

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tahap proses penanganan keluhan yang dilakukan oleh Humas Perumdam Tirta Satria yaitu meliputi *fact finding, planning, action & communication*, dan *evaluating* sesuai konsep Cutlip & Center. Keluhan pelanggan sendiri tidak diklasifikasikan berdasarkan tingkat ancaman krisis. Hal tersebut karena Humas memandang semua keluhan bersifat sama. Meskipun demikian, humas memandang keluhan dengan tanggungjawab dan ancaman yang tinggi hanya berdasarkan luas cakupan dampaknya saja. Sementara itu, dalam menanggapi keluhan, humas memandang bahwa respons harus disesuaikan dengan kebutuhan informasi dan keadaan sebenarnya. Strategi respons yang digunakan dalam menanggapi keluhan tersebut meliputi *deny, diminish, rebuild*, dan *bolstering*.
2. Meskipun humas Perumdam telah berusaha memberikan layanan prima tetapi masih terdapat kendala dalam melakukan penanganan keluhan, yaitu adanya pelanggan yang tidak menyertakan informasi lengkap sesuai dengan format yang telah ditentukan, keanekaragaman karakteristik pelanggan, dan jumlah petugas teknik yang 'seadanya' sehingga apabila banyak terjadi keluhan maka akan memakan waktu yang lebih lama.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai penanganan keluhan pelanggan pada Perumdam Tirta Satria Banyumas, saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi antara humas dengan subbag pelayanan kantor pada tiap cabang. Adanya evaluasi yang dilakukan dengan setiap subbag pelayanan tiap cabang selain dapat mempererat hubungan internal juga dapat meningkatkan pemahaman humas terkait bagaimana kondisi serta kendala penanganan aduan yang dirasakan setiap subbag pelayanan pada kantor cabang. Hal ini mengingat hubungan diantara kedua belah pihak dalam konteks penanganan keluhan dapat dikatakan saling bergantung.
2. Lebih responsif dalam menanggapi keluhan yang masuk dari pelanggan melalui komentar sosial media, baik Instagram maupun Facebook sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima yang dilihat berdasarkan aspek tindakan.
3. Bagi penelitian berikutnya, dapat mengembangkan penelitian ini dengan melihat kualitas pelayanan prima dari perspektif pelanggan.

