# ABSTRAK

IKBAL ARIANTO, NPM : 160110033. Tinjauan Prosedur Pembayaran Air Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Studi kasus pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Di bawah bimbingan H.Harry roestiono,Drs.,MM.

Kualitas pelayanan yang prima secara umum dapat diatikan sebagai wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam arti masyarakat di layani dengan professional dengan prosedur yang sederhana,lancer,aman,tertib. Ada kepastian biaya,dan waktu penyelesaian, serta kepastian hukum atas pelayanan yang di berikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penaganan prosedur pembayaran air PDAM tirta pakuan kota bogor dan hambatan apa saja yang di rasakan dalam menangani prosedur pembayaran. Penelitian ini yang di lakukan penulis di PDAM tirta pakuan kota bogoryang berlokasi jl.siliwngi no 121 bogor. Adalah perusahaan yang berfungsi sebagai produsen air minum.

Hasil penelitian menunjukan bahwa PDAM tirta pakuan bogor telah menangani prosedur pembayaran air dengan cukup baik. Keberhasilan dalam menangani prosedur pembayaran dengan cepat terselesaikan keluhan-keluhan pelanggan yang cukup rumit sesuai waktu yang telah ditentukan.