



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian diatas, maka kesimpulan dari Aplikasi Pengaduan Keluhan dan *Monitoring* Lapangan pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim Berbasis *Web* adalah:

1. Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan dan *Monitoring* Lapangan terdapat 5 pengguna yaitu Hublang(admin), pelanggan , Kasi Teknik, Petugas Lapangan dan Kepala Cabang(Kacab).
2. Dengan adanya aplikasi ini, dapat mempermudah Pelanggan dalam melaporkan keluhannya dengan mengakses website tersebut melalui smartphone maupun komputer tanpa harus datang ke kantor secara langsung.
3. Kelebihan dari Aplikasi ini yaitu mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhannya, memudahkan pegawai PDAM Lematang Enim dalam proses pendataan keluhan pelanggan dan *me-monitoring* perbaikan keluhan berdasarkan permasalahan yang telah dilaporkan oleh pelanggan, memudahkan petugas untuk melaporkan proses perbaikan keluhan pelanggan di lapangan, mempermudah Kepala Cabang Muara Enim dalam *me-monitoring* keluhan pelanggan guna mengetahui perkembangan pelayanan keluhan pelanggan, mempercepat dan memudahkan dalam pembuatan laporan perbaikan keluhan pelanggan pada PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan beberapa saran kepada PDAM Lematang Enim Cabang Muara Enim sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Dengan adanya Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan dan *Monitoring* Lapangan pada Perusahaan Daerah Air Minum Lematang Enim Cabang Muara Enim Berbasis *Web*, dapat dikembangkan lagi agar aplikasi ini



menjadi lebih efektif dan efisien serta menambahkan beberapa fitur terbaru seperti pengaduan besarnya pemakaian air dan pengaduan kualitas air bersih guna meningkatkan sistem pengaduan keluhan lainnya.

2. Untuk menjaga keamanan data-data pada pada aplikasi ini, disarankan kepada pihak instansi untuk selalu melakukan backup data pada tempat penyimpanan lain agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan.
3. Dengan mengikuti perkembangan teknologi kedepan, di harapkan aplikasi yang berbasis web ini dapat dikembangkan lagi menjadi aplikasi berbasis mobile.
4. Kekurangan aplikasi ini belum adanya sistem mapping atau penentuan lokasi keluhan yang menjadi titik lokasi perbaikan yang akan dilakukan oleh petugas lapangan.
5. Untuk pengembangan lebih lanjut diharapkan proses pemantauan dilakukan secara terintegrasi baik agar tidak menimbulkan hal yang tidak diinginkan.
6. Untuk mengoptimalkan kerja aplikasi ini, maka disarankan adanya pemeliharaan berkala pada *software* dan *hardware*.