskan pada tahap analisis. Pengujian dilakukan setelah implementasi selesai dilaksanakan.

2.3 Rancangan

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram adalah suatu diagram yang berisi *use case*, *actor*, serta *relationship* di antaranya. *Use case* diagram yang merupakan titik awal yang baik dalam memahami dan

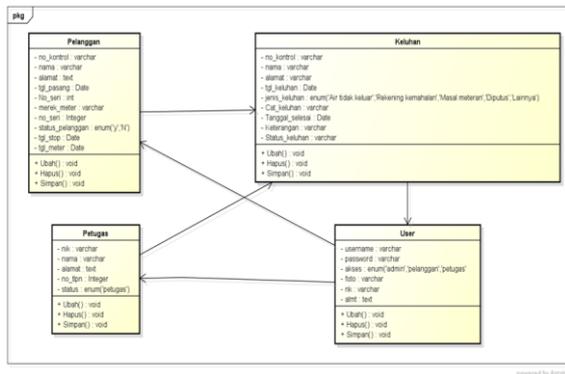
menganalisis kebutuhan sistem pada saat perancangan.



Gambar 1. Use Case Diagram

2. Class Diagram

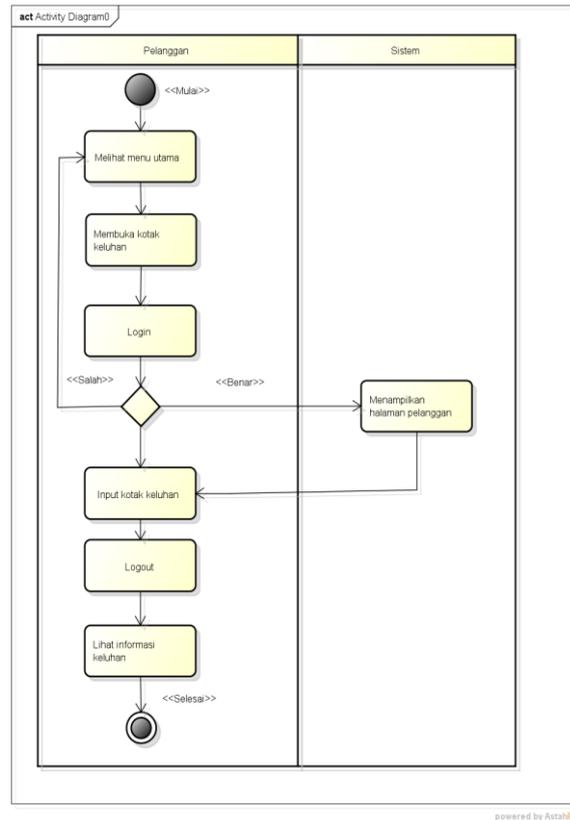
Class Diagram adalah diagram yang digunakan untuk menggambarkan perbedaan yang mendasar antara class – class, hubungan antara class, dan di mana sub – sistem class tersebut.



Gambar 2. Class Diagram

3. Activity Diagram

Activity Diagram adalah diagram yang digunakan untuk menganalisis behaviour dengan use case yang lebih kompleks dan menunjukkan interaksi – interaksi di antara mereka satu sama lain.



Gambar 3. Activity Diagram

Tabel 1. Desain Tabel Keluhan

Field	Jenis	Size	Keterangan
No_kontrol	Varchar	50	Nomor Kontrol
Nama	Varchar	50	Nama Pelanggan
Alamat	Text		Alamat Pelanggan
Tgl_keluhan	Date		Tanggal Keluhan
Cat_keluhan	Text		Catatan Keluhan
Tgl_selesai	Date		Tanggal Selesai
Keterangan	Text		Keterangan

Tabel 2. Desain Tabel Pelanggan

<i>Field</i>	<i>Jenis</i>	<i>Size</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Username</i>	<i>Varchar</i>	30	Nama <i>User</i>
<i>Password</i>	<i>Varchar</i>	150	<i>Password User</i>
<i>Akses</i>	<i>Enum('Admin', 'Pelanggan', 'Petugas')</i>		Akses
Foto	<i>Varchar</i>	100	Foto <i>User</i>
Nik	<i>Varchar</i>	24	Nik <i>User</i>
Almt	<i>Text</i>		Alamat <i>User</i>

