

Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi

Zulfikri Akbar, Herry Mulyono

*Program Studi Magister Sistem Informasi, STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jendral Sudirman Thehok - Jambi*

E-mail: zulfikri_akbar@yahoo.com, devitrajoni@yahoo.co.id

Abstract

Customer satisfaction towards PDAM Tirta Mayang Jambi services is associated with the level of service quality of service provided. The use of IT can help to improve the quality of services at PDAM Tirta Mayang Jambi and is viewed as a strategic asset that helps to determine business strategies of PDAM Tirta Mayang Jambi. This research was conducted with the aim to design information system of PDAM Tirta Mayang ITSM Jambi. Data collection method used is through interview, observation and documentation, as the data and information obtained were analyzed which resulted in an analysis of the condition of the running system. The system is designed in the form of protitipe which its design follows each stage of ITIL version 3 area service operation, namely: the process of event management, incident management (incident identification, incident logging, incident categorization, incident prioritization, initial diagnosis, incident escalation, investigation and diagnosis, resolution and recovery, incident closure), request fulfillment, problem management, and access management. The results of this study is in the form of an information system design ITSM on PDAM Tirta Mayang Jambi City designed based framework ITIL version 3 service operation area.

Keywords : MIS customer service, ITSM, ITIL version 3, service operation.

Abstrak

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Penggunaan TI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dan dipandang sebagai aset strategis yang turut menentukan strategi bisnis PDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk merancang sistem informasi ITSM pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode wawancara, observasi dan dokumentasi, selanjutnya data dan informasi yang diperoleh dianalisis yang menghasilkan sebuah analisa kondisi sistem yang sedang berjalan. Adapun sistem yang dirancang berupa protitipe yang rancangannya mengikuti setiap tahapan proses ITIL versi 3 area service operation, yaitu: proses event management, incident management (incident identification, incident logging, incident categorization, incident prioritization, initial diagnosis, incident escalation, investigation and diagnosis, resolution and recovery, incident closure), request fulfillment, problem management, dan access management. Hasil penelitian ini berupa sebuah rancangan sistem informasi ITSM pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi yang dirancang berdasarkan framework ITIL versi 3 area service operation.

Kata kunci : SIM layanan pelanggan, ITSM, ITIL versi 3, service operation.

© 2016 Jurnal Manajemen Sistem Informasi.

1. Pendahuluan

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi (selanjutnya disebut PDAM Tirta Mayang Kota Jambi) merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas sebagai pengelola pendistribusian air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kota Jambi.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan tersebut erat kaitannya dengan kualitas

pelayanan yang dapat diukur dengan melihat keluhan dan umpan balik dari masyarakat, diantaranya kualitas air, distribusi dan pelayanan.

Penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini akan sangat membantu PDAM Tirta Mayang Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi pada bidang layanan pelanggan di PDAM Tirta Mayang Kota Jambi tentunya juga menjadi suatu kebutuhan, dan tidak hanya ditempatkan pada posisi pendukung saja seperti untuk komputasi data dan otomatisasi proses, namun juga dipandang sebagai aset strategis yang turut menentukan strategi bisnis PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

1.1. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang sistem informasi manajemen layanan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi?

1.2. Perumusan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Objek penelitian dilakukan di PDAM Tirta Mayang Kota Jambi pada bagian Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Rancangan yang dibangun hanya sebatas Prototype.
3. Fokus yang akan diambil penelitian ini yakni menggunakan ITIL versi 3 area service operation.

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang diangkat, maka tujuan yang ingin dicapai adalah merancang sistem informasi manajemen layanan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi menjadi lebih mudah dalam mendapatkan informasi dan pemberitahuan dari petugas dan lebih mudah dalam menyampaikan pengaduannya terkait jasa pelayanan gangguan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
2. PDAM Tirta Mayang Kota Jambi sebagai masukan dan referensi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan atau keputusan yang dipandang perlu dalam usaha meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
3. Pemerintah Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan terhadap layanan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan.
4. Peneliti sebagai referensi serta informasi untuk penelitian yang lebih baik dimasa mendatang.

2. Tinjauan Pustaka/ Penelitian Sebelumnya

Adapun penelitian relevan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian yang dilakukan:

1. Nurfaizah, dkk (2015) pada jurnal penelitiannya yang berjudul "Rancangan Information Technology Service Management Menggunakan Information Technology Infrastrukture Library (Studi Kasus: STMIK AMIKOM Purwokerto)".

Dalam penelitiannya, Nurfaizah, dkk mengungkapkan bahwa tujuan dari penelitiannya adalah:

- a. Mengetahui kondisi penerapan manajemen penggunaan teknologi informasi dan sistem informasi.
- b. Mengidentifikasi permasalahan pada proses manajemen dukungan layanan
- c. Mengimplementasikan framework ITIL pada penerapan sistem informasi, khususnya dalam merancang IT Service Management.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh Nurfaizah, dkk adalah studi literatur wawancara dan kuesioner, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan alur framework IT Infrastructure Library domain service support dan service delivery.

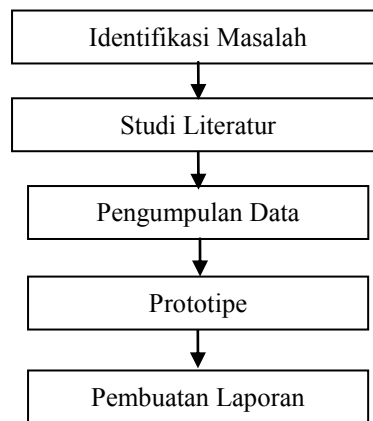
Hasil penelitian yang diperoleh adalah ITSM menghasilkan perancangan pada masing-masing prosesnya dari 2 domain pembangun ITSM yaitu domain service support dan service delivery.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Nurfaizah, dkk dengan penelitian penulis adalah:

- a. Merancang IT Service Management dengan menggunakan framework ITIL
- b. Proses kerja yang digunakan untuk menganalisa dan merancang sama, yaitu incident management, request fulfillment, problem management, service desk function.

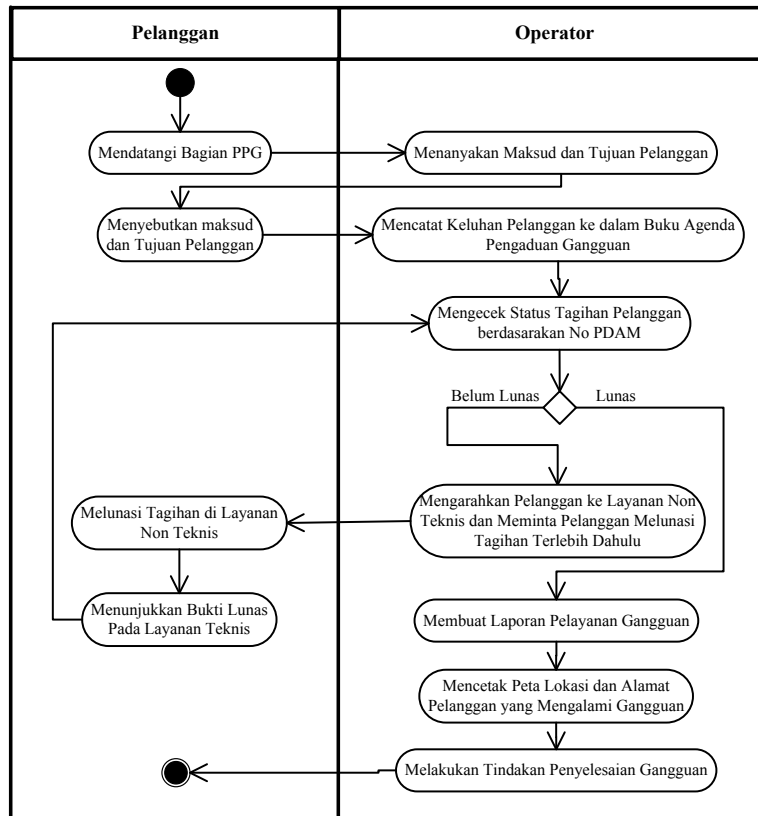
Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurfaizah, dkk dengan penelitian penulis adalah:

