



Pengembangan Informasi Pelayanan melalui Perancangan Aplikasi SobotTirta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Anai

Alifa Permata Dewi

Perumda Air Minum Tirta Anai Kabupaten Padang Pariaman

Alva Dian Fadhila

Perumda Air Minum Tirta Anai Kabupaten Padang Pariaman

Korespondensi penulis: alifaprmt@gmail.com

Abstract. PERUMDA Tirta Anai is a regional company engaged in the distribution of water supplied throughout Padang Pariaman Regency. This company already has an information system through social media, by sharing informational posts with customers, as well as a complaint hotline which function as channels for customers to report issues. However, this system still has shortcomings, namely a lack of quick response in addressing customer problems, as well as limitations in conveying detailed information, which tends to be fragmented across social media, the complaint hotline. To address these issues, the SobotTirta Application was designed to facilitate access to the services provided by PERUMDA Tirta Anai through various features. The method used is descriptive qualitative with the design of the SobotTirta Application prototype. The results show that the application design can be beneficial for both customers and PERUMDA Tirta Anai. Therefore, the design of the SobotTirta Application is expected to enhance service satisfaction and provide further information for Tirta Anai customers.

Keywords: PERUMDA Tirta Anai; Application; Service; Customer Satisfaction.

Abstrak. PERUMDA Tirta Anai adalah perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyaluran air yang didistribusi di seluruh Kabupaten Padang Pariaman. Pada perusahaan ini telah memiliki sistem informasi melalui media sosial, dengan membagikan postingan informasi pada pelanggan dan nomor pengaduan yang berfungsi sebagai penyampaian keluhan yang terjadi pada pelanggan. Namun pada sistem ini masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya respons yang cepat dalam menanggapi permasalahan yang terjadi pada pelanggan, serta keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara detail dan cenderung terpisah baik dari media sosial, maupun nomor pengaduan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dirancang sebuah Aplikasi SobotTirta dalam mengakses layanan yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Anai melalui berbagai fitur. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan perancangan prototype Aplikasi SobotTirta. Hasil menunjukkan bahwa perancangan aplikasi bisa bermanfaat bagi pelanggan maupun PERUMDA Tirta Anai. Oleh karena itu, perancangan Aplikasi SobotTirta diharapkan dapat meningkatkan kepuasan layanan dan informasi lanjutan bagi pelanggan Tirta Anai.

Kata Kunci: PERUMDA Air Minum Tirta Anai; Aplikasi; Layanan; Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan (Dianta et al., 2022).

Informasi merupakan elemen yang penting dan dibutuhkan bagi semua orang di bidang apapun. Informasi yang diakses digunakan untuk berbagai hal sesuai dengan kebutuhannya, seperti kepentingan bisnis, pendidikan dan sebagainya. Perkembangan teknologi membuat media informasi juga berkembang, misalnya telepon seluler (teknologi *mobile*) (Cholik, 2021). Informasi yang cepat dan akurat membuat pemakai informasi menjadi lebih puas dalam mendapatkan informasi yang diinginkan (Ramadhanti & Luqman, 2024).

Salah satu teknologi melalui *mobile*, yaitu Aplikasi. Aplikasi adalah program, pernyataan, atau instruksi yang terstruktur sedemikian rupa yang dapat mengubah masukan menjadi keluaran.

Aplikasi juga salah satu perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai tugas, termasuk sistem bisnis, permainan, layanan publik, periklanan, dan prosedur lain yang hampir selalu dilakukan oleh manusia (Karua et al., 2020).

PERUMDA Tirta Anai adalah perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyaluran air yang didistribusi di seluruh Kabupaten Padang Pariaman. Pada perusahaan ini telah memiliki sistem informasi melalui media sosial, dengan membagikan postingan informasi pada pelanggan dan nomor pengaduan yang berfungsi sebagai penyampaian keluhan yang terjadi pada pelanggan. Namun pada sistem ini masih terdapat kekurangan yaitu kurangnya respons yang cepat dalam menanggapi permasalahan yang terjadi pada pelanggan, serta keterbatasan dalam menyampaikan informasi secara detail dan cenderung terpisah baik dari media sosial, maupun nomor pengaduan, sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan cenderung kesulitan dalam berkomunikasi langsung. Sehingga, aplikasi SobatTirta dirancang untuk dapat memudahkan pelanggan mendapatkan informasi secara detail dan berinteraksi langsung dengan pihak PERUMDA Tirta Anai jika terjadi keluhan. Selain itu, sistem ini juga memudahkan para pelanggan mendapatkan informasi tagihan serta gangguan apa yang terjadi dengan menggunakan teknologi yang bersifat *mobile*.

