

ROSSALIA INDAH MELANI, 20.230.0088

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA
KAJEN BERBASIS WEB**, dibawah bimbingan Arochman, M.Kom. dan
Amanah, S.Kom.

197 + xxi halaman / 155 gambar / 30 tabel / 3 lampiran / 18 pustaka (2016-2021)

ABSTRAK

Permasalahan yang ditemui pada proses pelayanan pelanggan PDAM Tirta Kajen, diantaranya adalah sering terjadi kesalahan dan kelalaian dalam penanganan pengaduan, pengecekan tagihan yang belum efisien, dan penyampaian informasi tarif kurang efektif, sehingga dibangun sistem informasi berbasis web untuk mengatasi permasalahan tersebut. Sistem berbasis web yang dibangun menggunakan pemrograman dasar PHP dan database MySQL, dikembangkan dengan metode Waterfall melalui tahapan Communication, Planning, Modeling, Construction, dan Deployment. Rancangan sistem dibangun dengan Unified Modeling Language (UML) dan Lembar Kerja Tampilan (LKT). Hasil pengujian sistem menggunakan metode White Box, Black Box, dan User Acceptance Test (UAT), menunjukkan bahwa sistem yang dibangun telah mampu bekerja dan berfungsi sesuai dengan harapan dan rancangan yang telah dibangun, serta telah memenuhi spesifikasi kebutuhan pengguna akhir. Sistem membantu petugas dalam mengelola data pemasangan sambungan baru, mengelola data pengaduan, dan mempermudah dalam penyampaian informasi dengan cepat, serta sistem juga memudahkan pelanggan dalam mengetahui informasi terkait pemasangan sambungan baru, cek tagihan, pengaduan, tarif dan biaya. Namun sistem perlu dikembangkan kedalam aplikasi berbasis mobile, dapat menyimpan gambar maupun titik lokasi saat survei, dapat mencetak struk tagihan, dan sebaiknya dikembangkan menjadi website portal PDAM Tirta Kajen.

Kata Kunci : *sistem, informasi, pelayanan, pelanggan, pdam*