- a. Domain penelitian yang digunakan Nurfaizah, dkk domain service support dan service delivery sedangkan penelitian penulis menggunakan domain service operation.
 - b. Penelitian yang dilakukan Nurfaizah, dkk, tidak menjelaskan tahapan event management, access management, dan operational activities.
 - c. Penelitian yang dilakukan oleh Nurfaizah, dkk hanya memberikan rekomendasi dari setiap tahapan dalam framework ITIL, namun tidak sampai pada tahap perancangan sistem.
 - d. Framework ITIL yang digunakan oleh Nurfaizah, dkk mengelola layanan sebagai sekumpulan proses dan fungsi sementara penelitian yang penulis gunakan dalam framework ITIL mengelola layanan sebagai sebuah lifecycle/daur hidup.
2. Ramadhani (2014) pada jurnal penelitiannya yang berjudul “Penerapan Information Technology Infrastructure Library Framework pada Sistem Manajemen Service Desk (Studi Kasus: PT. Firstmedia, Tbk)”.
- Ramadhani mengungkapkan dalam meningkatkan pelayanan TI di PT. Firstmedia, Tbk guna menunjang visi PT. Firstmedia, Tbk menjadi perusahaan yang mengedepankan kualitas dan layanan maka salah satu upaya untuk peningkatan layanan TI ini yaitu dengan membangun sebuah pusat pengaduan dan layanan TI.
- Metode pengumpulan data yang digunakan oleh Ramadhani adalah observasi, wawancara dan studi pustaka, sedangkan tahapan metode pengembangan sistem yang dilakukan adalah dengan menganalisis kebutuhan software, desain sistem, code generation, testing, dan support.
- Hasil penelitian Ramadhani dalam penelitiannya adalah dengan menggunakan konsep framework ITIL aplikasi IT Helpdesk yang diusulkan dapat mengurangi masalah human error dalam proses pencatatan data helpdesk dan dapat menghasilkan laporan-laporan yang diharapkan dapat membantu proses pengambilan keputusan internal pada divisi IT dan juga perusahaan.
- Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dengan penelitian yang penulis lakukan adalah merancang IT Service Management dengan menggunakan framework ITIL.
- Perbedaan penelitian Ramadhani dengan penelitian penulis adalah Ramadhani menggunakan area pada framework ITIL yaitu service operation, service transition dan continual service improvement yang merupakan bagian dari daur hidup pada framework ITIL.
3. Sari, dkk. (2010) pada jurnal penelitiannya yang berjudul “Sistem Manajemen Layanan Pelanggan Pada Della Skin Care Palembang Berbasis Android”.
- Sari, dkk. mengungkapkan bahwa study ini dilakukan untuk mengembangkan sistem manajemen hubungan pelanggan yang membantu meningkatkan layanan pelanggan.
- Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan studi pustaka. Metodologi pengembangan sistem menggunakan Waterfall. Dalam pengembangan sistem, bahasa pemrograman yang digunakan adalah Java, basis data yang digunakan adalah MySQL.
- Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sari, dkk. adalah aplikasi sistem manajemen layanan pelanggan pada della skin care berbasis Android berdasarkan kerangka PIECES untuk mengkategorikan permasalahan yang ditemukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- Persamaan Sari, dkk. dengan penelitian yang penulis lakukan adalah merancang sistem manajemen layanan pelanggan yang membantu meningkatkan layanan pelanggan.
- Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk. dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk. menggunakan Android sebagai interface terhadap user, dan telah diimplementasikan Della Skin Care Palembang.
3. Metodologi
- Untuk memperoleh hasil penelitian yang sistematis, berikut ini adalah alur penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian seperti yang terlihat pada gambar 1 berikut:

Gambar 1. *Alur Penelitian*

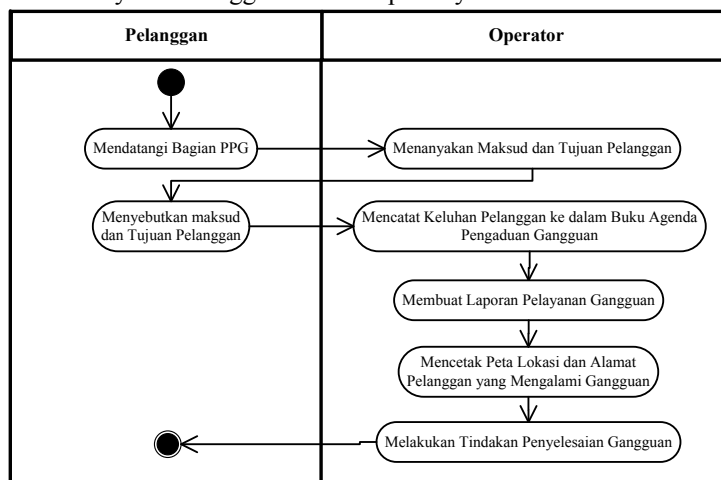
Uraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. **Identifikasi Masalah**
Identifikasi masalah dimulai dengan merumuskan masalah yang dibatasi oleh batasan masalah dan kemudian dilanjutkan dengan penentuan tujuan penelitian serta manfaat penelitian.
 2. **Studi Literatur**
Penulis mengumpulkan teori-teori dengan mempelajari buku-buku referensi, artikel-artikel dan jurnal ilmiah, serta tinjauan pustaka.
 3. **Pengumpulan Data**
 - a. **Pengumpulan Data**
Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah:
 - a) **Wawancara**
Tanya jawab kepada pihak PDAM Tirta Mayang Kota Jambi yaitu Kepala Bagian SDM dan Umum, Kepala Bagian PKA dan LITBANG, Kepala Seksi PPG, dan Operator.
 - b) **Observasi**
Pengamatan langsung kegiatan yang sedang dilakukan pada bagian Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
 - c) **Dokumentasi**
Mempelajari catatan atau dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 - b. **Analisis Data**
Data dan informasi kemudian dianalisis. Selanjutnya mencari solusi pemecahan masalah dengan fokus yang akan diambil menggunakan ITIL versi 3 area service operation.
 4. **Prototipe**
Adapun prototipe yang dibangun pada penelitian ini memiliki proses utama yaitu:
 - a. **Proses Incident Management**
Masukan proses ini berupa laporan keluhan pengguna layanan. Laporan tersebut dicatat dan dianalisis berdasarkan risikonya untuk dilakukan eskalasi penyelesaian keluhan pelanggan. Keluaran proses ini berupa laporan penanganan insiden yang dekerjakan petugas perbaikan.
 - b. **Proses Request Fulfillment**
Masukan proses ini berupa laporan permintaan layanan. Kemudian dicatat dan dianalisis berdasarkan urgensinya kemudian dilakukan eskalasi penyelesaian. Keluaran proses ini berupa laporan penanganan permintaan yang dekerjakan petugas perbaikan.
 - c. **Proses Problem Management**
Masukan proses ini berupa analisis risiko berdasarkan laporan kejadian insiden. Setelah itu segera dicatatkan untuk disimpan ke databse. Keluaran proses ini berupa problem report.
 5. **Pembuatan Laporan**
Pada tahapan pembuatan laporan ini penulis melakukan penelitian sambil menyusun sebuah laporan berdasarkan hasil dari setiap tahapan penelitian yang telah dilakukan.
4. **Hasil dan Pembahasan**
Hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan di PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
- 4.1 Analisis Sistem yang Sedang berjalan**
Berdasarkan analisis yang dilakukan, sistem yang telah diterapkan dapat diuraikan sebagai berikut:
1. **Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Terhadap Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi**



