

ABSTRAK

Kota Bandung memiliki 2 perusahaan PDAM, yaitu Tirtaraharja dan PDAM Tirtawening, PDAM kota Bandung mampu melayani kurang lebih 60 % dari seluruh penduduk kota Bandung, sedangkan target pelayanan air bersih untuk skala kota besar adalah 80 %. Peneliti mengambil sampel hasil wawancara kepada pelanggan PDAM Bandung sejumlah 30 orang. Berdasarkan hasil kuesioner yang ditunjukkan untuk 30 pelanggan PDAM Bandung, peneliti mengambil kesimpulan bahwa sebagian besar masih tidak mengetahui mengenai teknologi terbaru dari PDAM di kota mereka. Merangkum segala permasalahan yang dihadapi pelanggan PDAM Bandung, peneliti mencoba mengambil benang merah bahwa perlunya rekomendasi desain sistem yang lebih efisien dan mudah untuk dipahami segala kalangan bernama Sistem Informasi Pelanggan PDAM Bandung, memadukan konsep *design thinking* dengan prinsip UI/UX akan menghasilkan rekomendasi sistem yang *user friendly* serta mendapati hasil pengalaman pengguna dalam menggunakan rekomendasi tersebut. Penilaian hasil desain dengan metode *maze usability score* menunjukkan angka 79,9.

Kata Kunci: **Sistem Informasi, PDAM, UI/UX, Design Thinking, MAUS**