

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu sektor kebutuhan pokok bagi kualitas dan kelangsungan hidup bagi manusia. Sektor air minum dan sanitasi merupakan pelayanan publik yang berkaitan erat dengan pengetasan kemiskinan. Tidak memadainya prasarana dan sarana air minum dan sanitasi khususnya di daerah pedesaan memberi pengaruh buruk terhadap kondisi lingkungan, sehingga memiliki dampak yang berkelanjutan pada tingkat perekonomian masyarakat desa [1]. Berdasarkan UU Nomor 32/2004 tentang Pemerintahan Daerah serta UU Nomor 33/2004 tentang Perimbangan Keuangan diantara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, menjadi landasan bahwa pemerintahan daerah memiliki tanggungjawab penuh untuk memberikan pelayanan dasar yang baik kepada masyarakat didaerahnya masing-masing, salah satunya adalah pelayanan air minum serta sanitasi. Namun, untuk daerah yang memiliki wilayah pedesaan yang luas dengan tingkat kemiskinan penduduk yang tinggi serta kapasitas fiskal yang relatif rendah, umumnya mereka memiliki kemampuan yang sangat terbatas. Sehingga diperlukan dukungan finansial untuk mendanai investasi yang dibutuhkan guna meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penyedia Air Minum dan Sanitasi yang Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) ini adalah pelayanan penyediaan air dan sanitasi bagi masyarakat. Pamsimas merupakan salah satu diantara program unggulan Pemerintah dalam meningkatkan akses aman ketersediaan air minum dan sanitasi pedesaan dengan pendekatan yang berbasis masyarakat. Pelaksanaan program pamsimas tahun 2008-2018 berhasil meningkatkan jumlah penduduk miskin pedesaan yang memiliki akses pelayanan air minum dan sanitasi, serta meningkatkan kebiasaan dan perilaku hidup sehat dan bersih, sehingga berdampak baik terhadap kualitas lingkungan maupun kesehatan masyarakat, serta menghemat waktu dan tenaga dalam upaya untuk memperoleh air dan sanitasi yang layak [2].

Menyadari bahwa kekuatan pembangunan fasilitas air minum serta sanitasi pedesaan sangat bergantung pada masyarakat dan Pemerintahan Daerah, dan oleh karena itu program pamsimas memberikan dukungan yang besar untuk mendorong terwujudnya pengelolaan yang berkelanjutan dari sistem penyediaan air minum dan sanitasi yang berbasis masyarakat. Desa

Batealit salah satu pengguna Pamsimas yang menyediakan pelayanan penyediaan air bagi masyarakat. Desa Batealit menjadi salah satu desa di kabupaten Jepara yang mendapatkan bantuan langsung masyarakat program pamsimas yang berasal dari APBN tahun anggaran 2018. Pengelolaan serta pelayanan pamsimas masih berjalan hingga saat ini. Seiring perkembangan teknologi yang pesat hingga saat ini, perlu adanya manajemen yang baik dalam pelayanan pamsimas di desa batealit. Salah satunya adalah pelayanan pembayaran rekening air.

Untuk saat ini, pengelolaan dan pencatatan data tagihan air pamsimas masih tergolong sederhana. Pihak yang bertugas sebagai pencatat meteran air datang ke rumah pelanggan dan mencatat meteran air dalam sebuah buku. Petugas selanjutnya melakukan penghitungan secara manual menggunakan kalkulator untuk menentukan besarnya tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Selain itu petugas juga harus menghitung ulang total pemasukan dari semua pelanggan di wilayah daerah operasinya untuk kemudian dilaporkan kepada bendahara pengelola pamsimas. Teknik yang digunakan ini sangat tidak menghemat waktu, dan masih terjadi kesalahan data. Disisi lain, pelanggan tidak mendapatkan tanda bukti seperti struk pembayaran karena petugas hanya menyampaikan secara lisan berapa tagihan yang harus dibayarkan, sehingga data yang tertera pada meteran airpun masih dapat dimanipulasi karena tidak ada bukti yang akurat.

Pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pelanggan PDAM Tirta Kapuas Berbasis Web”. Pada penelitian ini menyebutkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami kesulitan dalam menerima keluhannya jika sewaktu-waktu terjadi permasalahan teknis dilapangan. Terlebih ketika layanan pengaduan hanya ketika petugas sedang berada di lokasi ataupun melalui *call center* PDAM yang dirasa kurang efisien dalam pengaduan yang bersifat teknis dari pelanggan PDAM Tirta Kapuas. Dan juga informasi terkait himbauan dan pengumuman dari PDAM Tirta Kapuas masih terbatas berupa surat himbauan yang dibawa petugas ketika memeriksa meteran air. Untuk itu, peneliti membuat aplikasi layanan pelanggan PDAM berbasis web sebagai solusi untuk menampung keluhan pelanggan sekaligus membantu kinerja PDAM Tirta Kapuas dalam memberikan pelayanan serta mengatasi masalah teknis yang ada di lapangan [3].

