



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Umum

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak. Pelayanan yang termasuk dalam kategori pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum seperti energi (gas dan minyak tanah), listrik, air minum, dan transportasi publik yang dikatakan sebagai pelayanan strategis karena menjadi bagian dari kehidupan banyak orang. Menurut Rahmadana, dkk (2020:2), “Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.”.

Kotler & Keller (2012:358), menjelaskan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. *Intangibility*

Pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.

2. *Inseparability*

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.

3. *Variability*

Pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.

4. *Perishability*

Pelayanan tidak bisa disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.



Rahmadana, dkk (2020:3), menjelaskan tujuan pelayanan public adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan.

2.1.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Djoko A. Walujo, dkk (2020:4), menjelaskan bahwa kualitas memiliki tiga pengertian yaitu:

1. Pemenuhan/pemuasan keinginan konsumen.
2. Kesesuaian terhadap standar/tolak ukur yang telah ditetapkan.
3. Harga yang terjangkau (ekonomis).

Kualitas difungsikan sebagai senjata dalam persaingan serta dipergunakan untuk memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan (*user*). Kualitas diharapkan mampu dijadikan indikator keberhasilan dari sebuah rekayasa, serta mengurangi variasi produk, kualitas akan memberikan dampak peningkatan *profitable* (Djoko A. Walujo, dkk; 2020:5).

Penetapan kualitas pelayanan di elaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (Amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan (Deddy Mulyadi, dkk; 2016:43).

(Joao Muni, 2019:144) menjelaskan mengenai Komponen-komponen pelayanan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.



c. Biaya Pelayanan

Biaya/Tarik pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2.1.1.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dikatakan bersifat *relative* sehingga apa yang dipersepsikan sebagai kepuasan oleh seorang konsumen belum tentu sama dengan konsumen lainnya. Menurut Tjiptono (2014:146) dalam Surya Dailiati (2015:99), menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya.

Thomas S. Kaihatu, dkk (2015:7) menjelaskan bahwa secara umum, kepuasan pelanggan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Kepuasan Fungsional

Didapatkan dari suatu produk karena produk tersebut sesuai dengan fungsi yang diharapkan.

b. Kepuasan Psikologikal

Diperoleh dari suatu atribut yang bersifat *intangible* atau tidak berwujud.

2.1.1.4 Ketidakpuasan Pelanggan

Menurut Thomas S. Kaihatu, dkk (2015:15-16) menerangkan pelanggan akan merasa tidak puas jika harapannya tidak terpenuhi dalam hal konsumsi suatu produk ataupun layanan. Apabila seorang pelanggan tidak puas, maka ada beberapa kemungkinan respons pelanggan yang tersebut:

a. Tidak melakukan apa-apa

Pelanggan kemungkinan tidak mengajukan tuntutan dengan kata lain “membiarkan” ketidakpuasannya yang disebabkan karena pelanggan merasa enggan konflik dengan *customer service* dan karena pelanggan merasa keluhannya tidak akan ditangani secara baik,



b. Mengajukan komplain

Hal ini karena derajat kepentingan konsumsinya cukup tinggi dan adanya tingkat ketidakpuasan. Pelanggan menyadari manfaat yang diperoleh dari komplain meskipun terdapat tingkat kesulitan dalam memperoleh ganti rugi.

2.1.1.5 Alur Kerja Proses Pengaduan Keluhan Pelanggan pada PDAM Lematang Enim

Berikut proses alur kerja pada PDAM Lematang Enim :

1. Pelanggan melaporkan keluhannya ke bagian pelayanan hubungan langganan (Hublang).
2. Hublang mencatat laporan keluhan pelanggan dan membuat laporan kerusakan yang kemudian akan diserahkan ke bagian teknik.
3. Bagian teknik menerima laporan kerusakan dari Admin Hublang dan mengecek kebenaran laporan kerusakan untuk dapat ditindak lanjuti.
4. Kepala Cabang Muara Enim menerima laporan data perbaikan keluhan pelanggan.

