

ABSTRAKSI

Judul Penelitian : **SISTEM PELAYANAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG**
Nama : **YUDO ARYANTO**
NIM : **D0G006055**
Program Studi : **DIII PEMASARAN**
Approved : **April 2010**

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang memberikan sistem pelayanan bagi masyarakat bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air bersih, sehingga mewujudkan masyarakat yang sehat. Untuk memperlancar kinerja PDAM maka diperlukan suatu sistem pelayanan yang baik dan benar.

Metodologi yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif yaitu tulisan yang berisikan paparan dan uraian tentang suatu obyek sebagaimana adanya pada saat penelitian. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif yaitu teknik analisa data yang penganalisaannya dilakukan dengan memberi penjelasan mengenai gambaran peristiwa yang terjadi terutama berkaitan dengan pelayanan.

Pelayanan Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang diberikan kepada seluruh masyarakat kota Semarang tanpa membeda-bedakan status sosial. Pelayanan yang diberikan PDAM yaitu meliputi Pelayanan Penerimaan Pelanggan Baru, Pelayanan Pembacaan Meteran, Pelayanan Penutupan Sambungan, Pelayanan Buka Kembali sambungan, Pelayanan Pembayaran Rekening Air Minum (RAM), Pelayanan Pengaduan, Pelayanan Kualitas Air Bersih, dan Pelayanan Petugas PDAM. Semua sistem pelayanan tersebut dilakukan sesuai dengan aturan dan dilakukan secara baik dan benar.

PDAM Tirta Moedal merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memberikan jasa pelayanan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih yang merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Jumlah masyarakat yang terus meningkat membuat tingkat permintaan akan air bersih meningkat., sehingga pelayanan PDAM harus dilakukan dengan baik sesuai dengan aturan sehingga dapat segera memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Disinilah peran PDAM Tirta Moedal menjadi semakin penting. Yaitu untuk mengetahui tentang bagaimana sistem pelayanan dilakukan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan Pelanggan, PDAM Tirta Moedal