Tabel 3. Desain Tabel User

<i>Field</i>	<i>Jenis</i>	<i>Size</i>	<i>Keterangan</i>
No_kontrol	<i>Varchar</i>	50	Nomor Kontrol
Nama	<i>Varchar</i>	30	Nama Pelanggan
Alamat	<i>Text</i>		Alamat Pelanggan
Tgl_pasang	<i>Date</i>		Tanggal Pasang
Merk_meter	<i>Varchar</i>	25	Merek Meter
No_seri	<i>Int</i>	25	Nomor Seri
Status_pelanggan	<i>Enum('Y', 'N')</i>		Status Pelanggan
Tgl_stop	<i>Date</i>		Tanggal Stop
Tgl_meter	<i>Date</i>		Tanggal Meter

Tabel 4. Desain Tabel User

<i>Field</i>	<i>Jenis</i>	<i>Size</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Nik</i>	<i>Varchar</i>	25	Nomor Nik Petugas
Nama	<i>Varchar</i>	50	Nama Petugas
Alamat	<i>Text</i>		Alamat Petugas
No_tlep	<i>Int</i>	15	Nomor Telpon Petugas
Status	<i>Enum('petugas')</i>		Status

3. HASIL

Hasil akhir dari pelaksanaan penulisan tugas akhir ini yaitu berupa Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis *Web* pada PDAM Tirta Musi Palembang yang dibuat dengan pemrograman *Adobe Dreamweaver CS6* yang nantinya dijalankan dengan menggunakan *browser*. Pada bab ini akan dibahas bahwa Sistem Informasi Keluhan pada PDAM Tirta Musi Palembang terdapat halaman lain yang dapat saling berhubungan satu sama lain. *Web* ini mempunyai halaman utama atau halaman depan yaitu halaman *index* yang berfungsi sebagai halaman utama secara otomatis pada saat *web* ini diakses.

Langkah pertama untuk mengaktifkan halaman utama terlebih dahulu membuka *mozilla firefox* untuk mengaktifkan halaman utama. Setelah *mozilla firefox* diaktifkan ketikkan alamat ini *http://localhost/PDAM/* pada kotak *address* yang terdapat di *mozilla firefox*. *Web* ini memiliki sub – sub menu sebagai berikut:

1. Halaman Utama

Ada 5 sub menu yang terdapat di halaman utama website PDAM Tirta Musi Palembang ini yaitu:

1. Menu beranda merupakan link ke menu dari *web* keluhan PDAM Tirta Musi Palembang.
2. Menu profil merupakan link ke menu profil yang berfungsi untuk menampilkan informasi sejarah PDAM Tirta Musi Palembang.
3. Menu visi dan misi merupakan link ke menu visi dan misi perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang.

4. Menu kotak keluhan merupakan link ke menu kotak keluhan yang berfungsi untuk pelanggan yang akan melakukan pengaduan atas ketidak puasan pelayanan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang. Sebelum pelanggan memasukkan data keluhannya, pelanggan akan di arahkan untuk mengisi menu login yang berada disebelah kanan.
5. Menu informasi merupakan link ke menu informasi data pengaduan pelanggan yang berfungsi untuk pelanggan yang ingin mengetahui apakah keluhannya sudah di tindak lanjuti ataupun belum selesai di tindak lanjuti.

2. Menu Login

Ada 3 fungsi dari menu *login* ini pada *website* PDAM Tirta Musi Palembang ini yaitu *login* untuk pelanggan, *login* untuk admin dan *login* untuk petugas lapangan. Penjelasan selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. *Login* pelanggan hanya dapat digunakan oleh pelanggan yang akan masuk ke sistem input kotak keluhan, dimana terdapat *form input* seperti *username* dan *password* yang harus di isi agar bisa masuk ke dalam halaman kotak keluhan. Ada 2 sub menu yang terdapat dihalaman utama kotak keluhan pelanggan yaitu:

1. Menu kotak keluhan merupakan halaman yang menampilkan *form input* keluhan bagi pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya.
2. Menu *logout* merupakan menu untuk keluar dari halaman kotak keluhan pelanggan.