2.1.2 Konsep *Monitoring*

2.1.2.1 Pengertian *Monitoring*

Monitoring atau evaluasi adalah suatu proses penilaian penampilan kegiatan atau pelaksanaan kegiatan suatu program yang diberi arahan sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2006, disebutkan bahwa *monitoring* merupakan suatu kegiatan mengamati secara saksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan. Menurut Kunaryo (dalam Prijambodo, 2018:10), “*Monitoring* adalah kegiatan mengamati pelaksanaan proyek, dalam waktu yang sedang berjalan, serta mencoba memperbaiki kesalahan agar pada akhir penyelesaian, program dan proyek diharapkan dapat dilaksanakan dengan benar”.



Menurut Dunn dalam Asriwati dan Safrizal (2020:18), *monitoring* mempunyai empat fungsi, yaitu:

a. Ketaatan (*compliance*)

Monitoring menentukan apakah tindakan *administrator*, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Pemeriksaan (*auditing*)

Monitoring menetapkan apakah sumber dan layanan yang diperuntukan bagi pihak tertentu (*target*) telah mencapai mereka.

c. Laporan (*accounting*)

Monitoring menghasilkan informasi yang membantu “menghitung” hasil perubahan social dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.

d. Penjelasan (*explanation*)

Monitoring menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaan dan pelaksanaannya tidak cocok.

e. Penilaian (*evaluasi*)

Merupakan tahapan yang berkaitan erat dengan kegiatan *monitoring*, karena kegiatan *evaluasi* dapat menggunakan data yang disediakan melalui kegiatan *monitoring*.

2.1.2.2 Fungsi *Monitoring*

Fungsi *monitoring* yaitu manajemen yang berkesinambungan untuk memberikan rekomendasi dengan melakukan tindakan koreksi kepada manajer atau *stakeholder* lainnya. Hasil *monitoring* dan pengendalian yang telah dianalisis dan diolah dapat dijadikan sebagai informasi yang mudah dipahami oleh manajer atau *stakeholder* untuk dasar pengambilan keputusan tindak lanjut, baik menyangkut kegiatan yang sedang berjalan maupun kegiatan yang akan datang.

2.1.2.3 Tujuan *Monitoring*

(Asriwati dan Safrizal, 2020:20) menjelaskan tujuan *monitoring* adalah sebagai berikut:



-
- a. Menjamin kegiatan yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, yang mencakup standar input (waktu, biaya, SDM, teknologi, prosedur dll).
 - b. Memberikan informasi kepada pengambil keputusan tentang adanya penyimpangan dan penyebabnya, sehingga dapat mengambil keputusan untuk melakukan koreksi pada pelaksanaan kegiatan atau program berkait, baik yang sedang berjalan maupun pengembangannya dimasa mendatang.
 - c. Memberikan informasi/laporan kepada pengambil keputusan tentang adanya perubahan-perubahan lingkungan yang harus ditindak lanjuti dengan penyesuaian kegiatan.
 - d. Memberikan informasi tentang akuntabilitas pelaksanaan dan hasil kinerja program/kegiatan kepada pihak yang berkepentingan, secara kontinyu dan dari waktu ke waktu.
 - e. Informasi dari hasil *monitoring* dan pengendalian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan yang tepat dan akuntabel, untuk menjamin pencapaian hasil/tujuan yang lebih baik, efektif dan lebih efisien dalam penggunaan sumber daya.

2.1.3 Pengertian Metode Pengembangan Sistem

Menurut Sukamto dan Shalahudin (2018:26), “Metode Pengembangan Sistem atau *System Development Life Cycle (SDLC)* adalah proses mengembangkan atau mengubah suatu perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodologi yang digunakan untuk mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya”.

Sukamto dan Shalahudin (2018:28-30), Mengatakan bahwa metode air terjun (*waterfall*) sering disebut model sekuensial linier (*sequensial linear*) atau alur hidup klasik (*classic life circle*). metode air terjun meyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung (*support*).

1. Analisis kebutuhan perangkat lunak



Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk mespesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

3. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Pendukung (*support*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.



