

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi industri 4.0 memungkinkan semua jenis pekerjaan akan memanfaatkannya. Hampir semua jenis pekerjaan menggunakan kecanggihan teknologi, contohnya penggunaan komputer. Tidak terkecuali dalam bidang Jasa Pelayanan. Saat ini berbagai perusahaan pemerintah dan swasta sudah menggunakan teknologi untuk membantu pekerjaan dan usaha mereka agar lebih efektif dan efisien. Dari perkembangan tersebut, akan memberikan kemudahan informasi kepada pelanggan, yang semuanya bisa diakses kepada masyarakat yang membutuhkan, dengan tujuan untuk mempermudah dalam memberikan sejumlah informasi yang berhubungan dengan pelayanan tersebut (Pilomonu, 2020)

Selain perkembangan komputer yang sudah memasuki era *laptop/notebook*, perkembangan *handphone* pun tidak kalah pesatnya. Perkembangan *handphone* saat ini juga telah merambah ke segala aspek kehidupan sehingga saat ini seolah masyarakat telah dimanjakan oleh adanya alat yang dapat memberikan kemudahan dalam aktivitas sehari – hari, yaitu ditandai dengan lahirnya teknologi *smartphone*. Perkembangan *smartphone* saat ini berkembang dengan pesat dan teknologinya tidak hanya digunakan oleh penggunanya sebagai media komunikasi, tetapi untuk saling koneksi dengan dunia luar seperti internet. Salah satunya *smartphone* yang berbasis *Android*. *Android* merupakan sistem perangkat *mobile* yang berkembang dengan pesat pada saat ini.

Di Kabupaten Gorontalo perkembangan teknologi semakin pesat, hal ini tidak lepas dari kesadaran akan pentingnya informasi dalam kehidupan sehari – hari. Dengan kesadaran tersebut orang – orang akan berusaha untuk menciptakan teknologi informasi yang dapat mendukung pemberian informasi secara cepat dan tepat, hal ini membuat penduduk Indonesia khususnya Kabupaten Gorontalo, yang membutuhkan suatu sistem informasi pelayanan pelanggan berupa pemetaan dan pengaduan pada PDAM Kecamatan Telaga, terdiri dari 18 Kecamatan, 205 desa/kelurahan, dengan luas wilayah 2.207,58 km². Jumlah Penduduk Kabupaten Gorontalo pada tahun 2013 yakni 388.841 jiwa. Dari 205 desa/kelurahan di wilayah Kabupaten Gorontalo, terdapat 111 desa/kelurahan yang mendapatkan pelayanan dari PDAM Kabupaten Gorontalo dan 94 desa/kelurahan yang belum mendapatkan pelayanan PDAM.

Dalam memenuhi kebutuhan air bersih, PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki 11 unit SPAM yang tersebar di 11 kecamatan dari 18 kecamatan yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Gorontalo. PDAM Unit Telaga merupakan salah satu unit pelayanan PDAM di Kabupaten Gorontalo. Cakupan pelayanan PDAM Unit Telaga meliputi 4 kecamatan yakni Kecamatan Telaga, Kecamatan Telaga Biru, Kecamatan Talaga Jaya dan Kecamatan Tilango. Sumber air baku PDAM Unit Telaga berasal dari sungai Bulango. Kapasitas sumber yang dimiliki PDAM Unit Telaga sebesar 350 l/dt dan kapasitas produksi 120 l/dt. Dari Data Laporan Teknik PDAM Kabupaten Gorontalo dalam 5 tahun terakhir yakni dari tahun 2009 sampai tahun 2013, jumlah penduduk wilayah pelayanan PDAM Unit Telaga meningkat menjadi 75.109 jiwa, Jumlah pelanggan PDAM sebanyak

38.042 jiwa dengan jumlah sambungan 2.305 sambungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin bertambah jumlah penduduk, semakin banyak sambungan yang terpasang dan semakin bertambah pula jumlah konsumen PDAM.

Pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gorontalo Kecamatan Telaga khususnya pengaduan pelanggan di PDAM dilakukan melalui telepon ataupun dengan mendatangi layanan 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.

Program sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis android ini merupakan salah satu upaya untuk mempermudah dan membangun keterhandalan (*Reliability*) oleh pihak manajemen perusahaan daerah air minum dikecamatan Telaga yang berkaitan penting pada sistem pelayanan pemetaan dan pengaduan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, untuk membutuhkan kebutuhan mendasar dari PDAM Kecamatan Telaga terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, maka dirancang suatu sistem yang dapat mengirim data pengaduan dan informasi layanan pelanggan berbasis android. Yakni “Sistem Informasi pemetaan dan pengaduan di PDAM Kabupaten Gorontalo Kecamatan Telaga Berbasis Android”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana merancang Sistem Informasi pemetaan dan pengaduan berbasis *Android* di PDAM Kecamatan Telaga?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merancang Sistem Informasi pemetaan dan pengaduan berbasis *Android*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Membantu petugas pelayanan pelanggan dalam pengiputan data sehingga mempercepat pelayanan pemetaan, dan pengaduan yang diterapkan pada pelanggan PDAM Kecamatan Telaga.
2. Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan informasi pemetaan dan pengaduan pada pelanggan PDAM Kecamatan Telaga.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Sistem yang dirancang merupakan system yang berbasis *Android*
2. Objek data penelitian ini adalah proses pemetaan dan pengaduan dalam penelitian pada PDAM Kecamatan Telaga
3. Pemetaan dilakukan pada alamat pelanggan PDAM