**BAB IV**

**SIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

PDAM Tirta Pakuan merupakan badan usaha milik daerah penyedia air bersih utama untuk masyarakat kota Bogor yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih melalui pengelolaan insfratuktur fasilias air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional, dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

Berdasarkan kerja praktek yang telah dilakukan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor khususnya divisi hublang (hubungan pelanggan) sehingga dapat di peroleh hasil seperti yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya dan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penerapan pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, indikator pelayanan PDAM sudah cukup baik hal itu dapat di buktikan dengan sumber daya manusia (SDM) yang cukup baik dan kompeten dibidangnya dapat dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemudahan dalam proses pelayanan. Kesigapan dan daya tanggap sesuai prosedur pelayanan yang diberikan.dan juga kerapihan kesopanan dan keramah tamahan pada saat memberikan pelayanan sesuai standar oprasional yang berlaku di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Sarana dan prasarana sudah cukup memadai itu dapat dilihat dari dimana sudah terpenuhinya fasilitas sarana dan prasarana untuk mendukung kerja pegawai dan kenyamanan untuk para pelanggan.
2. Penanganan pelayanan pelanggan dilakukan pada unit hubungan langganan untuk selanjutnya disampaikan kebagian unit teknik, kebocoran, pengaliran dan dilakukan proses penanganan sesuai dengan standar layanan yang diterapkan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Masa penanganan keluhan pelanggan antara satu hari sampai dengan 14 hari kerja tergantung tingkat kerumitan dan permasalahan dilapangan.
3. Hambatan yang dirasakan oleh para staf pelayanan hublang (hubungan pelanggan) dalam menangani pelayanan keluhan pelanggan diantaranya :
4. Adanya hambatan internal yang mencakup sudah lamanya pipa pipa PDAM tirta pakuan kota bogor yang sudah waktunya untuk diganti.
5. Kurangnya sumber air yang memadai karena sudah semakin banyaknya perumahan penduduk yang membuat sumber mata air sulit untuk dicari
6. Sistem yang terkadang error sehingga pelaksanaan penanganan keluhan kurang maksimal
7. Pelanggan yang tidak mau antri untuk mendapatkan pelayanan padahal sudah terdapat nomer antrian.

Solusi dari hambatan yang dirasakan oleh para staf pelayanan hublang (hubungan pelanggan), dalam menangani keluhan pelanggan diantaranya :

1. Mengganti pipa-pipa yang tua dengan yang baru agar tidak ada lagi pipa yang bocor dan mengganggu distribusi air bersih kepada masyarakat)
2. menyiapkan sumber air cadangan yaitu pengolahan air sungai menjadi air siap minum
3. Untuk menghindari pelaksanaan pelayanan keluhan pelanggan yang kurang maksimal karena sistem error maka staf pelayanan hublang (hubungan pelanggan) juga membuat order keluhan pelanggan secara tertulis atau secara manual.
4. Untuk menghindari pelanggan yang tidak mau antri untuk mendapatkan pelayanan keluhan maka dikerahkan petugas keamanan untuk megatur pelanggan yang mengantri.
5. Membangun sumber air alternatif yang berada di sungai ciliwung. Dengan mengolah air sungai menjadi air siap konsumsi
6. Disiapkannya solar cell atau genset yang bervoltase tinggi agar pelayanan bisa tetap berjalan walaupun dalam keadaan listrik mati .
	1. **Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan ini, maka penulis memberikan saran kepada unit hublang (hubungan pelanggan) mengenai pelayanan terhadap pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, adapun saran yang dapat penulis uraikan adalah sebagai berikut :

1. Harus diadakannya pengecekan rutin untuk pipa-pipa yang sudah lama agar tidak menghambat distribusi air dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor ke pelanggan.
2. PDAM tirta pakuan kota bogor harusnya mencari sumber alternatif di pelosok-pelosok kota yang belum terjamah pembangunan.
3. Pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sudah cukup efektif, dimana sudah banyak pelayanan pelanggan yang terselesaikan, namun dari segi sistem yang harus selalu diperbaharui agar pelayanan pelanggan lebih maksimal dan tidak adanya keterlambatan dalam menangani pelayanan tersebut.
4. Sebaiknya ada penambahan staf pelayanan pelanggan hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan menghindari antrian pelanggan yang membludak

**DAFTAR PUSTAKA**

IBI, LSPP. (2014) Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi1, PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Ismail Drs, MBA.,Ak.(2013) Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi, Prenada Media. Yogyakarta.

Kotler dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran ( edisi 13). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kasmir,Dr,SE.,MM. (2017) Manajemen perbankan, Edisi revisi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran ( jilid 1). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran ( jilid 2). Terjemahan. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Nina, Rahmayanti. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction (edisi 3). Yogyakarta. CV.Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta. CV.Andi Offset

Windasuri, H.Susanti, H dan Business Growth Team, Februari (2017). Excellent Service. Jakarta.