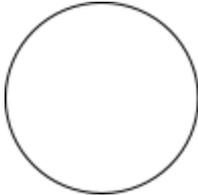
2.2 Teori Khusus

2.2.1 Data flow diagram (DFD)

Menurut Sukamto dan Shalahudin (2018:70), “*Data Flow Diagram (DFD)* atau dalam bahasa Indonesia menjadi Diagram Alir Data (DAD) adalah representasi grafik yang menggambarkan aliran informasi dan transformasi informasi yang diaplikasikan sebagai data yang mengalir dari masukan (*input*) dan keluaran (*output*)”.

Sukamto dan Shalahuddin (2018:71) menjelaskan notasi pada DFD adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Simbol-simbol *Data Flow Diagram*

Notasi	Nama Simbol	Keterangan
	Proses	Proses atau fungsi atau prosedur pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya menjadi fungsi atau prosedur di dalam kode program
	Data Storage	File atau basis data atau penyimpanan (<i>storage</i>); pada pemodelan perangkat lunak yang akan diimplementasikan dengan pemrograman terstruktur, maka pemodelan notasi inilah yang harusnya dibuat menjadi tabel-tabel basis data yang dibutuhkan, tabel-tabel ini juga harus sesuai dengan perancangan tabel-tabel pada basis data (<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> , <i>Conceptual Data Model (CDM)</i> , <i>Physical Data Model (PDM)</i>)

Lanjutan **Tabel 2.1.** Simbol-simbol *Data Flow Diagram*

Notasi	Nama Simbol	Keterangan
	Entitas Luar	Entitas luar (<i>external entity</i>) atau masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>) atau orang yang memakai/berinteraksi dengan perangkat lunak yang dimodelkan atau sistem lain yang terkait dengan aliran data dari sistem yang dimodelkan
	Aliran Data	Aliran data; merupakan data yang dikirim antar proses, dari penyimpanan ke proses atau dari proses ke masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>)

(Sumber: Sukamto, Shalahuddin (2018:71))

Sukamto, Shalahudin (2018:72) menjelaskan tentang tahapan-tahapan perancangan dengan menggunakan *Data Flow Diagram* yaitu :

1. Membuat DFD Level 0 atau sering disebut juga *Context Diagram*

DFD Level 0 menggambarkan sistem yang akan dibuat sebagai suatu entitas tunggal yang berinteraksi dengan orang maupun sistem lain. DFD Level 0 digunakan untuk menggambarkan interaksi antara sistem yang akan dikembangkan dengan entitas luar.

2. Membuat DFD Level 1

DFD Level 1 digunakan untuk menggambarkan modul-modul yang ada dalam sistem yang akan dikembangkan. DFD Level 1 merupakan hasil breakdown DFD Level 0 yang sebelumnya sudah dibuat.

3. Membuat DFD Level 2

Modul-modul pada DFD Level 1 dapat di-*breakdown* menjadi DFD Level 2. Modul mana saja yang harus di-*breakdown* lebih detail tergantung pada kedetailan modul tersebut. Apabila modul tersebut sudah cukup detail dan rinci maka modul tersebut sudah tidak perlu di-*breakdown* lagi. Untuk sebuah sistem, jumlah DFD Level 2 sama dengan jumlah modul pada DFD Level 1 yang di-*breakdown*.



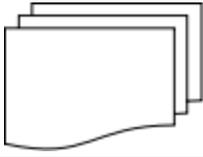
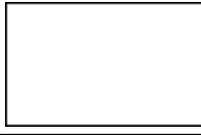
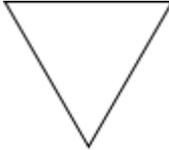
4. Membuat DFD Level 3 dan seterusnya

DFD Level 3,4,5, dan seterusnya merupakan *breakdown* dari modul pada DFD Level di-atasnya. *Breakdown* pada level 3,4,5, dan seterusnya aturannya sama persis dengan DFD Level 1 atau 2.

