

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **KESIMPULAN**

PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten merupakan perusahaan yang menjadi penyedia jasa layanan air minum. PDAM selalu berusaha memberikan layanan terbaiknya untuk pelanggan. Prosedur pelaksanaan pelayanan PDAM di Bidang Langganan itu juga mengalami hambatan, harus ada solusinya dan tanggapan masyarakat itu apakah sudah merasa puas dengan pelayanannya.

1. Bentuk pelayanan pada PDAM Tirta Merapi, antara lain :
  - a) Pelayanan Sambungan Baru
  - b) Pengaduan Pelanggan
  - c) Pemeriksaan Kualitas Air
  - d) Penutupan (DOP)
  - e) Buka Kembali (DOP)
  - f) Ganti Nama Kepemilikan
  - g) Pindah Meter Air
  - h) Ganti Meter Air
  - i) Perbaiki Meter Air
  - j) Penagihan Pembayaran Terhadap Pelanggan
  - k) Pembongkaran Fisik

2. Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

Adapun bentuk pelayanan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten yaitu pelanggan melaporkan keluhannya kepada pihak PDAM Tirta Merapi melalui Bidang Langganan terlebih dahulu, keluhan disampaikan secara langsung dengan datang sendiri maupun melalui telepon yang akan diterima oleh Operator Bidang Langganan. Bidang Langganan menerima keluhan yang disampaikan pelanggan mengelompokkan permasalahan tersebut. Jika keluhan tersebut berhubungan dengan Bidang Distribusi, maka Bidang Langganan akan memberitahukan keluhan pelanggan beserta data pelanggan yang lengkap dengan menyebutkan nama dan alamat lengkap pelanggan agar Bidang Distribusi bisa segera mendatangi rumah pelanggan untuk memeriksa keluhan dan memperbaiki kerusakan. Setelah Bidang Distribusi selesai memeriksa dan memperbaiki kerusakan yang dikeluhkan pelanggan, maka Bidang Distribusi harus melaporkan kepada Bidang Langganan bahwa masalah tersebut telah dikerjakan.

3. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten

- a) Tingkat Kualitas SDM masih belum optimal terutama dalam hal pengetahuan produk jasa pelayanan.
- b) Dalam penyampaian semua informasi dari PDAM di Bidang Langganan kepada pelanggan kurang maksimal
- c) Kurangnya personil pada Bagian Teknis sehingga proses pelayanan di Bidang Langganan kurang efektif untuk mengatasi gangguan air bagi pelanggan

4. Solusi yang dilakukan PDAM Kota Surakarta dalam menghadapi hambatan – hambatan yang terjadi :

- a) Komitmen manajemen dalam memberikan pendidikan dan pelatihan.
- b) Menyusun tim sosialisasi khusus untuk merancang metode sosialisasi yang efektif sehingga mudah diterima oleh pelanggan.

- c) Meningkatkan keahlian dan kecepatan pelayanan pada Bagian Teknis.
- d) Memberikan penjelasan dengan lebih jelas, sederhana dan mudah dimengerti sehingga tidak mengalami salah paham antara petugas pelayanan dan pelanggan.