

## BAB V

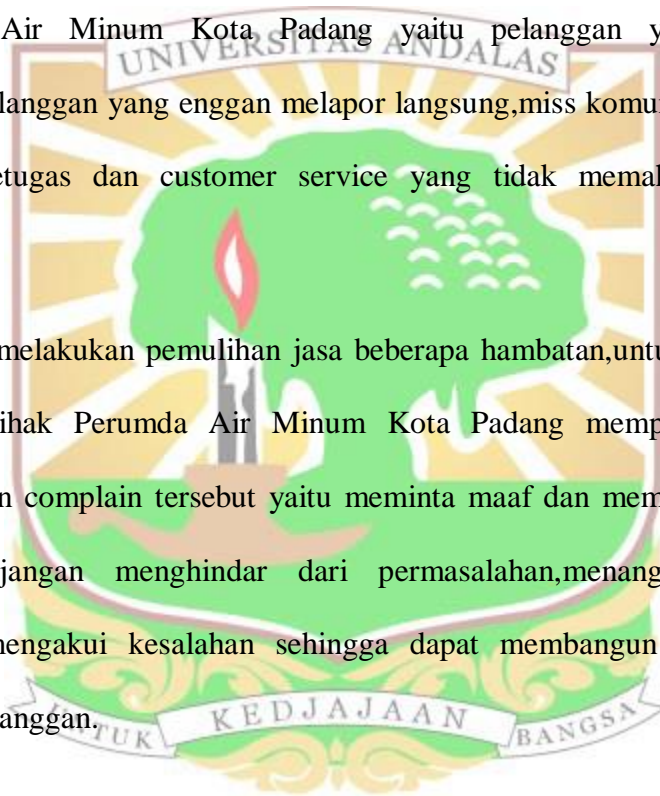
### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pemulihan jasa dalam menangani keluhan pelanggan pada Perumda Air Minum Kota Padang seperti yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang merupakan perusahaan penyedia air bersih yang bergerak dibidang usaha air untuk mencukupi kehidupan masyarakat akan penggunaan air bersih sesuai dengan undang-undang no 33 ayat 3 serta mencari laba untuk pembiayaan daerah.
2. Perumda Air Minum Kota Padang memberikan keuntungan bagi masyarakat yang membutuhkan air bersih oleh karena itu pengguna mengalami peningkatan, dengan meningkatnya pengguna Perumda Air Minum oleh karena itu Perumda Air Minum selalu meningkatkan pelayanan agar pelanggan puas dan mengatasi kegagalan jasa yang disediakan oleh Perumda Air Minum Kota Padang.
3. Dalam melakukan pemulihan jasa Perumda Air Minum Kota Padang menyediakan beberapa fasilitas yang dapat dipergunakan oleh pelanggan untuk menyampaikan keluhan dengan cepat. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh Perumda Air Minum Kota Padang yaitu dengan datang langsung ke kantor Perumda Air Minum Kota Padang, melalui call center, media social instagram dan melalui website resmi Perumda Air Minum Kota Padang.

4. Perumda Air Minum Kota Padang menerapkan jalur pemulihan jasa secara umum yaitu pelanggan melaporkan keluhan, kedua pihak Perumda Air Minum Kota Padang akan menerima keluhan, ketiga pihak Perumda Air Minum Kota Padang akan membuatkan work order, keempat petugas membuat janji dengan pelanggan dan yang kelima petugas yang berkaitan akan datang kerumah pelanggan yang bermasalah.
5. Dalam melakukan pemulihan jasa ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh Perumda Air Minum Kota Padang yaitu pelanggan yang tidak puas atas layanan, pelanggan yang enggan melapor langsung, miss komunikasi antara pelanggan dengan petugas dan customer service yang tidak memahami maksud keluhan pelanggan.
6. Pada saat melakukan pemulihan jasa beberapa hambatan, untuk mengatasi hambatan tersebut pihak Perumda Air Minum Kota Padang mempunyai solusi terhadap penanganan complain tersebut yaitu meminta maaf dan memberikan empati kepada pelanggan, jangan menghindar dari permasalahan, menangani masalah secepat mungkin, mengakui kesalahan sehingga dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.
7. Berdasarkan penjelasan pada bab sebelumnya Pemulihan jasa yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kota Padang sudah efektif karna dapat menangani keluhan dalam sehari mencapai target dan media social yang disediakan oleh pihak Perumda Air Minum Kota Padang sudah maksimal dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan.



## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penulis memberikan saran sebagai berikut :

- 1 Perumda Air Minum Kota Padang harus cepat tanggap dalam melakukan pelayanan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- 2 Pada bagian pelayanan seperti admin call center harus lebih sigap lagi dalam menerima telfon pelanggan agar pelanggan tidak mengeluh lagi.
- 3 Pihak Perumda Air Minum Kota Padang harus lebih bisa memberikan penjelasan kepada pelanggan agar pelanggan tidak emosi dan tidak terjadi kesalahpahaman.

