

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai penerapan aplikasi Smart Water Management System untuk mempermudah layanan masyarakat di PDAM Padang Panjang, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi SWMS dapat memberikan dampak positif untuk pelanggan. Saat pandemi ini, penggunaan aplikasi SWMS dapat menghindari kontak langsung dengan pelanggan karena pelanggan dapat mengakses dan memantau keadaan air melalui smartphone yang datanya ditampilkan secara realtime agar pelanggan bisa menyesuaikan penggunaan air dengan harga sehingga tidak terjadi tunggakan pembayaran air. Apalagi aplikasi SWMS terhubung dengan teknologi Internet of Things yang memiliki kemudahan mengirimkan data secara otomatis sehingga dapat meningkatkan efisiensi penagihan kepada pelanggan karena perhitungan tagihan dilakukan secara cepat dan akurat.

Layanan penggunaan aplikasi SWMS ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan. semua layanan juga sudah berbasis online mulai dari sistem pembayaran, pemasangan sambungan baru dapat mengajukan secara online dan bisa dicicil, pengaduan keluhan pelanggan serta water meter pelanggan. Pelanggan juga dapat menghemat

waktu untuk tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan PDAM karena pelanggan dapat mengakses kapan dan dimana saja layanan PDAM melalui smartphone masing-masing.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan selama 40 hari kerja, maka penulis bermaksud memberi saran yang semoga bermanfaat untuk penulis sendiri, PDAM Padang Panjang maupun pembaca. Menurut penulis, saran yang dapat diberikan adalah pada waktu magang, terjadi keributan antara pihak PDAM dengan pelanggan, pelanggan komplain karena terjadi pemutusan air secara tiba-tiba oleh pihak PDAM dan pelanggan pun protes akan itu, pihak PDAM menjelaskan sebab pemutusan air karena tunggakan pembayaran air dari pelanggan, pelanggan pun menjelaskan apa yang terjadi, pada saat itu pelanggan sudah berganti jenis layanan air tetapi belum menginformasikan kepada PDAM. Sebaiknya, pada saat itu pelanggan harus menginformasikan tentang pergantian jenis layanan air agar layanan air yang lama segera dimatikan oleh PDAM, jika tidak diinformasikan maka akan terjadi tunggakan dan PDAM pun merugi serta baik pihak PDAM maupun pelanggan harusnya tidak mengganggu kenyamanan pelanggan lain karena permasalahan dapat diselesaikan secara baik.

Sekarang ini, pelanggan masih banyak belum mengetahui layanan aplikasi SWMS dan kurang memahami cara penggunaannya karena

kurangnya sosialisai dari pihak PDAM. Seharusnya, PDAM lebih menginformasikan dan mensosialisasikan bagaimana penggunaan aplikasi SWMS kepada pelanggan melalui sosial media agar setiap masyarakat dapat mengetahui apa yang terbaru dari PDAM dan masyarakat juga nanti akan merasa terbantu dengan kehadiran layanan baru yang dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan air bersih.