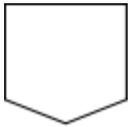
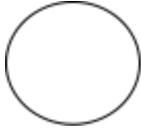
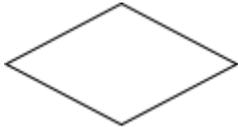
2.2.2 Block Chart

Menurut Kristanto (2018:75) *Block Chart* berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Kristanto (2018:75) juga menjelaskan simbol-simbol yang sering digunakan dalam *blockchart* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2. Simbol-Simbol *Block Chart*

No.	Simbol	Arti
1.		Menandakan dokumen, bisa dalam bentuk surat, formulir, buku/bendel/berkas atau cetakan.
2.		Multi dokumen.
3.		Proses manual.
4.		Proses yang dilakukan oleh komputer.
5.		Menandakan dokumen yang diarsipkan (arsip manual).
6.		Data Penyimpanan (<i>data storage</i>).

Lanjutan **Tabel 2.2** Simbol-simbol *Block Chart*

No.	Simbol	Arti
7.		Proses apa saja yang tidak terdefinisi termasuk aktivitas fisik.
8.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang lain.
9.		Terminasi yang mewakili simbol tertentu untuk digunakan pada aliran lain pada halaman yang sama.
10.		Terminasi yang menandakan awal dan akhir dari suatu aliran
11.		Pengambilan keputusan (<i>Decision</i>)
12.		Layar peraga (<i>Monitor</i>)
13.		Pemasukan data secara manual.

(Sumber: Kristanto (2018:75))

2.2.3 Flowchart

Agus (2018:19) mengatakan bahwa *Flowchart* merupakan suatu diagram yang menggambarkan alur kerja dari suatu sistem.

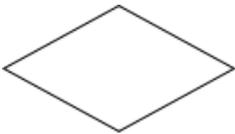
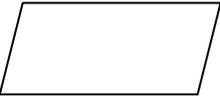
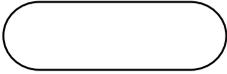
Indrajani (dikutip Uus, 2019:48) mengatakan bahwa *Flowchart* atau bagan alir merupakan gambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program.



Jadi dapat disimpulkan bahwa *Flowchart* adalah Gambaran secara grafik atau suatu diagram alir yang menggambarkan alur kerja dan urutan prosedur dari suatu sistem program.

Adapun simbol-simbol *Flowchart* adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3. Simbol-Simbol *Flowchart*

No.	Simbol	Nama Simbol	Keterangan
1.		Proses/Langkah	Menyatakan kegiatan yang akan ditampilkan dalam diagram alir.
2.		Titik Keputusan	Proses / langkah dimana perlu adanya keputusan atau adanya kondisi tertentu. Di titik ini selalu ada dua keluaran untuk melanjutkan aliran kondisi yang berbeda.
3.		Masukan / Keluaran Data	Digunakan untuk mewakili data masuk, atau data keluar
4.		Terminasi	Menunjukkan awal atau akhir sebuah proses
5.		Garis Alir	Menunjukkan arah aliran proses atau algoritma
6.		Kontrol / Inspeksi	Menunjukkan proses/langkah dimana ada inspeksi atau pengontrolan

(Sumber: Uus Rusmawan 2019)

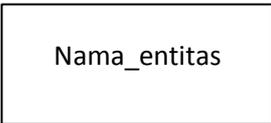
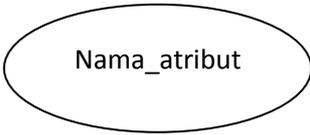
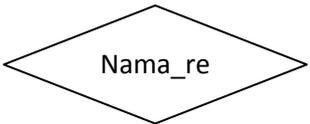


2.2.4 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018:50), “ERD adalah pemodelan awal basis data yang dikembangkan berdasarkan teori himpunan dalam bidang matematika. ERD digunakan untuk pemodelan basis data relasional”.

Sukamto dan Shalahuddin (2018:50) menjelaskan simbol-simbol yang digunakan dalam ERD, yaitu :

Tabel 2.4. Simbol-Simbol *Entity Relationship Diagram*

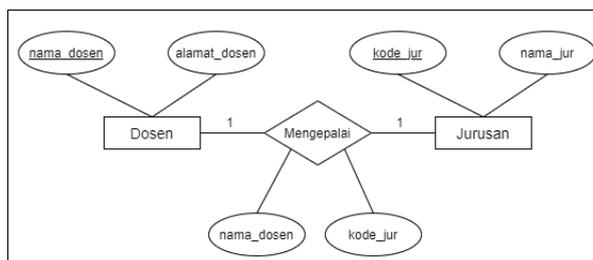
No	Simbol	Deskripsi
1.	<p>Entitas/ entity</p> 	Entitas merupakan data inti yang akan disimpan.
2.	<p>Atribut</p> 	Field atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu entitas.
3.	<p>Relasi</p> 	Relasi yang menghubungkan antar entitas.
4.	<p>Asosiasi / association</p> 	penghubung antar himpunan relasi dan entitas dimana kedua ujungnya memiliki multiplicity kemungkinan jumlah pemakaian.

