

ABSTRAK

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WAY RILAU KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

IMAM GOZALI SYA'BAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung sebagai perusahaan milik daerah yang bertugas menyediakan layanan air bersih masih menggunakan sistem pengaduan konvensional yang mengharuskan pelanggan datang langsung ke kantor dan hanya dapat dilakukan pada hari kerja. Hal ini dianggap kurang efektif karena membatasi akses pelanggan dalam menyampaikan keluhan terkait layanan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan pelanggan berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pengaduan di PDAM Way Rilau. Sistem dirancang untuk memungkinkan pelanggan mengajukan pengaduan kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi waktu operasional kantor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan pelanggan berbasis web berhasil dirancang dan diimplementasikan dengan optimal. Berdasarkan pengujian fungsionalitas yang telah dilakukan, sistem menunjukkan kinerja yang baik dengan tingkat keberhasilan fungsi yang tinggi dan telah memenuhi kebutuhan fungsional yang ditetapkan. Sistem ini memberikan solusi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik PDAM Way Rilau dalam menangani pengaduan pelanggan, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dalam merespons keluhan masyarakat terkait layanan air bersih.

Kata Kunci : sistem informasi, pengaduan pelanggan, web, PDAM, pelayanan publik

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF CUSTOMER COMPLAINT SERVICE INFORMATION SYSTEM AT PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) WAY RILAU, BANDAR LAMPUNG CITY

By:

IMAM GOZALI SYA'BAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau Kota Bandar Lampung, as a regionally-owned company tasked with providing clean water services, still uses a conventional complaint system that requires customers to come directly to the office and can only be done on weekdays. This is considered ineffective because it limits customer access in submitting complaints related to clean water services. This study aims to design and develop a web-based customer complaint information system that can improve the efficiency and effectiveness of complaint services at PDAM Way Rilau. The system is designed to allow customers to submit complaints anytime and anywhere without being limited by office hours.

The results of the study show that the web-based customer complaint information system has been successfully designed and implemented optimally. Based on the functionality testing that has been carried out, the system shows good performance with a high level of functional success and has met the specified functional requirements. This system provides an effective solution to improve PDAM Way Rilau's public services in handling customer complaints, while also increasing the company's operational efficiency in responding to public complaints related to clean water services.

Keywords: *information system, customer complaints, web, PDAM, public services*