Oleh karena itu, Aplikasi SobatTirta akan sangat bermanfaat bagi pelanggan PDAM karena hanya dengan mengirim ID pelanggan PERUMDA, pelanggan akan segera mendapatkan informasi pelanggan sesuai dengan yang diinginkan dalam waktu singkat dan informasi yang jelas.

KAJIAN TEORI

Aplikasi *mobile* dapat diunduh melalui sumber distribusi atau sudah terpasang di perangkat seluler. Program perangkat lunak yang berjalan di perangkat seluler (seperti *smartphone*, tablet, iPad, dll.) dan memiliki sistem operasi yang kompatibel dikenal sebagai aplikasi seluler, atau singkatnya aplikasi seluler. Oleh karena itu, aplikasi seluler dapat memudahkan konsumen menggunakan perangkat seluler mereka untuk mengakses layanan internet (Stocchi et al., 2022).

Pelayanan adalah aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses yang tidak berwujud (Prasetyo et al., 2022). Kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan dengan harapannya (Siregar, 2020). Dalam kepuasan pelanggan perlunya suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah digunakan (Rufliansah & Seno, 2020).

Prototype adalah sebuah versi awal dari perangkat lunak yang digunakan untuk menguji berbagai kemungkinan desain, mengilustrasikan konsep, dan menyelidiki masalah serta solusi terbaik (Maharani et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Pada penulisan ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan perancangan *prototype* aplikasi untuk memberikan pelayanan kepuasan pelanggan serta memberikan informasi lanjutan mengenai PERUMDA Tirta Anai. Teknik yang digunakan dalam perolehan data yaitu dengan menggunakan observasi dan wawancara kepada staff PERUMDA dan pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Dapat dilihat pada Gambar 1. dibawah ini bahwa informasi yang disampaikan masih terbatas, sehingga pelanggan masih belum tahu penyebab kebocoran tersebut, bisa dilihat sebagai berikut:

Pengembangan Informasi Pelayanan melalui Perancangan Aplikasi SobatTirta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Anai



Gambar 1. Kebocoran Pipa Nan Sabaris

Sumber: Media Sosial PERUMDA Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2025

Selain itu terdapat komentar melalui media sosial PERUMDA Tirta Anai pada Gambar 2. sebagai berikut:



Gambar 2. Komentar Pelanggan

Sumber: Media Sosial PERUMDA Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2025

Hal ini menandakan bahwa informasi serta layanan yang diberikan masih belum maksimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan suatu Aplikasi yang bisa memberikan layanan serta fitur yang berguna bagi pelanggan. Kemudian data terkait keluhan pelanggan dapat dilihat melalui rekapan berikut:

Pengembangan Informasi Pelayanan melalui Perancangan Aplikasi SobotTirta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Anai

