



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	2
Lokasi dan Waktu	2
Data dan Instrumen	2
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA KAMUNING	3
Sejarah PDAM Tirta Kamuning	3
Visi dan Misi PDAM Tirta Kamuning	4
Struktur Organisasi PDAM Tirta Kamuning	5
Moto dan Slogan PDAM Tirta Kamuning	6
Logo dan Makna Logo PDAM Tirta Kamuning	7
RUANG LINGKUP DIVISI PELAYANAN DAN PEMASARAN PDAM TIRTA KAMUNING	8
Sub Divisi Perencanaan dan Pengelolaan Rekening PDAM Tirta Kamuning	8
Sub Divisi Humas dan Pemasaran PDAM Tirta Kamuning	9
Sub Divisi Pengawasan dan Penertiban SL PDAM Tirta Kamuning	14
Proses Komunikasi Divisi Pelayanan dan Pemasaran PDAM Tirta Kamuning	15
PROSES PELAYANAN YANG DIBERIKAN KEPADA PELANGGAN OLEH PDAM TIRTA KAMUNING	16
Pelanggan PDAM Tirta Kamuning	16
Proses Pelayanan PDAM Tirta Kamuning	20
HAMBATAN DAN SOLUSI PROSES PELAYANAN PDAM TIRTA KAMUNING	29
Hambatan	29
Solusi	31
SIMPULAN DAN SARAN	32
Simpulan	32
Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	34
RIWAYAT HIDUP	36

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR TABEL

1	Jumlah pelanggan PDAM Tirta Kamuning menurut jenis konsumen di Kabupaten Kuningan 2014-2018	18
---	---	----

DAFTAR GAMBAR

1	Logo PDAM Tirta Kamuning	7
2	Logo PDAM Tirta Kamuning	7
3	Struktur organisasi Divisi Pelayanan dan Pemasaran	8
4	Pengumuman Penurunan Debit Air	11
5	Proses melakukan <i>media monitoring</i> media cetak	12
6	Poster promo pemasangan sambungan baru	14
7	Kondisi sambungan langganan tidak sesuai ketentuan teknis	15
8	Kondisi sambungan langganan yang sesuai ketentuan teknis	15
9	Proses membuat <i>stiker barcode</i> pelanggan	22
10	Laporan sambungan langgan baru pada <i>microsoft excel</i>	23
11	Proses pengaduan pelanggan di Kantor Unit Pelayanan Japara	24
12	Diagram pelayanan pengaduan pelanggan	26
13	Aplikasi <i>Billing</i> PDAM Tirta Kamuning pencarian data pelanggan	28
14	Pembayaran tagihan rekening air melalui Aplikasi <i>Billing</i> PDAM Tirta Kamuning	29

DAFTAR LAMPIRAN

1	Penulis bersama pegawai dan pelanggan saat survei pemasangan MBR	34
2	Form laporan pengaduan pelanggan	34
3	Formulir Surat Permohonan menjadi Pelanggan (SPL)	35
4	Peralatan pembayaran melalui mobil kas keliling	35