



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis *Website* dengan adanya aplikasi tersebut, pelanggan dapat mudah melaporkan gangguan yang mereka alami secara online, memungkinkan PDAM untuk lebih cepat merespons dan menyelesaikan masalah yang ada. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional PDAM secara keseluruhan.
2. Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis *Website* memiliki tiga *user* yaitu, Admin, Pelanggan dan Customer Service. Aplikasi ini juga terdiri dari halaman login, halaman laporan kerusakan, halaman laporan penanganan, halaman daftar pelanggan, dan halaman daftar pengaduan. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan PHP dan database MySQL.
3. Dengan dibangunnya Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis *Website* ini agar memudahkan pelanggan dalam memproses pengaduan gangguan yang dilakukan secara *Online*. Serta meningkatkan efisien dalam penanganan pengaduan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis *Website* dapat mencetak Laporan Kerusakan dan Laporan Penanganan.



5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah ditemukan diatas, penulis menemukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pihak instansi ataupun pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Aplikasi Pengaduan Gangguan Pelanggan Pada PDAM Tirta Prabujaya Berbasis Website ini masih belum terlalu sempurna, oleh karena itu harus dilakukan evaluasi lagi serta pembelajaran yang lebih mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi ini. Aplikasi ini juga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh PDAM Tirta Prabujaya untuk meningkatkan pelayanan pengaduan pelanggan.
2. Dalam penggunaan aplikasi ini sebaiknya dilakukan backup dan pemeliharaan secara berkala terhadap file dan data yang telah masuk kedalam database, sehingga dapat menghindari kerusakan pada aplikasi ini.
3. Untuk pengembangan lebih lanjut, aplikasi ini dapat dikembangkan lagi sesuai dengan kebutuhan dan perubahan yang terjadi seiring berkembangnya PDAM Tirta Prabujaya.