Gambar 2 Diagram Aktivitas Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Terhadap Pelanggan PDAM Tirta Mayang Kota Jambi

2. Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Terhadap Masyarakat Umum



Gambar 3 Diagram Aktivitas Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Terhadap Masyarakat Umum

4.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan analisis sistem yang sedang berjalan, maka dapat diidentifikasi masalah, yaitu:

1. Pencatatan record pelanggan masih belum mempunyai aturan yang baku
2. Sulit dalam pencarian record dan pelaporan pelanggan yang pernah dicatat sebelumnya.
3. Durasi waktu penanganan masalah tidak dapat dihitung secara akurat.
4. Dalam pembuatan laporan, microsoft office excel membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus memisahkan data yang akan dibuat laporan.
5. Hasil laporan ke kepala PKA sering terlambat, karena harus diketik ulang secara manual.

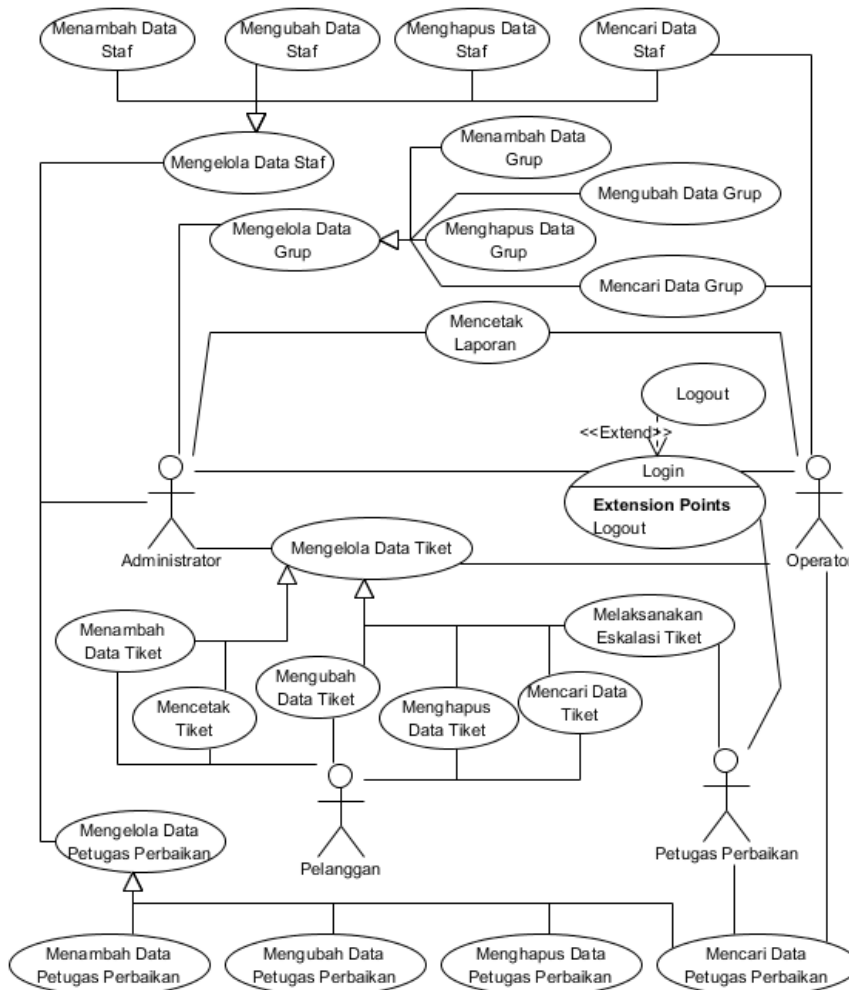
4.3 Solusi Pemecahan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka usulan pemecahan masalah, yaitu:

1. Mempermudah pencatatan record pelanggan dengan aturan yang baku.
2. Mempermudah pencarian record dan pelaporan pelanggan yang pernah dicatat sebelumnya.
3. Menampilkan waktu durasi penanganan masalah secara akurat.
4. Menyediakan laporan keluhan pelanggan setiap saat dibutuhkan.