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis ingin menerapkan Sistem Informasi Pembayaran Tagihan Air Pamsimas di Desa Batealit Kabupaten Jepara. Dengan harapan, sistem ini dapat digunakan untuk mempermudah petugas dalam melakukan pencatatan meteran air yang terkomputerisasi sehingga dapat menghemat waktu, biaya, maupun tenaga serta membantu proses

manajemen dan pengelolaan data Pamsimas di Desa Batealit agar berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang akurat.

Sistem informasi ini dirancang menggunakan permodelan *Unified Modeling Language* (UML) dan dikembangkan menggunakan metode RAD (*Rapid Application Development*) sebagai metode pengembangan sistem, metode ini dipilih dengan alasan untuk mempersingkat waktu pengembangan. selain itu pengujian sistem menggunakan *blacbox testing* dan untuk pengujian validasi dilakukan oleh ahli media sedangkan untuk kelayakan sistem informasi yang peneliti kerjakan nantinya menggunakan beberapa responder dari warga desa Batealit serta para petugas pencatat *standmeter* yang bertugas di lapangan. Pengujian ini akan dilaksanakan setelah aplikasi siap di upload pada sebuah hosting dan di onlinekan.

1.2. Batasan Masalah

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi dan untuk menghindari penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah, agar berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

- 1) Sistem informasi berbasis web ini hanya dapat digunakan dalam lingkup satu desa khususnya Desa Batealit.
- 2) Sistem informasi ini hanya menekankan pada proses pengisian data *stand meter* dan pembayaran tagihan air.
- 3) Sistem informasi dibangun menggunakan *framework Laravel*.
- 4) Dalam pengolahan data aplikasi ini menggunakan *DBSM* berbasis *multiuser* yaitu *MySQL*.
- 5) Sistem yang dibahas melingkupi hubungan yang terlibat aktif antara petugas yang mengentrikan data dan melayani transaksi dengan pelanggan yang ingin mengetahui *detail* data transaksi serta operator yang bertugas sebagai admin.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, permasalahan yang dirumuskan adalah perlu adanya penerapan sistem informasi pembayaran tagihan air pamsimas untuk mempermudah user/admin dalam pengolahan data rekening pembayaran secara cepat dan akurat.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sistem informasi pembayaran tagihan air Pamsimas Tirta Langgeng berbasis web di Desa Batealit Kabupaten Jepara yang dapat digunakan untuk mempermudah pengisian data dan pembayaran sehingga memperoleh hasil yang efisien yang lebih akurat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Pengguna Pamsimas Tirta Langgeng Desa Batealit
 - a. Dapat membantu proses pembayaran agar berjalan dengan cepat dan memperoleh hasil yang akurat
 - b. Dapat mempermudah pelanggan untuk mengetahui *detail* transaksi perbayarannya.
2. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang didapat saat perkuliahan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis web.
 - b. Dapat bermanfaat untuk menambah suatu pengetahuan dalam memecahkan suatu permasalahan.
3. Bagi Akademik (Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara)
 - a. Menambah perbendaharaan buku karya ilmiah di perpustakaan universitas
 - b. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.6. Sistematika Penyusunan Skripsi

Sistematika Penulisan terdiri dari :

1. Bagian awal skripsi
2. Bagian pokok skripsi yang terdiri dari :

Bab I : Pendahuluan

Berisi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Di dalam bab ini menampilkan beberapa referensi penelitian yang serupa dan diuraikan juga sekilas tentang beberapa pengertian yang terkandung dalam penelitian ini serta menjelaskan mengenai kerangka pemikiran yang melatarbelakangi penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian

Pada Bab ini berisi pembahasan mengenai metode penelitian yang akan digunakan peneliti serta metode dalam perancangan aplikasi.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini sudah termasuk pada bab implementasi, pembahasan aplikasi dan tampilan aplikasi secara umum.

Bab V : Penutup

Di bab berisi uraian kesimpulan dan saran dari hasil yang penulis peroleh.

Bagian akhir skripsi yang terdiri dari Daftar Pust