2. *Login admin* hanya dapat digunakan oleh petugas bagian pelayanan untuk admin masuk ke sistem halaman admin yang telah dibuat, dimana terdapat *form input* seperti *username* dan *password* yang harus di isi agar bisa masuk ke dalam halaman admin. Ada 3 sub menu yang terdapat dihalaman admin yaitu:

1. Menu input merupakan halaman yang menampilkan input pelanggan, *input* petugas dan *input* buku tamu.
2. Menu informasi merupakan halaman yang menampilkan informasi yang terdiri dari informasi pelanggan, informasi petugas dan informasi keluhan.
3. Menu *logout* merupakan menu untuk keluar dari halaman admin.

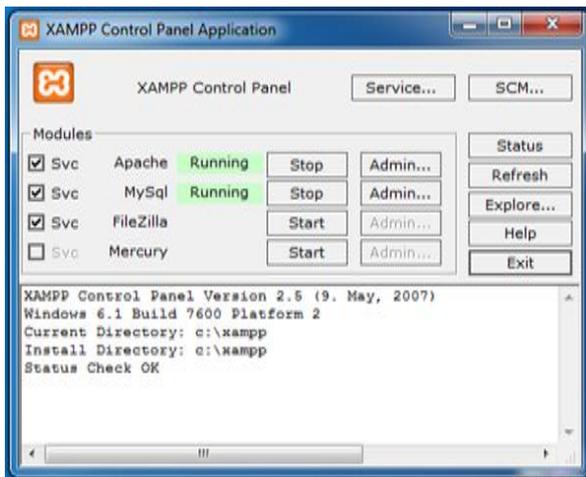
3. *Login* petugas hanya dapat digunakan oleh kepala bagian petugas lapangan untuk masuk ke sistem halaman petugas yang telah dibuat, dimana terdapat *form input* seperti *username* dan *password* yang harus di isi agar bisa masuk ke dalam halaman petugas. Ada 3 sub menu yang terdapat dihalaman petugas yaitu:

1. Menu petunjuk merupakan halaman yang menampilkan petunjuk cara *edit* pengaduan pelanggan apakah selesai ataupun belum selesai.
2. Menu informasi merupakan halaman yang menampilkan informasi yang terdiri dari informasi pelanggan dan informasi keluhan.
3. Menu *logout* merupakan menu untuk keluar dari halaman petugas.

Untuk menjalankan Sistem Informasi keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi

Palembang ini, terdiri dari beberapa tahapan yaitu:

1. Hidupkan komputer hingga tampil layar *desktop windows*.
2. Setelah itu, buka aplikasi *xampp control panel*, *strat apache* dan *MySQL*. Seperti gambar di bawah ini



Gambar 4. Xampp Control Panel

3.2 Tampilan Halaman Utama

Halaman utama yaitu halaman *index* yang berfungsi sebagai halaman utama secara otomatis pada saat web ini diakses. Ada 5 sub menu yang terdapat dihalaman utama *website* ini yaitu menu beranda, menu *profil*, menu visi dan misi, menu kotak keluhan dan menu informasi. Berikut ini adalah rincian penjelasnya.

1. Tampilan Halaman Beranda

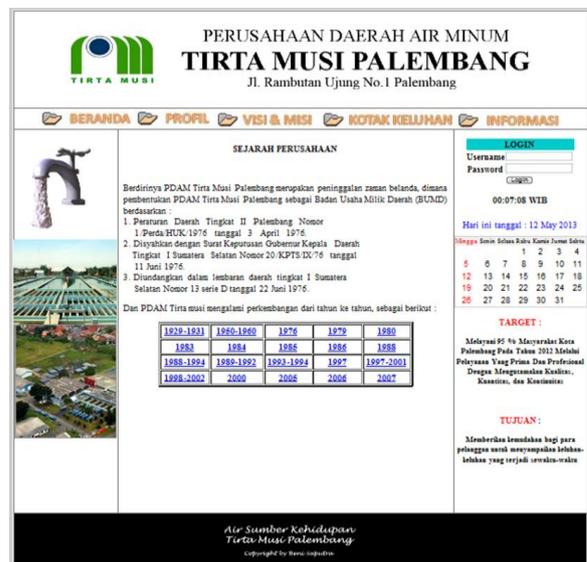
Halaman beranda merupakan halaman yang pertama sekali tampil pada saat mengetikkan *address http://localhost/PDAM/* di *web browser*. Tampilan halaman ini berisikan tentang informasi PDAM Tirta Musi Palembang. Berikut ini adalah tampilan halaman beranda.