(Sumber: Sukamto, Shalahuddin (2018:50))

Untung Suprpto (2021:71) menjelaskan bahwa menurut buku karangan Fathansyah, Cardinality Ration Constraint yang terjadi diantara dua himpunan dapat berupa:

1. Relasi Satu ke Satu (*One to One*)

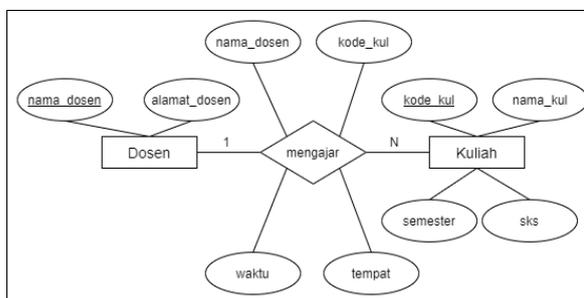
Setiap entitas pada suatu himpunan berhubungan paling banyak dengan satu entitas pada himpunan entitas lainnya, begitupun sebaliknya.



Gambar 2.1. Derajat Relasi Satu ke Satu

2. Satu ke Banyak (*One to Many*)

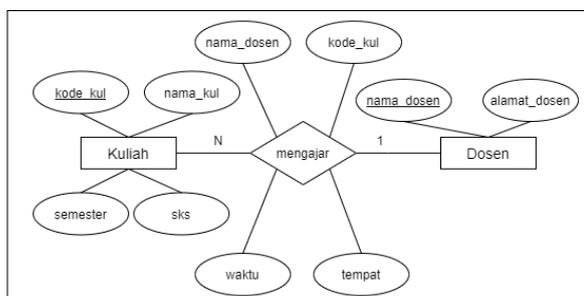
Setiap entitas pada suatu himpunan berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas lainnya, tetapi tidak sebaliknya.



Gambar 2.2. Derajat Relasi Satu ke Banyak

3. Banyak ke Satu (*Many to One*)

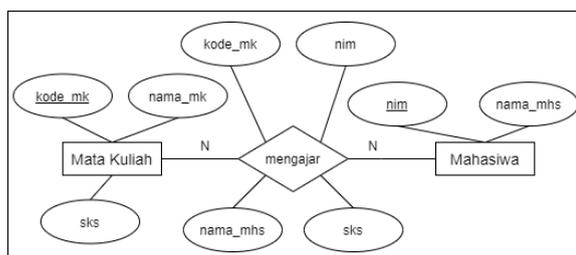
Setiap entitas pada suatu himpunan berhubungan dengan paling banyak satu entitas pada himpunan entitas lainnya, tetapi tidak sebaliknya.



Gambar 2.3. Derajat Relasi Banyak ke Satu

4. Banyak ke Banyak (*Many to Many*)

Setiap entitas pada suatu himpunan dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas lainnya, dan begitupun sebaliknya.



Gambar 2.3. Derajat Relasi Banyak ke Banyak

2.2.5 Kamus Data (*Data Dictionary*)

Menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018:73), “Kamus data adalah kumpulan daftar elemen data yang mengalir pada sistem perangkat lunak sehingga masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dapat dipahami secara umum (memiliki standar cara penulisan)”.