4.4 Use Case Diagram

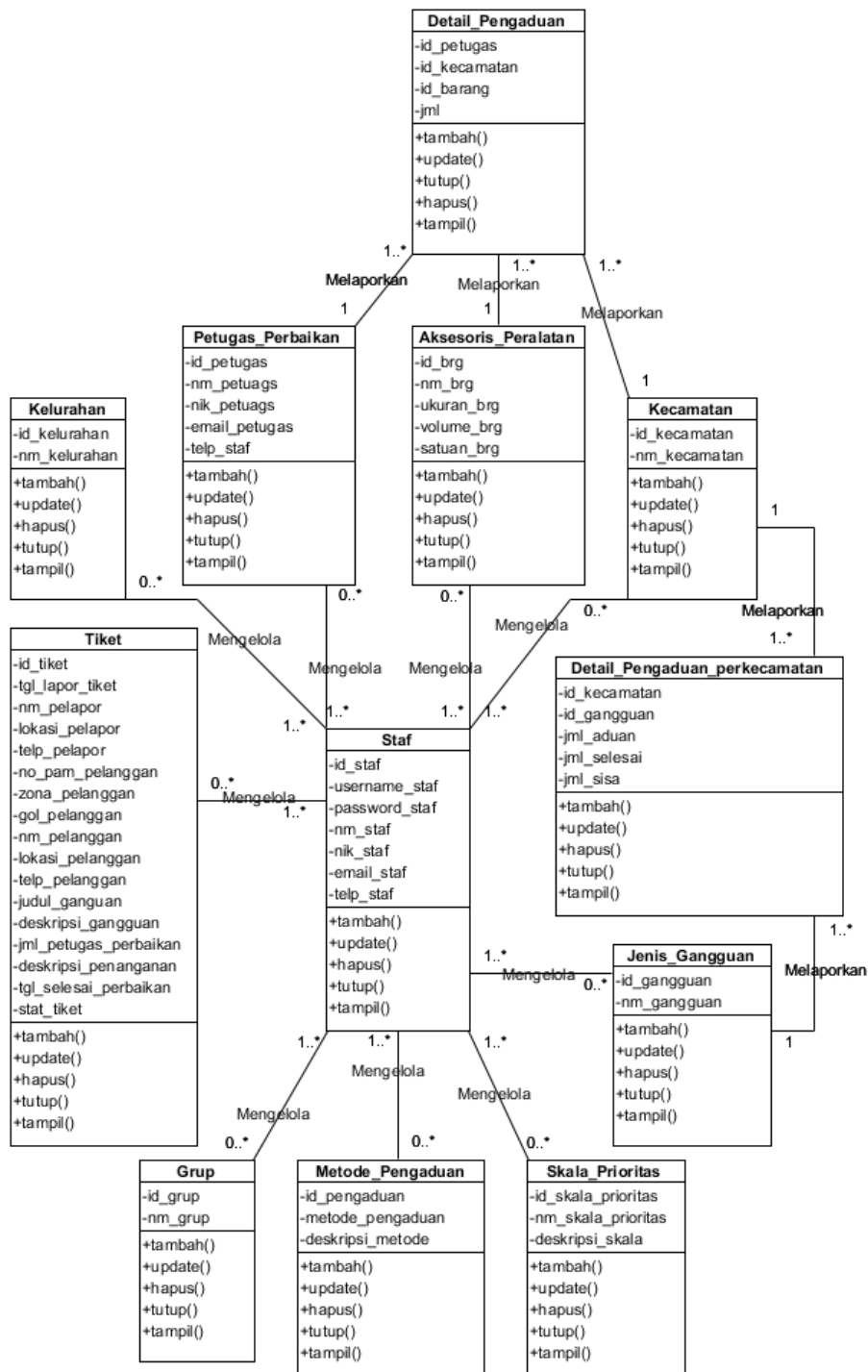
Diagram use case merupakan sebuah diagram yang menggambarkan metode atau fungsi-fungsi yang dapat dilakukan oleh sistem. Di bawah ini merupakan use case diagram pada gambar 4.



Gambar 4 Use Case Diagram

4.5 Class Diagram

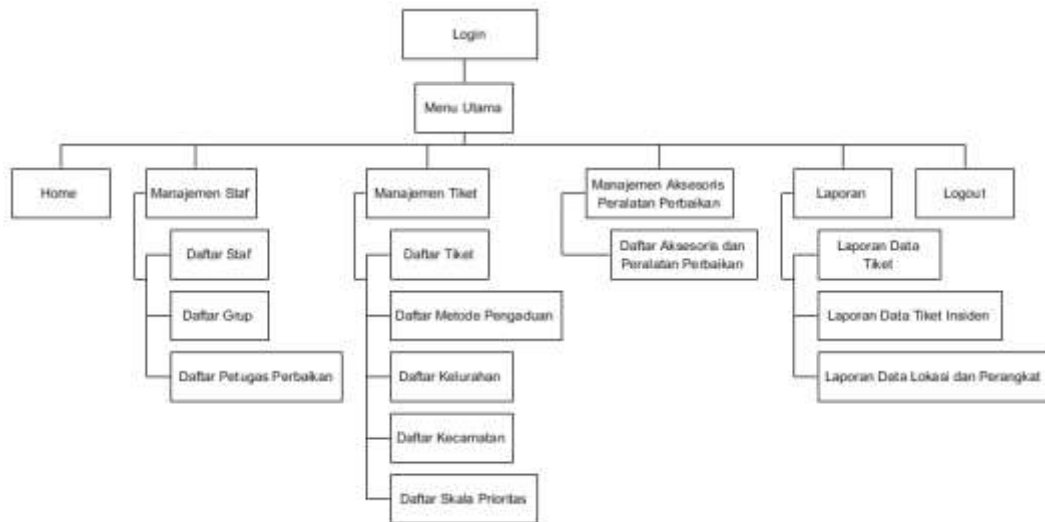
Analisis kebutuhan data merupakan analisis kebutuhan data dari sistem yang akan dibangun yang digambarkan dalam bentuk class diagram.



Gambar 5 Class Diagram

4.6 Rancangan Struktur Menu

Struktur menu merupakan bentuk umum dalam suatu perancangan aplikasi yang dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem yang dibangun. Perancangan struktur menu dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6 Struktur Menu Sistem

4.7 Prototipe Menu Sistem

Pada bagian ini akan dijelaskan tampilan prototipe sistem, yaitu prototipe hasil rancangan tampilan seluruh form dalam sistem ini.

a. Prototipe Form Daftar Staf

ID	NIK	Nama	Username	Status	Grup	Email	No Telp.Hp	Tanggal Dibuat	Terakhir Login	Aksi
01	333332	Berty Larasati	Berty	Active	Operator	berty@email.com	08xxxx543548	03/06/2015	03/06/2015 8:54	

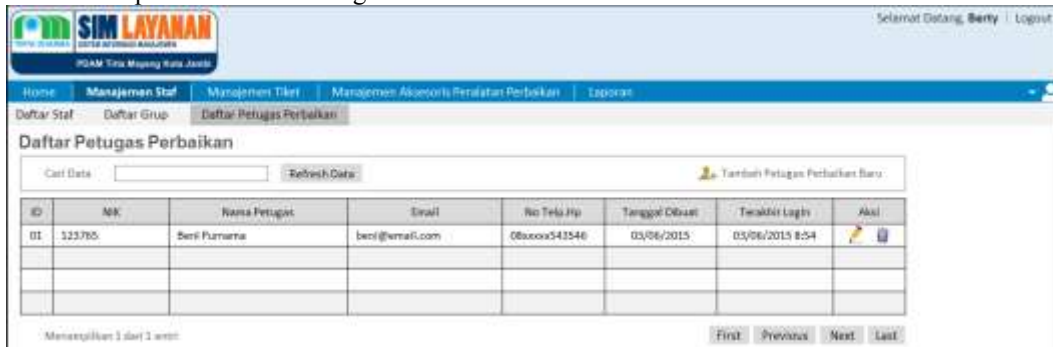
Gambar 7 Prototipe Form Daftar Staf

b. Prototipe Form Daftar Grup

ID	Nama Grup	Member	Tanggal Dibuat	Pemberian Terakhir	Aksi
01	Operator	4	03/06/2015	03/06/2015 8:54	

