

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Sistem Informasi Pemetaan dan Pengaduan Di
PDAM Kecamatan Telaga Berbasis Android

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 22 Oktober 2021
Waktu : 10.00 – 12.00 WITA

Oleh

Nama : Noverita Rizki Ananda Usman Puhi
NIM : 531 415 011

Penguji Skripsi



Penguji 1 : Agus Lahinta, ST., M.Kom
NIP. 19740817 200112 1 001

Penguji 2 : Sitti Suhada, S.Kom., MT
NIP. 19780528 200312 2 003

Penguji 3 : Muchlis Polin, S.Kom., M.Kom
NIP. 19841122 201903 1 004

Penguji 4 : Moh. Ramdhan Arif Kaluku, S.Kom, M.Kom
NIP. 19890407 201504 1 004

Penguji 5 : Nikmasari Pakaya, S.Kom., M.T
NIP. 19860214 201504 2 002

()
()
()
()
()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Intisari

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Telaga merupakan perusahaan yang bertugas melayani pelanggan. Pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gorontalo Kecamatan Telaga misalnya pengaduan pelanggan di PDAM dilakukan melalui telepon ataupun dengan mendatangi langsung bagian pelayanan PDAM dan akan dilayani oleh petugas pelayanan pelanggan. Data pengaduan akan diinputkan ke sistem (*server*) secara manual. Kemudian petugas menyerahkan surat perintah penanganan pengaduan kepada petugas piket teknik yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti ke lokasi yang dituju. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi pemetaan dan pengaduan berbasis *Android*. Pembuatan aplikasi menggunakan Metode SDLC (*Software Development Life Cycle*) dengan tahapan menganalisis tahapan kebutuhan yang diperlukan, mendesain pemodelan rancangan yang akan dibuat, mengimplementasikan sistem informasi pemetaan dan pengaduan berbasis android untuk memudahkan pelanggan, melakukan testing untuk kelayakan aplikasi yang dibuat dengan menggunakan blackbox dan pemeliharaan aplikasi untuk mengontrol aplikasi dengan membuat pembaharuan atau peningkatan yang sesuai secara berkala. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang dapat mengirim data pengaduan dan informasi layanan pelanggan ke *server* melalui perangkat yang mendukung yaitu *Android mobile*. Sistem ini dapat digunakan oleh operator, teknisi, dan pelanggan PDAM khususnya pada PDAM Kecamatan Telaga. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan mendasar dari PDAM Kecamatan Telaga terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan.

Kata Kunci : *Android, PDAM, Pemetaan dan Pengaduan, SDLC*

Abstract

The Regional Drinking Water Company (PDAM) in Telaga Subdistrict is a company that provides clean water supplies and services to customers' needs. The services available at PDAM include customer complaints, whether reported indirectly via telephone or directly to the office. These complaints will be served and submitted by the customer service officers manually. After the data for all complaints are received, the officer will submit the complaint handling order to the technical picket officer concerned for the follow-up to the proposed location. As a solution to facilitate this situation, this study aims to design an Android-based mapping and complaint information system for PDAM customers. This application utilized the SDLC (Software Development Life Cycle) method with 6 stages include: 1) Analyzing the necessary requirements, 2) Designing the design model, 3) Implementing an Android-based mapping and complaint information system, 4) Testing the feasibility of the application using Blackbox, and 5) Maintaining the application control through regular updates and improvements. The finding of this research resulted in an android-based system that can accommodate complaint data and customer service information to the server. This system can be used by operators, technicians, and PDAM customers in Telaga Subdistrict. Therefore, it is also expected that this system can help the PDAM officers of Telaga Subdistrict improve their services, especially related to customer complaints.

Keywords : *Android, PDAM, Mapping and Complaint, SDLC*