Sukamto dan Shalahuddin (2018:74), menjelaskan simbol-simbol yang di gunakan dalam kamus data, yaitu :

Tabel 2.5. Simbol-Simbol Kamus Data

Simbol	Keterangan
=	Disusun atau terdiri atas
+	Dan
[]	Baik....atau....
{ } ⁿ	n kali diulang/bernilai banyak.
()	Data opsional
...	Batas komentar

(Sumber: Sukamto dan Shalahuddin (2018:74))

2.3 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan sebagai dasar acuan dalam penyusunannya. Tujuannya adalah untuk mengetahui perbandingan dan hasil yang dapat mendukung kegiatan penelitian yang sejenis. Berikut adalah tabel perbandingan dengan penelitian terdahulu antara lain:

**Tabel 2.6.** Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Alivia Agiesta Novitasari, Wan Yulianti.	Sistem Informasi Pengaduan Gangguan PDAM Tanah Laut Berbasis Web. Jurnal Sains dan Informatika, 5(1). p-ISSN: 2460-173X, e-ISSN: 2598-5841, (2019)	Sistem informasi ini telah berhasil dikembangkan dengan menggunakan rancangan ERD dan DFD. Penelitian ini bertujuan untuk membantu pelanggan dalam melaporkan gangguan dan memudahkan admin Hublang dalam melakukan transaksi dengan bagian Teknik maupun bagian Distribusi	Sistem atau aplikasi yang dibangun tidak hanya menggunakan rancangan ERD dan DFD saja, namun juga menggunakan rancangan <i>Flowchart</i> , dan <i>Blockchart</i> . Penelitian ini dilakukan tidak hanya untuk memudahkan pelanggan dalam melaporkan keluhannya namun juga memudahkan petugas lapangan dalam proses perbaikan keluhan pelanggan dan memudahkan transaksi data antara Admin Hublang, Teknik, maupun Kacab.



				Lokasi penelitian terdahulu berada di PDAM Tanah Laut sementara lokasi penelitian yang dilakukan penulis berada di PDAM Lematang Enim.
2.	Casro, Yuli Purwati, Gustin Setyaningsih, Adam Prayogo Kuncoro	Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis <i>Web</i> Menggunakan <i>Framework Codeigniter</i> Di Indotechno Purwokerto. Jurnal Sains dan Informatika, 6(2). p-ISSN: 2460-173X, e-ISSN: 2598-5841, (2020).	Penelitian ini berhasil membangun sebuah aplikasi aduan pelanggan dengan fitur pengelolaan data-data yang menghasilkan <i>output</i> berupa laporan gangguan dengan periode yang ditentukan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan <i>Framework Codeigniter</i> . Aktor yang terlibat dalam sistem ini antara lain: Pelanggan, Admin (Hublang), Bagian Teknik, dan Direktur	Dalam sistem ini, tidak hanya memiliki fitur pengelolaan data-data keluhan pelanggan saja namun juga terdapat fitur <i>monitoring</i> untuk bagian Teknik, dan Kacab guna mengetahui proses perkembangan keluhan pelanggan tersebut. Aktor yang terlibat dalam sistem ini antara lain: Pelanggan, Admin (Hublang), Teknik dan Kacab. Lokasi penelitian



				terdahulu berada di Indotechno Purwokerto sementara lokasi penelitian penulis berada di PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.
3.	Anggi Mahadika Purnomo, Bayu Priyambadha, Agi Putra Kharisma.	Pengembangan Aplikasi <i>Mobile</i> Pelaporan Keluhan Pelanggan PDAM Menggunakan Fitur <i>Geotagging</i> Berbasis <i>Android</i> (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer,	Pada penelitian ini didapatkan hasil perancangan yang berupa perancangan arsitektur sistem, perancangan basis data dengan ERD, perancangan <i>sequence diagram</i> , <i>class diagram</i> dan algoritma serta <i>interface</i> yang digunakan untuk implementasi terhadap sistem.	Penelitian terdahulu melakukan pengembangan terhadap aplikasi yang telah dibangun sebelumnya dengan menggunakan bahasa pemrograman java dan bahasa pemrograman PHP, sementara penelitian yang hendak penulis lakukan adalah membangun suatu aplikasi dengan bahasa pemrograman PHP saja.