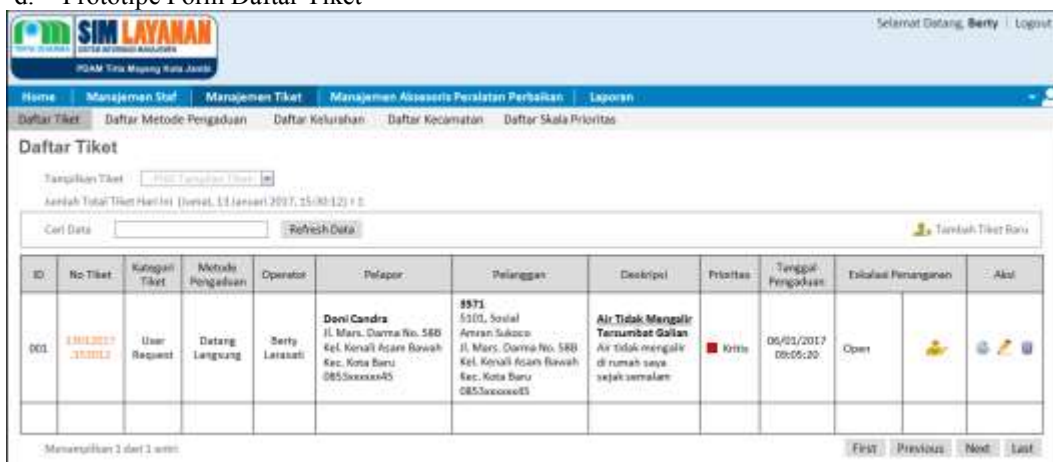
Gambar 8 Prototipe Form Daftar Grup

c. Prototipe Form Daftar Petugas Perbaikan



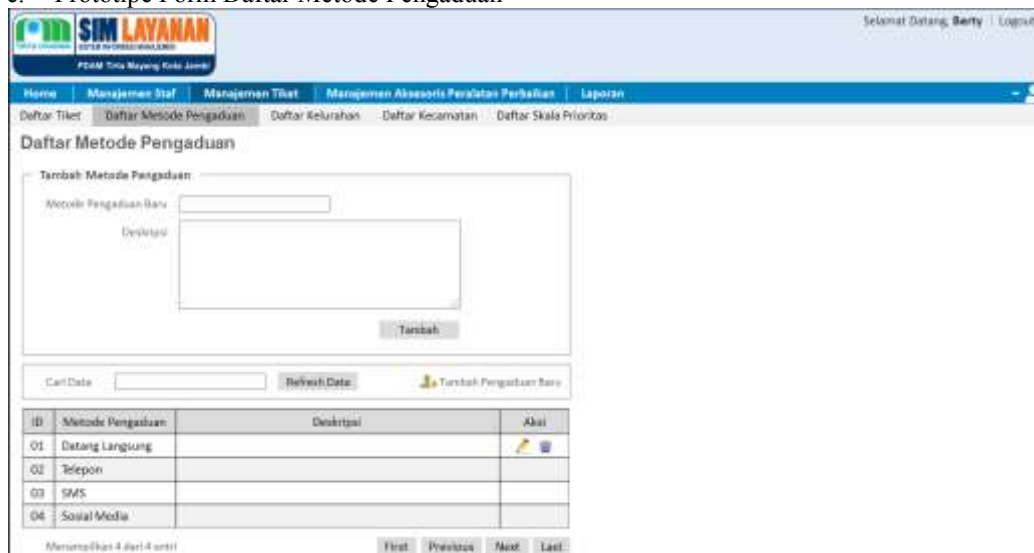
Gambar 9 Prototipe Form Daftar Petugas Perbaikan

d. Prototipe Form Daftar Tiket



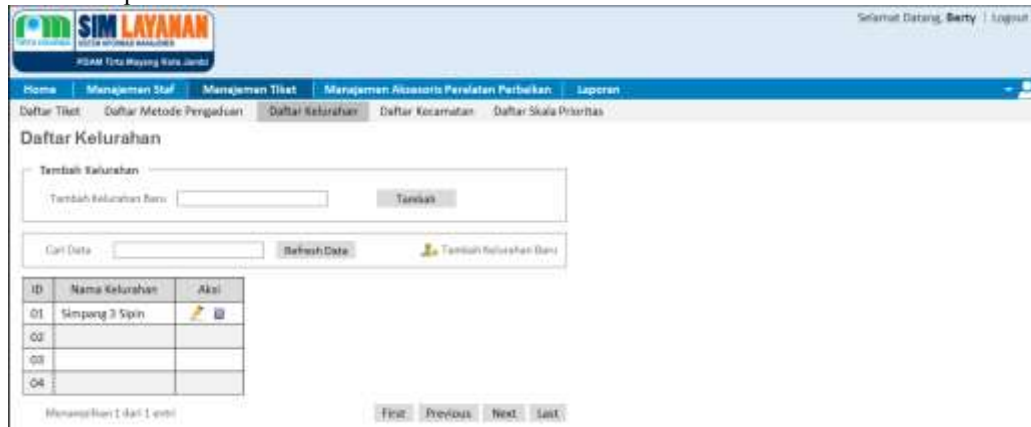
Gambar 10 Prototipe Form Daftar Tiket

e. Prototipe Form Daftar Metode Pengaduan



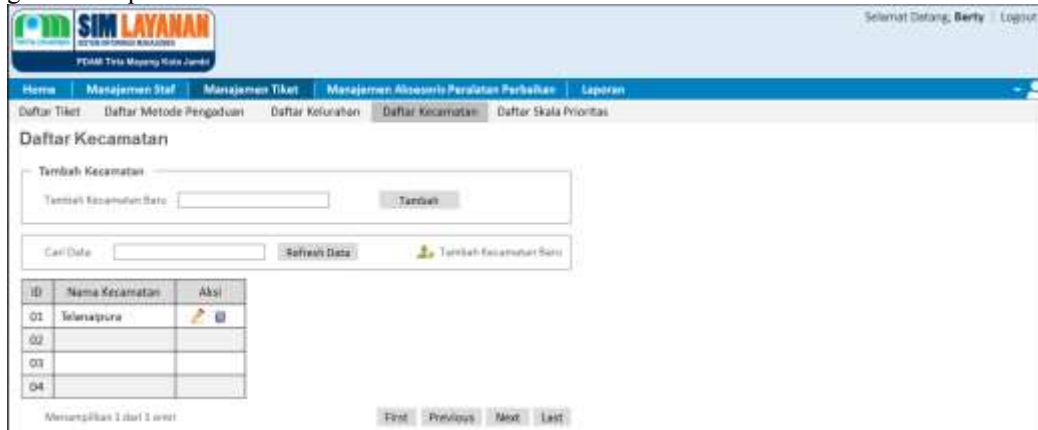
Gambar 11 Prototipe Form Daftar Metode Pengaduan