Gambar 5. Halaman Beranda

2. Tampilan Halaman Profil

Tampilan halaman profil akan tampil jika diklik menu profil maka akan menampilkan halaman yang berisikan tentang sejarah perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang secara singkat. Berikut ini adalah tampilan halaman profil.



Gambar 6. Halaman Profil

3. Tampilan Halaman Visi Dan Misi

Tampilan halaman visi dan misi akan tampil jika diklik menu visi dan misi maka akan

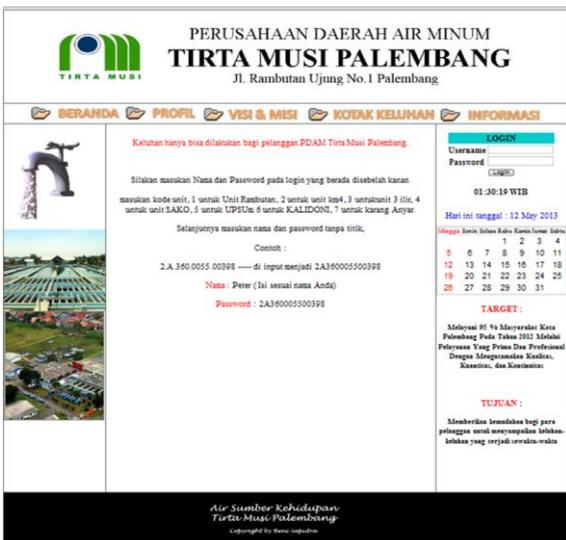
menampilkan halaman yang berisikan visi dan misi perusahaan PDAM Tirta Musi Palembang. Berikut ini adalah tampilan halaman visi dan misi.



Gambar 7. Halaman Visi & Misi

4. Tampilan Halaman Kotak Keluhan

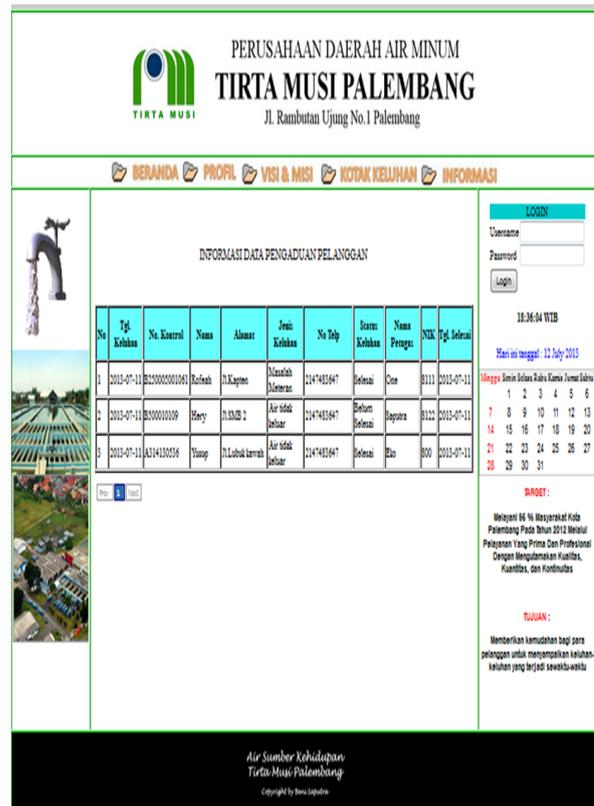
Tampilan halaman kotak keluhan akan tampil jika diklik menu kotak keluhan maka akan menampilkan halaman kotak keluhan yang berisi petunjuk cara melakukan keluhan. Sebelum pelanggan memasukan data keluhannya, pelanggan akan di arahkan terlebih dahulu untuk mengisi form menu *login* yang berada disebelah kanan.