		3(4). e-ISSN: 2548-964X, http://j.ptiik.ub.ac.id , (2019).	untuk aplikasi <i>mobile</i> dan bahasa pemrograman PHP untuk <i>website</i> admin yang menggunakan <i>Framework Codeigniter</i> .	Aplikasi yang dikembangkan oleh penelitian terdahulu berbasis <i>android</i> dan <i>website</i> sedangkan Aplikasi yang dibangun penulis berbasis <i>web</i> .
4.	Gustin Setyaningsih, Heraya Fitra, Hanun Karomatunnisa, Palupi Pandanarum.	Aplikasi <i>Monitoring Laporan Aduan Masyarakat</i> pada Desa Kedunggede Kecamatan Lumbir. Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer, 20(1), ISSN: 2476-9843, DOI: 10.30812, (2020).	Aplikasi yang dibangun peneliti terdahulu ini dinamakan dengan Aplikasi Tuan Desa yang merupakan aplikasi <i>mobile</i> sebagai <i>platform</i> dalam melayani pengaduan masyarakat Desa Kedunggede. Dengan adanya aplikasi ini dapat mengatasi masalah masyarakat dalam menyampaikan aduan ke pemerintah desa dengan lebih efektif dan efisien.	Objek dari penelitian terdahulu berfokus pada keluhan masyarakat di Desa Kedunggede, sedangkan objek dari penelitian penulis berfokus pada keluhan pelanggan di PDAM Lematang Enim. Fitur <i>monitoring</i> yang terdapat di sistem Aplikasi Tuan desa digunakan untuk mengawasi perkembangan proses aduan



				<p>masyarakat Desa Kedunggede sedangkan pada penelitian penulis, fitur <i>monitoring</i> digunakan untuk mengawasi perkembangan proses keluhan pelanggan dan perbaikan keluhan pelanggan tersebut.</p> <p>Aplikasi yang dibangun penelitian terdahulu berbasis aplikasi <i>mobile</i> sedangkan aplikasi yang dibangun penulis berbasis <i>web</i>.</p>
5.	Budi Setiadi, Johan Wahyudi.	<p>Aplikasi <i>Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan</i> pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis <i>Web</i>. Jurnal</p>	<p>Dengan adanya Aplikasi <i>Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan Berbasis Web</i> dapat membantu para pegawai maupun teknisi dalam penanganan gangguan dan</p>	<p>Penelitian terdahulu berfokus pada pengaduan keluhan pelanggan di PT. PLN(Persero) Area Banjarmasin, Sedangkan penelitian yang hendak dilakukan penulis berfokus</p>



		Technologia, 11(4), (2020).	keluhan pelanggan. Selain itu, sistem ini menghasilkan informasi yang akurat dan berkualitas sehingga mempermudah dalam perolehan data yang diinginkan serta pengelolaan data berbasis <i>web</i> lebih aman dari gangguan pencurian maupun serangan virus.	pada pengaduan keluhan pelanggan di PDAM Lematang Enim. Metode pengembangan sistem yang digunakan penelitian terdahulu tidak diketahui sedangkan metode pengembangan sistem yang digunakan penulis adalah <i>waterfall</i> .
--	--	-----------------------------	---	--

Perbandingan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan lima penelitian terdahulu yaitu penelitian berfokus pada pengaduan keluhan dan monitoring lapangan. Penelitian-penelitian diatas memiliki tujuan yang sama yaitu aplikasi yang dibangun dapat membantu dan mempermudah dalam pelayanan publik terkhususnya dalam layanan pengaduan keluhan pelanggan maupun masyarakat. Penelitian diatas pula mencakup suatu sistem monitoring pengaduan keluhan dan sistem geotagging keluhan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian pengaduan keluhan pelanggan dan monitoring lapangan. Aplikasi yang dibuat khusus untuk kepentingan pelayanan publik dan monitoring lapangan seperti layanan keluhan kepada pelanggan dan layanan monitoring untuk petugas lapangan dalam menangani keluhan pelanggan yang bertujuan agar memberikan informasi kepada pelanggan terkait proses keluhan yang telah



disampaikan oleh pelanggan sebelumnya, informasi perbaikan keluhan dilapangan oleh petugas lapangan, informasi monitoring data keluhan dan data perbaikan untuk kepala cabang serta pendataan laporan perbaikan bulanan yang ditujukan untuk kepala cabang dan kasie teknik.