ABSTRAK

PENGGUNAAN WEBSITE PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG WWW.PAMBDG.CO.ID DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI (Studi Deskriptif *Public Relations On The Net* Pada Bagian Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung Dalam Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan)

Oleh
MUHAMMAD USEP YUGASWARA
NIM.41808021

Skripsi ini dibawah bimbingan
Adiyana Slamet, S.Ip., M.SI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan *Website* PDAM Tirtawening Kota Bandung www.pambdg.co.id dalam Penyampaian Informasi Kepada Pelanggan. Penelitian ini membahas kegiatan *Public Relations* dengan sistem *E-Government* melalui sebuah *website* dikenal sebagai kegiatan *Public Relations On The Net* yang meliputi Manfaat, Efisiensi, Partisipasi, Transparansi, Menajemen Perubahan, dan Penggunaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan metode yang digunakan studi Deskriptif. Proses pemilihan informan mengunakan tehnik *purposive sampling.* Selain itu, tehnik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan observasi, dokumentasi dan pencarian di Internet. Tehnik analisis data yang digunakan adalah model siklus Miles dan Huberman untuk membahas Mengenai pembahasan penelitian.

Hasil penelitian yang diperoleh manfaat penggunaan website PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam penyampaian informasi kepada pelanggan, yakni sebagai saran publikasi yang cepat. Efisiensi penggunaan website dapat mengurangi proses kerja dari segi waktu dan biaya pada Humas dan pelanggan. Partisipasi dalam website PDAM Tirtawening Kota Bandung lebih ditunjukan kepada Pelanggan melalui Menu Kontak Kami Pelanggan bisa menyampaikan keluhan dan saran secara langsung pada bagian Humas. Transparasi informasi penggunaan website pelanggan merasa cukup puas dengan fasilitas yang menyediakan sarana keluhan untuk pelanggan. Manajemen perubahan penggunaan website meliputi *update* informasi diperlukan control dan monitoring yang ketat dalam praktik *Public Relations On The Net* dengan sistem *E-Government.*

Kesimpulan penggunaan website PDAM Tirtwening Kota Bandung dalam penyampaian informasi kepada pelanggan dijadikan sebagai sarana publiksai yang cepat, mudah dan praktis sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman yang menjadi kebutuhan dalam memberikan informasi PDAM kepada pelanggan.

Saran, Sebaiknya updating informasi dilakukan secara *continue* oleh bagian Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung, sehingga informasi yang ada dapat diketahui oleh pelanggan.

Kata Kunci:Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung, *PR on the net, E-government, Website*.