Gambar 8. Halaman Kotak Keluhan

5. Tampilan Halaman Informasi

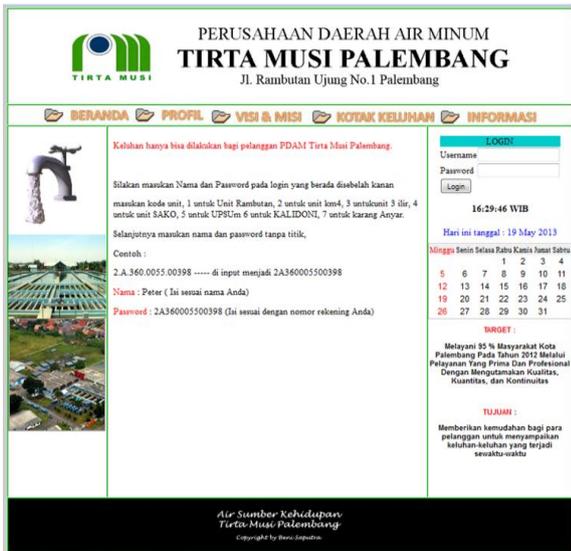
Informasi merupakan link ke menu informasi data pengaduan pelanggan yang berfungsi untuk pelanggan yang ingin mengetahui apakah keluhannya sudah di tindak lanjuti ataupun belum selesai di tindak lanjuti oleh petugas PDAM Tirta Musi Palembang. Berikut ini adalah tampilan halaman informasi.



Gambar 9. Halaman Informasi

6. Tampilan Halaman Login

Ada tiga fungsi yang terdapat pada menu login ini yaitu login untuk pelanggan, *login* untuk admin dan *login* untuk petugas lapangan. Login admin hanya dapat digunakan oleh petugas pelayanan dan *login* petugas hanya dapat digunakan oleh pimpinan petugas lapangan. Berikut ini adalah rincian penjelasan dari menu *login* pelanggan, *login* admin dan *login* petugas.



Gambar 10. Halaman Login

7. Tampilan Halaman Login Pelanggan

Halaman *login* ini hanya dapat digunakan untuk pelanggan yang akan masuk ke sistem input kotak keluhan yang telah dibuat, dimana terdapat *form input* seperti *username* dan *password* yang harus diisi agar bisa masuk ke dalam halaman kotak keluhan. Didalam *form input login* terdapat *username* dan *password*.



Gambar 11. Login Pelanggan

8. Halaman Utama Keluhan Pelanggan

Halaman utama kotak keluhan ini merupakan halaman yang tampil sesudah halaman login. Pelanggan dapat masuk ke

halaman ini, jika pelanggan telah mengisi menu login dengan benar maka sistem akan menampilkan halaman utama keluhan secara otomatis pada saat login. Berikut ini adalah tampilan halaman utama keluhan pelanggan.



Gambar 12. Halaman Utama Keluhan Pelanggan

9. Halaman Kotak Keluhan Pelanggan

Tampilan halaman ini merupakan tampilan form input kotak keluhan bagi pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya. Didalam menu form input kotak keluhan ini terdapat beberapa form yang harus diisi oleh pelanggan yaitu :

1. Nomor kontrol secara otomatis akan muncul sendiri ketika kotak keluhan diklik.
2. Nama secara otomatis akan muncul sendiri ketika kotak keluhan diklik
3. Alamat secara otomatis juga akan muncul sendiri ketika kotak keluhan diklik.
4. Jenis keluhan terdapat lima jenis keluhan yang harus dipilih pelanggan yaitu air

- tidak keluar, rekening kemahalan, masalah meteran, diputus dan lain – lain.
- Catatan keluhan diisi dengan apa yang akan pelanggan sampaikan tentang masalah keluhannya.
 - Status keluhan pelanggan ini terdapat dua pilihan yaitu selesai dan belum selesai. Pelanggan hanya bisa memilih status keluhan yaitu belum selesai karena status keluhan ini nantinya akan di edit oleh kepala petugas lapangan jika sudah selesai dilakukan perbaikan yang akan muncul di menu informasi halaman index.
 - Keterangan diisi sebagai tambahan jika pelanggan masi ada yang ingin disampaikannya tentang pelayanan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang, jika tidak ada cukup dikosongkan saja.

