

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi Netizen terhadap kualitas penanganan keluhan melalui media sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, maka penelitian Persepsi Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dapat diambil kesimpulan dan saran sebagai berikut :

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai admin media sosial (Facebook, Twitter dan Website) telah melakukan tugasnya dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang ada saat merespon keluhan dari netizen.
2. Dari tahun ke tahun perkembangan teknologi semakin pesat didukung perkembangan media sosial, dengan demikian dapat membantu kinerja sebuah instansi dan humas PDAM memanfaatkan media sosial dengan memberikan fasilitas penanganan keluhan melalui media sosial.
3. Dengan adanya media sosial dapat mempermudah seseorang yang akan menyampaikan keluhan, kritik ataupun saran bagi PDAM, dan harapannya dengan adanya fasilitas penanganan keluhan di media sosial dapat mempermudah kinerja humas dalam menangani keluhan secara online.

Humas juga dapat mengupdate informasi sewaktu-waktu sehingga informasi yang akan dipublikasikan dapat diketahui semua orang khususnya netizen.

4. Dari hasil temuan penelitian, humas sebagai admin di media sosial sudah melakukan tugasnya dengan baik, hal tersebut dapat diketahui dari persepsi netizen yang menunjukkan persepsi yang baik. Baik yang dimaksudkan disini ialah masyarakat memiliki penilaian yang baik atas kinerja admin media sosial saat merespon dan menyelesaikan keluhan netizen, sehingga apa yang mereka sampaikan direspon dan diselesaikan dengan baik juga sudah sesuai harapan.
5. Masih ditemukan netizen yang belum puas dan memberika persepsi yang tidak baik kepada admin media sosial, hal tersebut tentunya dapat dijadikan evaluasi agar kedepannya admin media sosial dapat bekerja dengan lebih baik dan keluhan yang di sampaikan dapat di respon dan diselesaikan.

## **5.2 Saran**

1. Diperlukan kegiatan pelatihan internal yang dikhususkan bagi pegawai pada bagian admin mengenai dasar-dasar pelayanan yang sesuai prosedur yang ada, agar dapat bekerja dengan cepat, tepat, tanggap dan jelas pada saat melayani keluhan.
2. Perlu ditunjuk Web master yang dikhususkan untuk mengelola dan menjadi admin penanganan keluhan.
3. Dapat menerbitkan surat keputusan tentang tupoksi Bagian / Divisi pengelola Web dan Media Sosial.

4. Berita yang ada pada website resmi PDAM harus sering diupdate agar informasi terbaru dapat diketahui oleh masyarakat maupun media Netizen.
5. Humas PDAM Tirta Moedal perlu meningkatkan sosialisasi tentang website resmi PDAM Tirta Moedal karena pada website tersebut telah disajikan informasi yang lengkap bagi masyarakat.