

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana Pelanggan yang melakukan pengaduan dijamin hak-haknya oleh peraturan perundang-undangan. dan Permenpan Nomor 24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dengan cara membuat mekanisme pengelolaan keluhan baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun mekanisme pengelolaan keluhan yaitu penerimaan keluhan, penelaahan dan pengklasifikasian, penyaluran pengaduan dan penyelenggaraan keluhan.
2. Kendala penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang yaitu (1) keterbatasan sumber daya manusia, (2) lamanya waktu penanganan keluhan, (3) kurangnya komunikasi, (4) kendala teknis, (5) kurangnya sarana dan prasarana, (6) ketidakpuasan pelanggan

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penelitian memberikan saran untuk dijadikan sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan penanganan keluhan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang di Kota Padang sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang agar lebih mengembangkan keahlian pegawai dalam menangani keluhan atau pelayanan terhadap pelanggan secara optimal dan perlu menambah SDM untuk penanganan keluhan pelanggan. Sehingga dapat membangun image yang baik dan professional terhadap kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Supaya setiap aktivitas yang diterapkan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang terutama dalam penanganan keluhan pelanggan agar bisa mencapai hasil yang maksimal sehingga pelanggan merasa puas, perlunya pengawasan terhadap kinerja dan kualitas air bersih oleh pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang harus diterapkan dengan tepat dan benar.