Contoh :

No Kontrol : B250005001061
 Nama : Rofeah
 Alamat :Jl. P.S.I. Lautan No.784
 Lr. Kelurahan Rt.22 Rw.06
 jenis Keluhan : Air Tidak Keluar
 Catatan Keluhan :Air dirumah saya sudah 5 hari tidak keluar
 Status Keluhan :Belum Selesai
 Keterangan :Tolong segera diperbaiki secepatnya
 No. Telpn : 081212345678

Berikut ini adalah tampilan halaman *from* kotak keluhan.

Gambar 13. Halaman *Form* Kotak Keluhan

10. Halaman *Input*

Tampilan *input* ini akan tampil jika diklik menu input maka akan menampilkan halaman yang terdiri dari 2 *input* yaitu *input* pelanggan dan *input* petugas. Berikut ini adalah gambaran dan rincian penjelasan.

Gambar 14. Halaman *Input* Admin

11. Input Data Pelanggan

Tampilan halaman ini merupakan tampilan *form input* data pelanggan bagi pelanggan yang akan berlangganan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang. Dan juga *input* data pelanggan ini merupakan *username* dan *password* bagi pelanggan yang akan *login* untuk melakukan keluhannya yaitu *username* sebagai nama pelanggan dan *password* sebagai nomor rekening pelanggan.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MUSI PALEMBANG
Jl. Rambutan Ujung No.1 Palembang

INPUT INFOLOG LOG OUT

INPUT DATA PELANGGAN

Data Pelanggan	
No. Kontrol	B250005001061
Nama Pelanggan	Benny
Alamat	Jl. Kapten Lt. Sakti Rt. 22 Rw. 06 Kec. Arisakti
Tgl. Pasang	2004-12-05 <small>Cetak</small>
Merk Meter	Aitron
No. Seri Meter	0012345
Tgl. Meter	2004-12-15 <small>Cetak</small>
Status Pelanggan	Y
Proses	<input type="button" value="Proses"/>

[Kembali ke Halaman Sebelumnya](#)

Air Sumber Kehidupan
Tirta Musi Palembang
Copyright © by Beni Saputra

Gambar 15. Halaman *Form* Data Pelanggan

12. Input Data Petugas Lapangan

Tampilan halaman ini merupakan tampilan *form input* data petugas lapangan yang diisi oleh admin. Dan juga data petugas ini merupakan *username* dan *password* bagi petugas yang akan *login* untuk melakukan penggeditan. *username* adalah sebagai nama petugas dan *password* sebagai nomor nik petugas. Di dalam form input data petugas ini terdapat beberapa form yang harus diisi oleh admin. Berikut ini adalah tampilan halaman *form input* data petugas.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MUSI PALEMBANG
Jl. Rambutan Ujung No.1 Palembang

INPUT INFOLOG LOG OUT

INPUT DATA PETUGAS LAPANGAN

Data Petugas Lapangan	
Nik	8001
Nama	NANDAR
Alamat	Jl. Kapten Lt. Sakti Rt. 22 Rw. 06 Kec. Arisakti
No. Telp	0821-23412343
Proses	<input type="button" value="Simpan"/>

[Kembali ke Halaman Sebelumnya](#)

Air Sumber Kehidupan
Tirta Musi Palembang
Copyright © by Beni Saputra

Gambar 16. Halaman *Form* Data Petugas

13. Informasi Pelanggan

Jika diklik pada menu informasi maka akan terdapat informasi. Informasi yang pertama yaitu informasi pelanggan. Jika diklik informasi pelanggan pada menu informasi, maka sistem akan menampilkan informasi data pelanggan sebagai berikut.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MUSI PALEMBANG
Jl. Rambutan Ujung No.1 Palembang

INPUT INFOLOG LOG OUT

Informasi Data Pelanggan

[Cetak Laporan](#) | [Cetak Laporan / Bulan](#)

