ABSTRAK

PDAM Tirtawening Kota Bandung merupakan Perusahaan Daerah yang bergerak dibidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor. Salah satu kegiatan utama yang terdapat di PDAM Tirtawening Kota Bandung adalah memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Saat ini untuk mendapatkan pelayanan mengenai informasi tagihan rekening, melaporkan angka stand meter dan melaporkan pengaduan terhadap pelayanan PDAM Tirtawening, pelanggan harus datang ke kantor pusat sehingga membuat proses pelayanan tidak optimal dan tidak efisien.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal, maka diperlukan suatu pengembangan sistem informasi yang lebih baik dengan menggunakan fasilitas teknologi informasi yang dapat di akses oleh pelanggan dengan mudah.

Sistem informasi pelayanan Pengaduan dan Tagihan Rekening Pelanggan Di PDAM Tirtawening Kota Bandung menggunakan SMS Gateway, diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan pun meningkat dan memberikan pengaruh yang positif bagi pendapatan perusahaan, karena dengan SMS Gateway pelanggan dapat memperoleh pelayanan dengan mudah dimanapun, kapanpun dengan biaya yang relatif murah dan efisien.

Kata kunci : Sistem Informasi, SMS Gateway