f. Prototipe Form Daftar Kelurahan



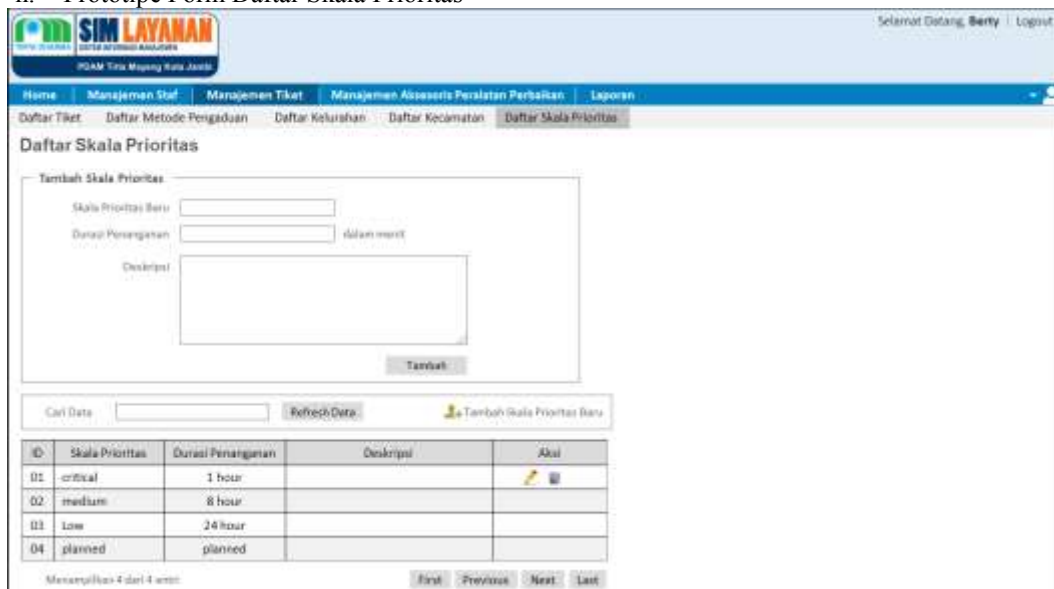
Gambar 12 Prototipe Form Daftar Kelurahan

g. Prototipe Form Daftar Kecamatan



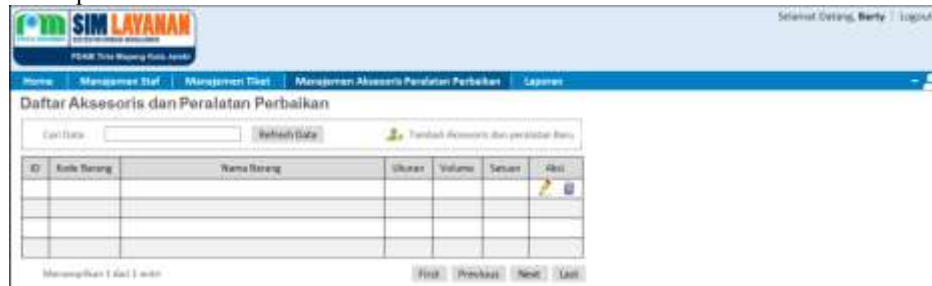
Gambar 13 Prototipe Form Daftar Kecamatan

h. Prototipe Form Daftar Skala Prioritas



Gambar 14 Prototipe Form Daftar Skala Prioritas

i. Prototipe Form Daftar Aksesoris dan Peralatan Perbaikan



Gambar 15 Prototipe Form Daftar Aksesoris dan Peralatan Perbaikan

j. Prototipe Form Laporan



Gambar 16 Prototipe Form Laporan

4.8 Prototipe Input Sistem

a. Prototipe Form Login




Gambar 17 Prototipe Form Login

b. Prototipe Form Tambah Data Staf



Gambar 18 Prototipe Form Tambah Data Staf

c. Prototipe Form Tambah Grup

The form titled "Tambah Grup" contains a text input field for "Nama Grup" with the value "Operator". Below this is a section titled "Fasilitas Akses Grup" with four rows of radio button options:

Fasilitas	Yes	No	Keterangan
Manajemen Tiket	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kemampuan untuk Mengelola Tiket
Manajemen Prioritas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kemampuan untuk Mengelola Prioritas
Manajemen Staf & Staf Grup	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kemampuan untuk Mengelola Staf & Staf Grup
Manajemen Laporan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Kemampuan untuk Mengelola Laporan

At the bottom are "Simpan" and "Batal" buttons.

Gambar 19 Prototipe Form Tambah Data Grup

d. Prototipe Form Tambah Data Petugas Perbaikan

The form titled "Tambah Data Petugas Perbaikan" contains four text input fields: "Nama Petugas", "NIK", "Email Address", and "No Telp/HP". At the bottom are "Simpan" and "Batal" buttons.

Gambar 20 Prototipe Form Tambah Data Petugas Perbaikan

e. Prototipe Form Tambah Data Tiket (User Request)

The form titled "Tiket Pengaduan Gangguan / Permintaan Layanan Gangguan" has a navigation bar with "+ User Request", "+ Incident Request", and "+ Service Management". It is divided into several sections:

- Metode Pengaduan:** Dropdown menu with value "Pilih Metode Pengaduan".
- Nama Operator:** Dropdown menu with value "Pilih Operator".
- Koresponden Pelapor:** Fields for "Nama Lengkap", "Alamat/Lokasi", "Kelurahan" (dropdown), "Kecamatan" (dropdown), and "Nomor Telp/HP".
- Identifikasi Gangguan/Permintaan:** Fields for "Jenis Gangguan/Permintaan" (dropdown), "Judul", "Deskripsi" (text area), and "Peta Lokasi" (with "Choose File" and "No file chosen" options).
- Klasifikasi Penanganan:** Fields for "Status" (value "New") and "Skala Prioritas" (dropdown).

At the bottom are "Simpan" and "Batal" buttons.

Gambar 21 Prototipe Form Tambah Data Tiket (User Request)

f. Prototype Form Eskalasi Tiket

The image shows a web form titled "Eskalasi Tiket". It contains the following fields and controls:

- Nomor Tiket: 13012017.153012
- Status: Dropdown menu with "Pilih Status Penanganan" and a search icon.
- Jumlah Petugas Perbaikan: Input field with "3" and a search icon.
- Nama Petugas Perbaikan: Dropdown menu with "Pilih Petugas Perbaikan" and a search icon.
- Aksesoris dan Peralatan: Dropdown menu with "Pilih Nama Aksesori & Peralatan".
- Ukuran: Dropdown menu with "Pilih Ukuran".
- Volume: Input field.
- Satuan: Dropdown menu with "Pilih Satuan" and a search icon.
- Deskripsi Penanganan: Text area.
- Buttons: "Eskalasi" and "Batal".

Gambar 22 Prototype Form Eskalasi Tiket

g. Prototype Form Tambah Data Tiket (Incident Request)

The image shows a web form titled "Tiket Pengaduan Gangguan / Permintaan Layanan Gangguan". It contains the following fields and controls:

- Metode Pengaduan: Dropdown menu with "Pilih Metode Pengaduan" and a search icon.
- Nama Operator: Dropdown menu with "Pilih Operator" and a search icon.
- Koresponden Pelapor:
 - Nama Lengkap: Input field.
 - Alamat/Lokasi: Input field.
 - Kelurahan: Dropdown menu with "Pilih Kelurahan" and a search icon.
 - Kecamatan: Dropdown menu with "Pilih Kecamatan" and a search icon.
 - Nomor Telp/HP: Input field.
- Koresponden Pelanggan:
 - Nomor PAM: Input field.
 - Zona: Input field.
 - Golongan: Input field.
 - Nama Lengkap: Input field.
 - Alamat/Lokasi: Input field.
 - Kelurahan: Dropdown menu with "Pilih Kelurahan" and a search icon.
 - Kecamatan: Dropdown menu with "Pilih Kecamatan" and a search icon.
 - Nomor Telp/HP: Input field.
- Identifikasi Gangguan/Permintaan:
 - Jenis Gangguan/Permintaan: Dropdown menu with "Pilih Jenis Gangguan/Permintaan" and a search icon.
 - Judul: Input field.
 - Deskripsi: Text area.
 - Peta Lokasi: "Choose File" button and "No file chosen" text.
- Klasifikasi Penanganan:
 - Status: "New".
 - Skala Prioritas: Dropdown menu with "Pilih Skala Prioritas" and a search icon.
- Buttons: "Simpan" and "Batal".

