

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan Pembahasan mengenai prosedur penanganan keluhan gangguan aliran pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Prosedur penanganan keluhan gangguan aliran melalui beberapa tahap yaitu:
 - a. Pelanggan dapat menghubungi PDAM melalui call center 024-76920999 atau datang langsung ke PDAM bagian pelanggan dan kemudian menyampaikan keluhan yang dialami.
 - b. Petugas call center akan merekap semua keluhan dan menuliskan rekapan tersebut pada papan informasi.
 - c. Kepala Sub. Bagian akan mengeluarkan surat perintah kerja kepada petugas yang berisikan informasi lokasi serta keluhan dari pelanggan.
 - d. Petugas terjun ke lapangan dan mengerjakan keluhan dan kemudian membuat laporan pekerjaan.
2. Aspek Penanganan Keluhan Pada PDAM Tirta Modal Kota Semarang
 - a. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi PDAM
 - b. Empati terhadap pelanggan
 - c. Kecepatan dalam penanganan
 - d. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
3. Penanganan Keluhan gangguan aliran air mati, air keruh, air bau yaitu dengan:
 - a. Menjaga berfungsinya seluruh fasilitas dan aksesoris perpipaan guna pengatur aliran dan memperbaikinya jika mengalami kerusakan seperti manometer, meter air, air valve, wash out, gate valve/ stop kran, dan cek valve.

- b. Perbaiki pipa bocor atau penggantian pipa untuk pencegahan kerusakan pipa serta ketahanan dari pipa.

4.2 Saran

1. Perlunya rehab pipa jaringan lama karena kondisi pipa yang sudah tua dan tersumbat atau mengecil. Kemudian penggantian pipa dengan pipa Pe agar lebih tahan dan kuat untuk meminimalisir kebocoran pipa.
2. Perlunya peningkatan sumber daya manusia di Bagian Transmisi dan Distribusi melalui pelatihan.
3. Hendaknya dilakukan pengawasan terhadap kualitas air, kontinuitas pengaliran air dan kuantitas secara berkala sehingga permasalahan yang ada dapat segera dicari solusinya sehingga pelayanan air bersih dapat berjalan efektif
4. Ada tim pencari kebocoran pipa dengan atau tanpa alat pendeteksi kebocoran yang terprogram dan terencana dengan baik untuk lebih menekan tingkat kehilangan air.

Dibutuhkan kerja sama dan kekompakan antar armada, antar sub bagian dan antar bagian.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi, 2010. *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Norwell, N. 2005. *Top Tips For Handling Complaint*. London: GP
- Puspitawati, Lilis, Sri Dewi Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayu Media Publising
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Sunarto, 2006, *Pengantar Manajemen*, Bandung: CV Alfabeta
- www.pdamkotasmg.co.id