

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan penelitan maka penulis mengambil keputusan sebagai berikut:

1. Salah satu pelayanan yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang adalah menangani keluhan-keluhan bagi pelanggan yang mempunyai permasalahan mengenai air yang kotor, air tidak keluar, masalah meter dan biaya tagihan lebih besar dari pemakaian air.
2. Pada dasarnya terjadi keluhan-keluhan pada pelanggan disebabkan oleh kesalahan petugas pekerja lapangan dari perusahaan dari perusahaan itu sendiri. Ketidakpuasaan pelanggan terjadi karena belum adanya tanggung jawab dari perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan.
3. Sebenarnya kesalahan yang terjadi bukan hanya pada petugas lapangan tetapi sering kali disebabkan oleh pelanggan itu sendiri seperti kebocoran pada pipa yang tidak diketahui oleh pelanggan dan keran air yang tidak ditutup rapat oleh pelanggan. Perusahaan menangani proses keluhan yang sering terjadi semata-mata agar setiap rumah di kota Palembang ini sudah tercukupi akan air bersih, dari yang berada di tengah Kota Palembang sampai pada daerah di pinggiran Kota Palembang.
4. Pelayanan lain yang dilakukan oleh PDAM "Tirta Musi" adalah penanganan keluhan pelanggan dimana mulai dari pelanggan yang menyampaikan keluhannya, lalu petugas pelayan mencetak formulir dan diteruskan ke distribusi selanjutnya kepada unit memprosesnya. Hingga akhirnya mencari solusi atas keluhannya.

5.2 Saran

Dalam penelitian penulis memberikan saran ke Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Pelayanan 3 Ilir Palembang dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan dengan cara sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan baik itu perbaikan ataupun pasang baru ada baiknya tenaga kerja yang bertugas di lapangan harus teliti dan benar-benar mencatat dengan baik agar tidak sering terjadi kekeliruan yang ada.
2. Keluhan yang sering terjadi dapat kurangi dengan menambahkan karyawan khususnya bagian pelayanan langganan agar bisa menangani keluhan pelanggan dengan efektif.
3. pelayanan perusahaan ini agar citra di perusahaan ini harus dipertahankan sehingga pelanggan menjadi prioritas utama.
4. Apabila terjadi kesalahan yang disebabkan oleh pelanggan itu sendiri seharusnya pelanggan harus bersedia untuk menanggung biaya yang tetapkan oleh perusahaan.