

Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Teknis Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Batang

SUCI APRILIANI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : uciksiuci@yahoo.co.id

ABSTRAK

Pelayanan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum masih diproses secara manual dengan tulisan tangan yang dicatat dalam sebuah buku, meskipun dibantu dengan komputer akan tetapi masih menggunakan program aplikasi Microsoft Excel untuk perhitungannya dan dokumentasi laporan. Oleh karena itu diperlukan sistem yang dapat mengatur aktivitas dalam kegiatan pelayanan. Dengan adanya sistem informasi diharapkan dapat membantu pengurus dalam pendataan pelanggan, pendataan pengaduan pelanggan, pendataan petugas, mencatat kerusakan, biaya perbaikan, pendataan perbaikan, dan pembuatan laporan. Serta mempermudah petugas dalam mengetahui laporan pengaduan. Metodologi pengumpulan data menggunakan metode : interview yaitu dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan bagian pelayanan. Observasi yaitu pengamatan langsung mengenai sistem pengaduan yang berjalan. Studi pustaka adalah pengumpulan data dengan mempelajari buku atau literatur-literatur mengenai sistem informasi. Desain sistem dan perancangan database yang digunakan mulai dari Context Diagram, DFD Level, ERD, Normalisasi, Relasi Tabel, Kamus Data dan Desain Input Output yang menghasilkan suatu database dan kelompok laporan yaitu Informasi data pelanggan, informasi pengaduan pelanggan, informasi petugas, informasi perbaikan, dan informasi laporan pengaduan dan perbaikan. Dengan demikian diharapkan penyimpanan data menjadi terpusat dan keberadaan data akan selalu terkontrol dengan baik dari segi ketelitian dan validasi data dapat dipertanggungjawabkan sehingga informasi yang disajikan akan lebih cepat dan akurat.

Kata Kunci : Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Pelayanan, Pengaduan

Information System of Technical Support On Regional Water Company (PDAM) Batang

SUCI APRILIANI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : uciksiuci@yahoo.co.id

ABSTRACT

Customer complaint service on the Regional Water Company still processed manually with a handwritten note in a book, though aided by the computer but still use the Microsoft Excel application program for the calculation and reporting documentation. Therefore we need a system that can regulate the activity of the service activity. With the information system is expected to assist the management in customer data collection, collection of customer complaints, inventory clerk, records of damage, cost of repairs, improved data collection, and report generation. As well as ease in knowing the complaints officer. Methodology of data collection methods: interviews is with a question and answer directly to the portion of the service. Observation of the direct observation of the complaint system running. Literature is the collection of data by studying books or literature about information systems. System design and database design that is used from the Context Diagram, Level DFD, ERD, Normalization, Relationships Table, Data Dictionary and Design Input Output database and generate a report that groups information, customer data, customer complaint information, information officers, repair information, and information reporting complaints and repairs. It is expected to be a centralized data storage, and where the data will always be well controlled in terms of accuracy and validation of the data can be accounted for so that the information presented will be more quickly and accurately.

Keyword : Sistem, Informasi, Sistem Informasi, Pelayanan, Pengaduan