**RANCANG BANGUN APLIKASI PENDAFTARAN CALON PELANGGAN DAN PELAPORAN GANGGUAN LAYANAN PDAM TIRTA RAHARJA BERBASIS ANDROID**

Tugas Metodologi Penelitian



Disusun Oleh :  
Rizky Darmawan

Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Fakultas Infomatika

2019/2020

BAB 1

PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Penerapan Teknologi Informasi dalam membantu layanan dan operasional sehari-hari sudah bukan hal baru pada saat ini. Hampir semua perusahaan dan instansi pemerintahan sudah menggunakan teknologi informasi ini untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan. Disamping perkembangan pesat dari perangkat komputer yang sudah memasuki era laptop/notebook, perkembangan handphone pun tidak kalah pesatnya. Pada saat ini handphone bukan sebuah alat komukasi saja tetapi 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 aktifitas 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 berkoneksi dengan dunia luar seperti internet. Salah satunya smartphone yang memiliki sistem operasi berbasis Android. Android merupakan sistem perangkat mobile yang berkembang dengan pesat pada saat ini.

Android sebagai sistem operasi telepon pintar yang paling banyak digunakan di dunia. Android juga menjadi pilihan bagi perusahaan teknologi yang menginginkan sistem operasi berbiaya rendah dan ringan untuk perangkat berteknologi tinggi tanpa harus mengembangkannya dari awal. Sifat Android yang terbuka juga telah mendorong munculnya komunitas pengembang aplikasi dengan menambahkan fitur-fitur baru. Salah satunya adalah aplikasi pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam bidang pelayanan publik, sehingga pelayanan publik menggunakan keunggulan sistem informasi yang akan di gunakan sebagai kunci strategi penggelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan publik dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen yang membantu atau menjadi pertimbangan dalam mengambil keputusan bagi pimpinan dalam pengelolaan pelayanan publik. Dengan perkembangan teknologi semua pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan dalam pelayanan. Pelayanan publik yang menggunakan media elektronik dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti keluhan mengenai lalulintas, pendidikan, kesehatan, administrasi, dan masih banyak lagi.

Pada saat ini PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dimana pelayanannya masih dibawah kualitas baik. Sebagai contoh dalam pendaftaran calon pengguna PDAM apabila ingin memasang PDAM harus mengecheck apakah lokasinya berada di jaringan eksisting atau non-eksisting, untuk mendapatkan informasi tersebut, pelanggan harus menelpon customer service dari kantor wilayah pelayanan yang dituju dimana membutuhkan tambahan biaya pulsa untuk melakukan itu, atau datang langsung ke kantor wilayah pelayanan yang dituju dimana memerlukan waktu dan biaya tambahan hanya untuk mengetahui tersedia atau tidaknya jaringan PDAM di lokasinya dan pendaftaran calon pelanggan masih dilakukan secara manual dengan datang ke kantor wilayah pelayanan. Pelayanan bagi pelanggan apabila memiliki keluhan atau kerusakan pada pelayanan PDAM pelaporan hanya dapat dilakukan dengan menelpon kantor wilayah pelayanan atau datang ke kantor wilayah pelayanan.

Berdasarkan Latar Belakang masalah di atas, terkait dengan kebutuhan calon pengguna dan pengguna PDAM Tirta Raharja maka dipelukannya suatu aplikasi yang dapat melayani pendaftaran, pengecheckan jalur PDAM dan pelaporan keluhan pelanggan.

* 1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Penelitian maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi yang dapat memudahkan calon pelanggan untuk mengetahui tersedia atau tidaknya jalur PDAM di daerahnya dan mendaftar layanan PDAM Tirta Raharja ?
2. Bagaimana cara merancang sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan untuk melakukan pelaporan kerusakan/keluhan kepada Tirta Raharja?
3. Bagaimana cara mengimplementasikan rancangan menjadi sebuah aplikasi yang dapat membuat calon pelanggan dan pelanggan merasa puas ?

* 1. **Tujuan Penelitian**

1. Untuk memberi solusi rancangan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan dari calon pelanggan
2. Untuk memberi solusi rancangan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan.
3. Untuk membangun aplikasi yang dapat membuat calon pelanggan dan pelanggan puas terhadap pelayan PDAM Tirta Raharja