No	No. Kontrol	Nama	Alamat	Tgl. Pasang	Tgl. Meter	Merk Meter	No. Seri	Aksi
1	AS10020042	Andri	Jl. niko maju emudra ba	2013-09-03	2013-08-12	Meksi	8927	Edit / Hapus
2	B123456	Benny	Jl. Kapten Ari	2013-01-03	0000-00-00	Aitron	7897	Edit / Hapus
3	B500010109	Fery	Jl. SUD 2	2013-12-30	2013-12-30	Aitron	234	Edit / Hapus
4	B1234566	Jani	Jl. Kpten	2012-08-09	2012-08-01	Aitron	2452	Edit / Hapus
5	B500-040-07	Lince	Jl. Pajak	2013-01-03	2013-02-03	Aitron	87353	Edit / Hapus
6	B250005001061	Rofeah	Jl. Kadir Tkr	2013-01-03	0000-00-00	Meksi	8943	Edit / Hapus

[Kembali ke Halaman Sebelumnya](#)

Air Sumber Kehidupan
Tirta Musi Palembang
Copyright © by Beni Saputra

Gambar 17. Informasi Data Pelanggan

14. Informasi Keluhan

Jika diklik informasi keluhan pada menu informasi, maka sistem akan menampilkan

informasi data keluhan pelanggan tampilannya adalah sebagai berikut.

No	Tgl. Keluhan	No. Kontrol	Nama	Alamat	Jenis Keluhan	No. Telp	Status Keluhan	Nama Petugas	Nik	Tgl. Selesai	Aksi
1	2013-07-11	B250005001061	Rofeah	Jl.Kapten	Masalah Meteran	2147483647	Selesai	Oze	8111	2013-07-11	Hapus Petugas SPT
2	2013-07-11	B500010109	Hery	JL.SS.GB 2	Air tidak keluar	2147483647	Belum Selesai	Saputra	8122	2013-07-11	Hapus Petugas SPT
3	2013-07-11	A314130336	Yusup	JL.Lobak karwah	Air tidak keluar	2147483647	Selesai	Eko	800	2013-07-11	Hapus Petugas SPT

Gambar 18. Informasi Data Keluhan

15. Tampilan Halaman Utama Petugas

Halaman utama petugas ini merupakan halaman yang tampil sesudah halaman login. Petugas dapat masuk ke halaman ini, jika petugas telah mengisi menu login dengan benar maka sistem akan menampilkan halaman utama area petugas secara otomatis pada saat login.



Gambar 19. Halaman Utama Petugas

16. Form Edit Proses Perbaikan

Didalam form edit proses perbaikan ini hanya terdapat dua pilihan yaitu selesai dan belum selesai. Jika proses perbaikan lapangan sudah selesai diperbaiki oleh petugas lapangan maka petugas akan memilih selesai. Berikut ini adalah tampilannya.

Gambar 19. Form Edit Proses Perbaikan

17. Hasil Perbaikan

Jika informasi perbaikan diklik pelanggan maka sistem akan menampilkan informasi hasil kerja perbaikan. Didalam informasi hasil kerja perbaikan terdapat tempat untuk melihat hasil perbaikan dan cetak berdasarkan perbulan. Berikut ini adalah tampilannya.



Gambar 20. Hasil Perbaikan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian pada bab – bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan mencoba menarik kesimpulan. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis.

1. Dengan adanya sistem informasi keluhan pelanggan yang berbasis *web* ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam mengadukan keluhan mereka dimanapun dan kapanpun dengan cara tanpa harus datang langsung ke kantor PDAM Tirta Musi Palembang.
2. *Web* ini di bangun menggunakan tahapan pengembangan sistem menurut Simarmata yang terdiri dari *formulasi*, perencanaan, analisis serta rekayasa *implementasi* dan pengujian.
3. Dengan diterapkan aplikasi sistem informasi keluhan pelanggan pada PDAM

Tirta Musi Palembang yang berbasis *web* ini dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan bagi petugas pelayanan pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang dalam melakukan *input* pelanggan, *input* keluhan pelanggan, cetak laporan pengaduan dan cetak rekap keluhan. Dan dapat memberikan informasi dengan cepat dan akurat tentang data informasi pengaduan pelanggan bagi pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Fatta, Hanif, 2007. *Analisis & Perancangan Sistem Informasi*. ANDI. Yogyakarta.
- Kadir, Abdul, 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. ANDI. Yogyakarta
- Kusrini, 2008. *Aplikasi Sistem Pakar*. ANDI. Yogyakarta.
- Solikin, M, 2011. *Pelayanan Prima (Service Excellence)*. Inti Prima Promosindo. Jakarta.