Gambar 23 Prototype Form Tambah Data Tiket (Incident Request)

h. Prototype Form Tambah Data Tiket (Service Management)

Gambar 24 Prototype Form Tambah Data Tiket (Service Management)

i. Prototype Form Tambah Data Aksesoris dan Peralatan

Gambar 25 Prototype Form Tambah Data Aksesoris dan Peralatan

j. Prototype Form Aksi Laporan

Gambar 26 Prototype Form Aksi Tiket

4.9 Prototype Output Sistem

a. Prototype Tiket

Gambar 27 Prototype Tiket

b. Prototipe Informasi Tiket

Informasi Tiket

Cetak PDF : Tiket - Laporan Harian

No Tiket	13012017.153012
Tanggal Lapor	Jum'at, 6-1-2017 ; Pukul 09:05:20
Operator	Berty Larasati
Kategori Tiket	User Request
Metode Pengaduan	Datang langsung
Pelapor	Dani Candia
Telepon	08532222445
No PAM	3371
Pelanggan	Amran Sukarno
Telepon	08532222445
Jenis Gangguan	Air Tidak Mengalir
Judul	Tersumbat Galian
Deskripsi	Air tidak mengalir di rumah saya sejak semalam
Status Pengaduan	Sudah Selesai
Tanggal Perbaikan	Jum'at, 6-1-2017 ; Pukul 09:52:20
Petugas Perbaikan	Joko Santoso ; AhmadYusuf ; Zulkearni
Prioritas	KIRI
Aksesoris & Peralatan	Pipa PVC 1/2", 2 meter Knee PVC 1/2", 1 buah Socket Drain dalam PVC 1/2", 1 buah

[Kembali](#)

Gambar 28 Prototipe Form Informasi Tiket

c. Prototipe Laporan Pelayanan Gangguan

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MAYANG KOTA JAMBI
BAGIAN PKA**

LAPORAN PELAYANAN GANGGUAN

IDENTIK PELAPOR		Nomor Tiket :	
Dani Candia 08532222445 H. Mars, Darma No. 586, Kel. Kenal Asari Bawah, Kec. Kota Baru		13012017.153012	
INSTRUKSIONAL PELAPOR		Operator : Berty Larasati	
Kategori Produk : S101, Sosial		Kategori Tiket : User Request	
Tanggal dan Jam Lapor : Jum'at, 6 Januari 2017, 09:05:20		Jenis Gangguan : Air Tidak Mengalir	
Metode Pengaduan : Datang Langsung		Tanggal Perbaikan : Jum'at, 6-1-2017 ; Pukul 09:52:20	
Judul Laporan : Tersumbat Galian		Waktu Perbaikan : 0 Jam 47 Menit 20 Detik	
AKSESORIS DAN PERALATAN YANG DIDURAKAN			
No	NAMA BARANG	URUBAN	VOLUME
1	Pipa PVC	1/2 Insi	2
2	Knee PVC	1/2 Insi	1
3	Socket Drain dalam PVC	1/2 Insi	1
CATATAN HASIL CAPAIAN YANG DIHARAPKAN			
<p>1. Pengerjaan akan langsung dikerjakan oleh tim teknis PDAM Tirta Mayang Kota Jambi</p> <p>2. Jika meter air berada di dalam pagar dan pagar rumah dalam keadaan terkunci diharapkan kepada pelapor untuk dapat membuka pintu pagar agar pengerjaan perbaikan berjalan lancar</p>			
DILAPORKAN OLEH		DIKERJAKAN OLEH :	
(Dani Candia)		PETUGAS PDAM 1. Joko Santoso 2. AhmadYusuf 3. Zulkearni	
		DIKETAHUI OLEH	
		KASI PELAYANAN PENGADUAN	
		(Donny Martha, A.MM)	

Dicetak tanggal 6 Januari 2017

Gambar 29 Prototipe Laporan Pelayanan Gangguan

d. **Prototipe Laporan Bulanan Pengaduan Pelanggan Perkecamatan**

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MAYANG KOTA JAMBI
BAGIAN PKA**

**REALISASI LAPORAN BULANAN PENGADUAN PELANGGAN
PERKECAMATAN DALAM KOTA JAMBI
BULAN FEBRUARI 2017**

NO	URAIAN	PIPA BOCOR			AIR TIDAK MENGALIR			DLI			JUMLAH TOTAL			KETERANGAN
		JML	SELESAI	SSA	JML	SELESAI	SSA	JML	SELESAI	SSA	JML	SELESAI	SSA	
1	Kec. Pasar	44	44	0	11	11	0	4	4	0	61	61	0	100%
2	Kec. Kota Baru	56	56	0	17	17	0	2	2	0	75	75	0	100%
3	Kec. Selabang	39	39	0	23	23	0	3	3	0	50	50	0	100%
Jumlah		141	141	0	41	41	0	9	9	0	211	211	0	

Dilantasi Oleh:
PDAM Tirta Mayang Kota Jambi

Dilantasi Oleh:
PDAM Tirta Mayang Kota Jambi

Dibuat Oleh:
Staf Pelayanan Seksi PPG

1. RAMDANI
2. MASITA
3. BERTI-GUSTI RYU

Dititik tanggal : 8 Februari 2017

Gambar 30 Laporan Bulanan Pengaduan Pelanggan Perkecamatan

e. **Prototipe Laporan Hasil Pelayanan dari Pengaduan Pelanggan**

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
TIRTA MAYANG KOTA JAMBI
BAGIAN PKA**

**LAPORAN HASIL PELAYANAN DARI PENGADUAN PELANGGAN
BULAN FEBRUARI 2017**

NO	KECAMATAN/WILAYAH	PETUGAS	PUNYAKAN PIPA BOCOR (PVC, PE, GI & ACP)									Penger dipan	Clamp Tutuping	PB	KTM	Lain- lain	REK
			DIA 1.2''	DIA 1.5''	DIA 2''	DIA 3''	DIA 4''	DIA 5''	DIA 6''	DIA 8''	DIA 10''						
1	Pasar & Jambi Timur	Bambang SP	17	10	1	0	0	0							28	7	0
2	Aditung & Jambi Selatan	Meghna	11	7	1	0	1	0							21	11	4
3	Kota Baru	Hening	12	11	2	1	0	0							48	17	0
Jumlah			41	30	4	1	1	0							97	35	4

Jambi, 6 Februari 2017
Seksi Pengaduan dan Pelayanan Gangguan Bagian PKA
PDAM Tirta Mayang Kota Jambi

