

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis yang telah dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan yang diharapkan dapat memberi gambaran secara menyeluruh mengenai sistem, prosedur dan berbagai pelayanan yang diberikan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen :

1. Adapun keluhan-keluhan yang sering muncul dalam proses pemberian pelayanan oleh PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen adalah seperti Water meter rusak, Pipa bocor, Aksesoris pelanggan yang rusak dan hilang atau lain sebagainya. Dalam hal ini ditemukan adanya faktor internal dari pihak PDAM kabupaten Sragen dalam memberi pelayanan yang sesuai prosedur dan adapun pula Faktor eksternal dari pelanggan yang berkewajiban menjaga/ merawat aksesoris yang diberikan PDAM Sragen untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
2. Dalam menangani keluhan pelanggan oleh PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen pada dasarnya pihak PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen sudah menjalankannya sesuai prosedur yang ada sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Seperti menangani pipa bocor, Water meter rusak dan lain-lain.

3. Permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan yaitu sebagai berikut :
 - a. Kurangnya perhatian terhadap pipa yang sudah tua milik dinas PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen
 - b. Kurangnya SDM dalam menangani keluhan pelanggan yang dimiliki oleh pihak PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen
 - c. Kurangnya penyuluhan kepada pelanggan terhadap perawatan jaringan pipa persil, asesoris serta water meter
 - d. Air tidak terdistribusikan kepada pelanggan
 - e. Keluhan pelanggan terhadap jaringan pipa pelanggan, water meter rusak dan hilang, asesoris yang rusak, pipa milik pelanggan yang mengalami kebocoran.
 - f. Kesadaran warga untuk merawat dan menjaga asesoris dari PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen.
4. Adapun cara-cara PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan atau menangani kendala yang ada adalah sebagai berikut
 1. Pihak PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen memberikan pelayanan Call center agar memudahkan pelanggan dalam mengadakan keluhan yang ada tanpa harus mendatangi kantor PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dan akan segera menangani keluhan sesuai dengan permintaan pelanggan.

2. PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen memberikan pelayanan pengaduan langsung ke kantor untuk pelanggan agar pelanggan lebih rinci dalam menjelaskan keluhan yang ada agar PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen segera memproses keluhan yang diajukan oleh pelanggan agar masalah segera cepat untuk dtangani dan pelanggan menjadi puas.

4.2 Saran

Penulis memberikan beberapa saran yang ingin penulis kemukakan pada penulisan laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap saran yang diberikan oleh penulis dapat berguna bagi perusahaan dan bahan pertimbangan pembaca pada kemudian hari. Berikut saran- saran yang diberikan oleh penulis :

1. Untuk kurangnya perhatian terhadap kondisi pipa milik dinas hendaknya pihak PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen melakukan peremajaan pipa 5 tahun sekali agar kondisi pipa tersebut tetap terjaga
2. Untuk tidak adanya tim khusus pengendalian kebocoran pipa dinas hendaknya sesegera mungkin membuat tim khusus pengendalian kebocoran pipa dinas PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen agar tim distribusi dan tranmisi tidak bekerja pada 2 bidang sekaligus yakni perbaikan dari keluhan pelanggan dan perbaikan pipa milik dinas

3. Untuk mengatasi kurangnya penyuluhan kepada pelanggan hendaknya pihak PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen lebih memberikan penyuluhan secara lebih rinci agar pelanggan dapat mengetahui tentang pentingnya merawat jaringan pipa persil pelanggan, asesoris, serta water meter.