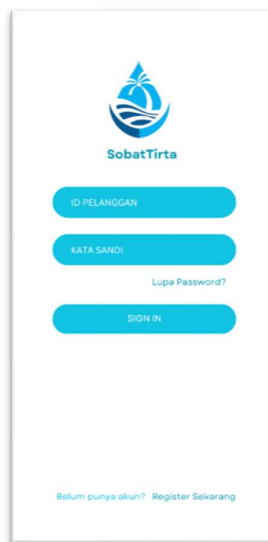
1	PengaduanPermohonan														
2	nomor	tgl diterima	nama pelat	alamat pel	nosamb	nama pelat	alamat pel	uraian lap	nohpelag	notelp pel	jenis	ketu uraian	nohpelat	notelp pel	user_inpu
3	0001/PENC	03/01/2024	RAMALAH	JL SUDIRM	01110121	RAMALAH	JL SUDIRM	kebocoran	083274549				PIPA PECA SUDAH SE	083274549	OSISY
4	0001/PENC	03/02/2024	HENDRI	KOMPLEK	011320380	HENDRI	KOMPLEK	PERBAIKAI					PIPA PECA GeneralInt		OSISY
5	0001/PENC	10/02/2023	MARYULIS	JL SAMPAT	01130329	MARYULIS	JL SAMPAT	pipa bocor	083857999				PIPA PECA GeneralInt	083857999	OSISY
6	0001/PENC	10/02/2023	MARYULIS	JL SAMPAT	01130329	MARYULIS	JL SAMPAT	pipa bocor	083857999				PIPA PECA	083857999	OSISY
7	0001/PENC	03/03/2024	KANTOR D BATANG	JL 140212		KANTOR D BATANG	JL 140212	PERBAIKAI					PIPA PECA GeneralInt		OSISY
8	0001/PENC	03/04/2024	OFRIETI	JL PAHLA	01120521	OFRIETI	JL PAHLA	PERBAIKAI					PIPA PECA GeneralInt		OSISY
9	0001/PENC	05/05/2024	NURLELA	JL DIPONE	01120028	NURLELA	JL DIPONE	PERBAIKAI	081374516				PIPA PECA GeneralInt	081374516	OSISY
10	0001/PENC	02/06/2024	NOVARIA	JL PATIMU	01110198	NOVARIA	JL PATIMU	PERBAIKAI					PIPA PECA GeneralInt		OSISY
11	0001/PENC	09/08/2024	MUSRI	JL SUDIRM	01110011	MUSRI	JL SUDIRM	pelanggan	083181181				PIPA PECA GeneralInt	083181181	OSISY
12	0001/PENC	26/11/2024	RATNA	JL PG LAC	01130503	RATNA	JL PG LAC	pipa dinas					PIPA PECA SUDAH SE		OSISY
13	0001/PENC	24/12/2024	RAMALAH	JL SUDIRM	01110101	RAMALAH	JL SUDIRM	pipa bocor	081266771				PIPA PECA GeneralInt	081266771	OSISY
14	0001/PENC	01/02/2024	PIPA DISTRI	LADANG U				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		RIKI JAKA
15	0001/PENC	16/04/2024	PIPA DISTRI	BARU SICIN				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		RIKI JAKA
16	0001/PENC	03/06/2024	PIPA DISTRI	SUNGAI AL				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		RIKI JAKA
17	0001/PENC	05/07/2024	PIPA DISTRI	BARU SICIN				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		RIKI JAKA
18	0001/PENC	01/08/2024	PIPA DISTRI	BARU SICIN				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		RIKI JAKA
19	0001/PENC	17/01/2025	SIMP MAJU					PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
20	0001/PENC	01/02/2024	PELANGGA SIMP RAM					perbaikan					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
21	0001/PENC	01/02/2025	PENJAGA I LD RIMBO					PIPA PVC					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
22	0001/PENC	01/03/2024	EDI CANDI KOTO TIN					PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
23	0001/PENC	07/03/2025	ZAINAB/RSIMP JAMI					PIPA distri					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
24	0001/PENC	03/04/2024	ALI BASAR KMP DADC					PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
25	0001/PENC	25/04/2025	PELANGGA KALAWI KE					PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
26	0001/PENC	02/05/2024	NIAR	KP JINGU				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman
27	0001/PENC	02/05/2024	NIAR	KP JINGU				PIPA DISTRI					PIPA PECA GeneralInt		ardiman

Gambar 3. Pengaduan Permohonan

Sumber : DATA BSHPD PERUMDA AIR MINUM Tirta Anai Tahun 2025

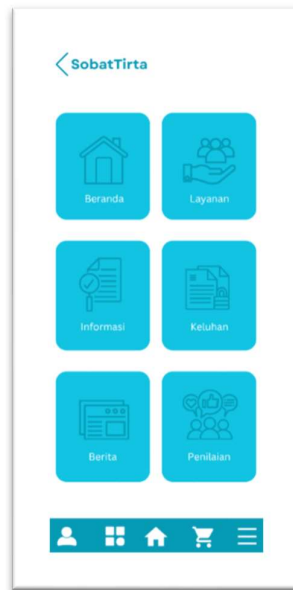
b. Pembahasan

Pada penulisan ini menggunakan metode kualitatif deskriptif daan melakukan perancangan *prototype* Aplikasi SobotTirta. Aplikasi dapat mempermudah dan membantu pihak PERUMDA Tirta Anai dalam memberikan pelayanan seperti, informasi gangguan atau pengaduan pelanggan hanya dengan melalui aplikasi tersebut serta fitur lainnya yang dapat membantu dalam memberikan informasi lebih lanjut. Dapat dilihat pada rancangan Aplikasi SobotTirta dibawah ini.



