

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Perusahaan PDAM di Kota Ternate memiliki sistem pengaduan pelanggan untuk pasokan air yang sudah ketinggalan zaman. Pelanggan harus datang langsung ke kantor pada jam kerja Senin hingga Jumat pukul 07.30-15.00 untuk menyampaikan keluhan. Keluhan yang disampaikan di luar jam tersebut tidak akan dilayani. Meskipun merupakan Badan Usaha Milik Daerah, sistem yang ada saat ini masih memerlukan perbaikan untuk administrasi pengaduan pelanggan yang lebih baik [1].

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tegal merupakan badan usaha milik daerah yang bertanggung jawab untuk mendistribusikan air bersih kepada masyarakat Kota Tegal. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, administrasi publik merupakan setiap kegiatan kerjasama yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan penerima manfaat administratif dan tunduk pada peraturan perundang-undangan. Namun demikian, sistem yang ada saat ini untuk mengambil tagihan penggunaan air melibatkan pelanggan secara fisik mendatangi kantor PDAM atau melakukan panggilan telepon yang mahal jika terjadi sengketa. Antrian yang panjang, jarak tempuh, dan biaya telepon menjadi kendala yang signifikan yang tidak sebanding dengan waktu dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalani proses yang rumit ini dan efektif mengingat fakta bahwa hal itu akan membutuhkan investasi yang umumnya Panjang [2].

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tegal merupakan badan usaha milik daerah yang berperan dalam penyediaan dan pendistribusian air bersih bagi masyarakat Kota Tegal. Definisi administrasi publik, sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No: KEP/25/M.PAN/2/2004, menyatakan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh koperasi yang bersifat transparan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memperoleh manfaat dari administrasi tersebut, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dianggap sebagai administrasi publik. Namun, proses yang ada saat ini untuk mengetahui tagihan penggunaan air adalah dengan mendatangi kantor PDAM atau menelepon, yang menimbulkan banyak kendala seperti antrian panjang, jarak, atau biaya telepon, terutama jika ada protes. Selain itu, proses ini tidak praktis dan efektif untuk jangka panjang, karena membutuhkan investasi yang mahal [3].

Aplikasi Grumblings grup People berisi peringatan atau laporan dari masyarakat umum tentang kontaminasi alam Segmen Protes Lokal dan Ekologi. Individu yang ingin melaporkan kontaminasi masuk ke situs Grumblings dan menyelesaikan struktur protes, termasuk data seperti jenis kontaminasi, area, foto, dan keberatan. Kantor lingkungan hidup akan menerima protes yang diajukan. Mereka yang mengajukan pertanyaan juga dapat melacak perkembangan keluhan mereka [4].

Kota pintar menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, ekonomi lokal, transportasi,

manajemen lalu lintas, lingkungan dan interaksi dengan pemerintah. Karena relevansi kota pintar (juga dikenal dengan istilah terkait lainnya seperti kota digital, kota informasi, kota pintar, kota berbasis pengetahuan, kota yang ada di mana-mana, kota tanpa kabel) dengan berbagai pemangku kepentingan dan manfaat serta tantangannya [5].

Berikut ini adalah Tabel GAP dari masing-masing penelitian di atas.

Tabel 2.1 Tabel GAP

No.	Judul Penelitian	Keterangan	Pembeda
1.	“Sistem Informasi PengaduanPelanggan Air Berbasis <i>Website</i> Pada PDAM Kota Ternate”	Sistem ini hanya melayaniin pengaduan saja	Sistem ini melayani keterbaruan informasi dan pelayanan kepada pelanggan maupun masyarakat umum

2.	“Sistem Informasi Pelayanan Tagihan Rekening Dan Pengaduan Pelanggan Berbasis Sms Gateway Di PDAM Kota Tegal”	Sistem ini menggunakan sms dari handphone yang pengirimannya menggunakan pulsa untuk bisa sampai ke server.	Sistem ini menggunakan basis <i>website</i> yang pengirimannya menggunakan jaringan internet untuk bisa sampai ke server.
3.	“Aplikasi Monitoring Pengaduan Dan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis Web”	Sistem ini tidak hanya melayani pengaduan pelanggan akan tetapi ada pelayanan lain.	Sistem ini tidak hanya melayani pengaduan dari pelanggan tetapi juga melayani masyarakat secara umum.
4.	“Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Di Dinas Lingkungan Hidup Berbasis Web Menggunakan <i>Framework Laravel</i> ”	Sistem ini hanya melayani pengaduan saja.	Sistem ini tidak hanya melayani pengaduan saja, ada pemberitahuan informasi- informasi terbaru tentang perusahaan secara umum.

5.	<i>Smart cities: Advances in research—An information systems perspective</i>	<i>Iot</i> pada jurnal ini memiliki cakupan yang sangat luas.	Sistem ini hanya mencakup salah satu saja yaitu pelayanan bidang pemerintahan.