

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen keluhan oleh PDAM Tirta Satria dibedakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap manajemen keluhan secara langsung (*Direct Complaint Management*)

PDAM Tirta Satria belum berjalan maksimal pada tahap stimulasi keluhan, karena sebagian pelanggan belum menyadari informasi kontak ataupun media lain dalam menyampaikan keluhan. Selain itu, tahapan pemrosesan keluhan pun memiliki hambatan ketika Standar Operasi Prosedur Penanganan Keluhan tidak memiliki batas waktu maksimal yang jelas dalam penanganan keluhan, sehingga kurang bisa memberikan kepastian waktu kepada pelanggan.

2. Tahap manajemen keluhan secara tidak langsung (*Indirect Complaint Management*) PDAM Tirta Satria yang berupaya meningkatkan mutu dan kualitas penanganan keluhan telah berjalan baik, namun belum terdapat upaya

evaluasi kinerja pelayanan melalui survei kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan yang diterima olehnya.

3. Aspek-aspek yang mempengaruhi manajemen keluhan pelanggan PDAM Tirta Satria adalah aspek SDM, organisasional, dan teknologi informasi.

a) PDAM Tirta Satria didukung oleh pegawai yang ramah berupaya cepat dalam penanganan keluhan, namun terkadang jumlah pegawai teknik yang

turun ke lapangan terbatas jika dibandingkan dengan jumlah keluhan yang diterima setiap harinya sehingga bisa berujung pada penundaan penanganan keluhan hingga esok harinya.

- b) Manajemen keluhan PDAM Tirta Satria didukung aspek organisasional seperti adanya upaya mengiklankan informasi layanan penanganan keluhan beserta kemudahan akses penyampaian bagi pelanggan (melalui *Call Center*, datang langsung ke kantor, ataupun melalui kolom komentar di situs <https://pdambanyumas.com>), SOP yang jelas mengenai prosedur dan unit-unit yang terkait dalam penanganan keluhan, adanya pemberian kompensasi fisik maupun non fisik kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan, dan terdapat analisis kuantitatif beserta pelaporan keluhan secara berkala kepada *top management*. Namun, masih terdapat hambatan seperti penyebaran dan pengiklanan informasi yang dilakukan PDAM Tirta Satria belum diketahui sebagian pelanggan, belum terdapat penetapan batas waktu maksimal penanganan keluhan dan belum terdapat kebijakan untuk melakukan survei kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan.
- c) Aspek teknologi informasi menjadi faktor pendukung PDAM Tirta Satria dalam melaksanakan manajemen keluhan, yang melalui kemudahan penyampaian keluhan yang berbasis internet melalui kolom komentar di situs <https://pdambanyumas.com>, beserta adanya sistem informasi serta dokumentasi berbasis elektronik dan terintegrasi bernama SIKOMPAK yang mempercepat arus informasi tiap unit yang berkaitan dalam manajemen keluhan di PDAM Tirta Satria.

B. IMPLIKASI

1. Pegawai PDAM Tirta Satria dapat menstimulasikan keluhan dengan cara menginformasikan dan mengingatkan secara langsung kepada pelanggan mengenai kontak layanan *Call Center* yang tertera di rekening pada saat pelanggan membayar tagihan air.
2. PDAM Tirta Satria dapat merumuskan dan menetapkan batas waktu maksimal dalam penanganan keluhan untuk memberikan jaminan waktu pelayanan kepada pelanggan, atau setidaknya memberikan pengumuman dan konfirmasi ulang jika terjadi penundaan pelaksanaan perbaikan teknis kepada pelanggan,
3. Penambahan jumlah pegawai teknis PDAM Tirta Satria dapat dilakukan guna meningkatkan kecepatan perbaikan teknis dilapangan.
4. PDAM Tirta Satria melaksanakan survei kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan yang diterimanya sebagai langkah mengevaluasi kinerja pelayanan penanganan keluhan.