

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berjalan sangat cepat, dimana dunia dapat terhubung melalui jaringan komputer yang dapat berinteraksi dan tukar menukar informasi. *Internet provider* merupakan organisasi yang menyediakan layanan akses internet kepada pelanggannya. Kepuasan terhadap pelayanan internet merupakan hal yang utama, sehingga penanganan pelaporan gangguan internet juga menjadi konsentrasi utama. Proses tindak lanjut pengaduan gangguan jaringan internet terkadang memerlukan waktu lama. Hal ini dikarenakan belum terdapat rekomendasi rute yang akan diselesaikan oleh teknisi. Oleh karena itu, riset ini bertujuan untuk memberikan solusi rekomendasi rute terpendek menggunakan metode *Best First Search* berbasis android. Hasil riset ini berupa aplikasi perangkat bergerak bagi teknisi untuk menyelesaikan titik gangguan yang dikunjungi berdasarkan rute terpendek.

Kata Kunci: Aplikasi perangkat bergerak, *Best First Search*, Rekomendasi rute.

ABSTRACT

The development of information and communication technology is advancing rapidly, where the world can be connected through computer networks that can interact and exchange information. An internet provider is an organization that provides internet access services to its customers. Customer satisfaction with internet services is crucial, so handling internet disruption reports is also a primary focus. The process of following up on internet disruption complaints sometimes requires a long time because there is no recommended route to be resolved by technicians. Therefore, this research aims to provide a solution for recommending the shortest route using the Best First Search method based on Android. The result of this research is a mobile application for technicians to resolve visited disruption points based on the shortest route.

Keywords: Best First Search, Mobile application, Route recommendation.