DONNY MARTHA, A.Md
Kasi PPG

Dititik tanggal : 8 Februari 2017

Gambar 31 Laporan Hasil Pelayanan dari Pengaduan Pelanggan

f. Prototipe Rekapitulasi Pengaduan dan Pelayanan Gangguan

NO	TANGGAL PENGADUAN	INFORMASI LAPORAN				TINDAK LANJUT			KETERANGAN
		NAMA PELAPOR	ALAMAT	KATEGORI LAPORAN	KENDALA	TANGGAL PENYELESAIAN	PETUGAS PENBAWA	TINDAKAN PENGELOLA	
1	20/02/2017	Wati Maya Sari	Jr. Gajah Mada	Incident Report	Air Tidak Mengalir	20/02/2017	ivan	Selamat	
2									
3									

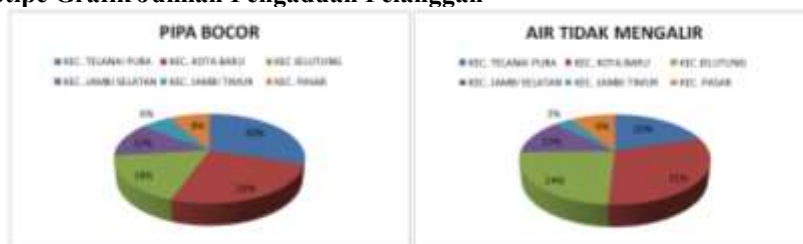
Gambar 32 Rekapitulasi Pengaduan dan Pelayanan Gangguan

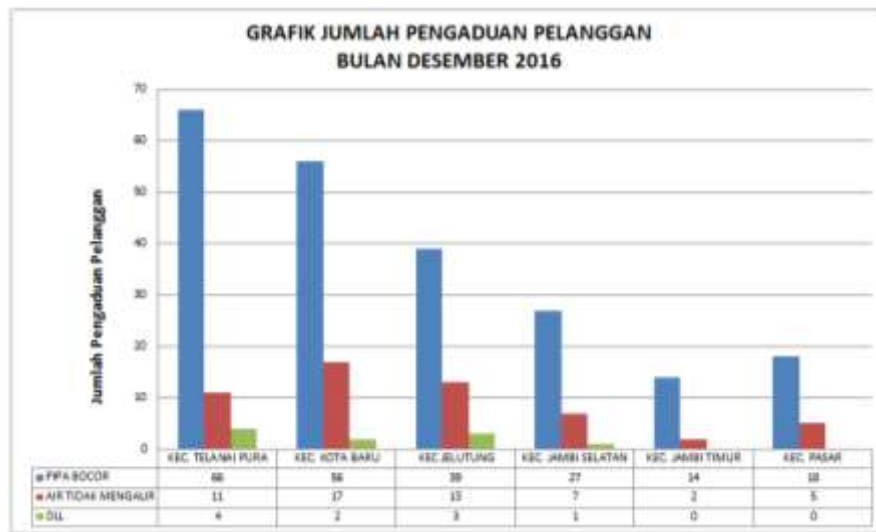
g. Prototipe Rekapitulasi Pemakaian Pipa dan Aksesoris

TGL	PVC										PE											
	1/2"	3/4"	1"	1,5"	2"	3"	4"	6"	8"	10"	12"	1/2"	3/4"	1"	2"	3"	4"	6"	8"	10"	12"	
1	8	3	-	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-
2	6	2	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
3	3	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	17	5	2	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0

Gambar 33 Rekapitulasi Pemakaian Pipa dan Aksesoris

h. Prototipe Grafik Jumlah Pengaduan Pelanggan





Gambar 34 Grafik Jumlah Pengaduan Pelanggan

5. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dan saran dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil:

1. Rancangan sistem informasi manajemen layanan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan framework ITIL versi 3 area service operation.
2. Framework ITIL versi 3 akan terbentuk sistem layanan teknologi informasi yang lebih sistematis dan terdokumentasi pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.
3. Sistem informasi manajemen layanan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dengan framework ITIL versi 3, dapat membantu manajemen PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam membuat keputusan terkait dengan pengaduan dan pelayanan gangguan.

5.2 Saran

Setelah ditarik kesimpulan, adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan manfaat secara keseluruhan dari sistem informasi manajemen layanan pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi ini sangat baik jika mengimplementasikan keseluruhan framework ITIL yang digunakan di dalam metode ITSM.
2. Lingkup penanganan masalah dapat diperluas ke bagian layanan non teknis, sehingga pihak manajemen PDAM Tirta Mayang Kota Jambi mendapatkan gambaran secara luas tentang permasalahan yang terjadi.
3. Jika ingin mengembangkan sistem ini akan mengacu pada prototipe yang telah ditetapkan, sehingga pengembangan sistem hanya melanjutkan yang sudah ada, sehingga tidak memulai dari awal yang akan menguras tenaga, waktu dan biaya.
4. Untuk kesempurnaan penelitian ini, sangat diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini ke arah yang lebih baik lagi di masa yang akan datang dengan penambahan:
 - a. Fitur peta lokasi dimana terjadinya gangguan, dengan peta lokasi akan mempermudah mencari titik terjadinya gangguan pelayanan.
 - b. Dikembangkan ke arah jaringan client server sehingga sistem yang dirancang tidak hanya terfokus pada 1 (Satu) unit pelayanan saja, melainkan juga dapat terhubung ke seluruh cabang PDAM Tirta Mayang Kota Jambi.

6. Daftar Rujukan

- [1] Cartlidge, Alison; Rudd, Colin; Smith, Marco; Wigzel, Paul; Rance, Stuart; Shaw, Sue; & Wright, Theresa., 2012. *An Introductory Overview of ITIL® 2011*. United Kingdom: The Stationery Office.
- [2] Fisher, C. A., 2006. Manage Digital Assets with ITIL: Improve Product Configurations and Service Management. *Jurnal of Digital Asset Management*, 2 (1), pp. 40-49.

-
- [3] Kementrian Pekerjaan Umum., 2014. *Kinerja PDAM 2013 Wilayah I Pulau Sumatra*. Jakarta.
- [4] Nurfaizah; Utami, Ema; & Arief, M. R., 2015. Rancangan Information Technology Service Management Menggunakan Information Technology Infrastructure Library. *Jurnal Telematika*, 8 (2), pp.18-31.
- [5] OGC., 2007. *ITL Service Design*. United Kingdom: The Stationery Office.
- [6] Ramadhani, Anjas., 2014. Penerapan Information Technology Infrastructure Library Framework pada Sistem Manajemen Service Desk (Studi Kasus: PT. Firstmedia, Tbk). *Paradigma*, 16 (1), pp. 22-33.
- [7] Sari, E. D; Fitriah, Indah; & Rachmadi, Muhammad., 2010. Sistem Manajemen Layanan Pelanggan Pada Della Skin Care Palembang Berbasis Android. *Jurnal Sistem Informasi STMIK GI MDP, Palembang*.
- [8] Steel, A. C; Tan, W. G; & Toleman, Mark., 2009. *itSMF Australia 2008 Conference: Summary of ITSM Standards and Frameworks Survey Responses*. Project Report. Australia: University of Southern Queensland.
- [9] Wui Gee Tan, Aileen Cater Steel, & Mark Toleman., 2009. Implementing it Service Management: A Case Study Focussing on Critical Success Factors. *Jurnal of Computer Information Systems*, 50 (2) pp.1-12.