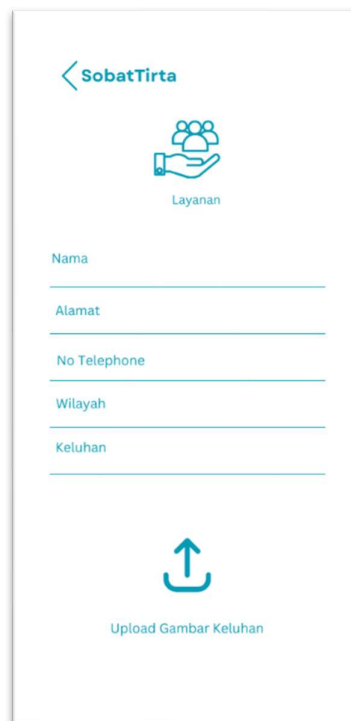
Gambar 4. Login

Dari *prototype* diatas, dapat diketahui terdapat halaman login yang berguna untuk memberikan akses pada pelanggan PERUMDA Tirta Anai dengan memasukkan ID Pelanggan dan Kata Sandi. Kemudian dilanjutkan pada halaman *home screen* dimana terdapat beberapa fitur pendukung. Dapat dilihat dibawah ini :



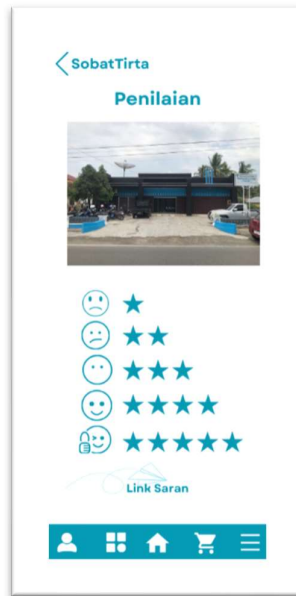
Gambar 5. Halaman Home Screen

Setelah melakukan *home screen*, kemudian pilihlah fitur layanan untuk data yang dibutuhkan. Dapat dilihat seperti gambar dibawah ini :



Gambar 6. Fitur Layanan

Setelah data di input ke dalam fitur layanan, kemudian muncul tampilan penilaian seperti gambar di bawah ini:



Gambar 7. Penilaian Aplikasi

c. Analisis

Hasil wawancara dari staff PERUMDA dan pelanggan PERUMDA menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait pelayanan, terutama dalam pengelolaan keluhan dan komunikasi dua arah. Sehingga dengan hal ini diperlukan suatu Aplikasi yang dapat menyediakan saluran komunikasi serta informasi lebih lanjut terkait PERUMDA Tirta Anai dengan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan dalam berinteraksi dengan PERUMDA.

KESIMPULAN

1. Pelanggan merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai layanan di PERUMDA Tirta Anai terhadap keluhan yang disampaikan sehingga diperlukan sebuah sistem informasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. Perancangan Aplikasi SobatTirta dapat membantu PERUMDA Tirta Anai dalam melakukan informasi lebih lanjut terkait layanan dan hal lainnya yang bisa disampaikan melalui fitur yang tersedia.

SARAN

PERUMDA Tirta Anai dapat menggunakan rancangan Aplikasi SobatTirta untuk dapat meningkatkan kepuasan layanan termasuk dalam pengumpulan data pelanggan, serta memberikan penilaian terhadap PERUMDA Tirta Anai Padang Pariaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan teknologi informasi komunikasi/ICT dalam berbagai bidang. *Jurnal Fakultas Teknik UNISA Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Dianta, I. A., Danang, D., & Nusril, N. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pelanggan Air Bersih Berbasis Android Pada Bumdes Lantongau. *Pixel: Jurnal Ilmiah Komputer Grafis*, 15(2), 292-304.

- Karua, N. D., Qashlim, A., & Syarli, S. (2020). Perancangan Sistem Aplikasi Pembayaran Air Bersih di PDAM Kabupaten Mamasa Berbasis Mobile. *Journal Pegguruang*, 2(1), 295-301.
- Maharani, I. A. B. K., Suhartana, I. K. G., & Putra, I. A. G. S. (2024). PENGEMBANGAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI PERUMDA AIR MINUM TUGU TIRTA KOTA MALANG. *Jurnal Pengabdian Informatika*, 2(3), 495-500.
- Prasetyo, A. H., Rustamaji, D., Sumarni, S., & Nadhifah, N. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kemampuan berkomunikasi terhadap kepuasan konsumen pada Pt. Jne Babat Lamongan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 463-472.
- Ramadhanti, A. M., & Luqman, Y. (2024). PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SI D'NOK DI KOTA SEMARANG. *Interaksi Online*, 13(1), 366-377.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389-401.
- Siregar, M. K. S. (2020). Pengaruh citra merk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, 1(2), 111-118.
- Stocchi, L., Pourazad, N., Michaelidou, N., Tanusondjaja, A., & Harrigan, P. (2022). Marketing research on Mobile apps: past, present and future. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 50(2), 195-225.