

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti akan menguraikan kesimpulan mengenai peran Humas dalam penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Kota Makassar. Selain itu juga peneliti menguraikan saran-saran yang akan bermanfaat baik bagi peneliti selanjutnya maupun pembaca yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai bahan pengetahuan tambahan. Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan pada PDAM Kota Makassar, maka dapat disimpulkan bahwa :

#### **A. Kesimpulan**

PDAM Kota Makassar menerima setiap keluhan yang masuk baik dari jenis pengaduan keluhan. Pengaduan kasus yang disampaikan oleh pelanggan akan ditindaklanjuti oleh bagian yang terkait jenis keluhan pelanggan berdasarkan SOP PDAM Kota Makassar. SOP yang dijalankan PDAM Kota Makassar bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pelanggan.

Keluhan yang terjadi pada perusahaan PDAM Kota Makassar bermacam-macam dari jenis keluhan ringan, sedang maupun berat. Jenis keluhan ringan berupa pelaporan kebocoran air, jenis keluhan sedang berupa tidak mendapatkan air dan air mengalami keruh sedangkan jenis keluhan yang berat berupa pengaduan kebocoran air atau ilegal koneksi. Dari jenis keluhan ringan dan sedang ditangani oleh Customer Service sedangkan dari jenis keluhan berat langsung diatasi oleh petugas Humas.

Penanganan dari jenis kasus keluhan ringan sampai sedang seperti membuka forum komunikasi serta merespon keluhan pelanggan dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi, sedangkan jenis keluhan berat petugas Humas berkoordinir dengan unit wilayah PDAM Kota Makassar

dalam melakukan sosialisasi dengan masyarakat pelanggan mengenai pemahaman dan pemanfaatan air dengan baik. Selain itu Humas berkoordinir dengan petugas teknik untuk turun tangan langsung ke rumah pelanggan melakukan perbaikan permasalahan yang terjadi.

Customer Service PDAM Kota Makassar berperan penting untuk merespon/menemukan solusi keluhan pada pelanggan baik dari jenis keluhan yang ringan, sedang maupun jenis keluhan berat. Dalam menangani keluhan pelanggan, Customer Service diharapkan dapat memberikan pemahaman serta informasi yang lengkap dan terperinci berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan PDAM Kota Makassar. Customer Service PDAM Kota Makassar memiliki skema untuk memberikan pelayanan prima penanganan kepada pelanggan. Skema yang dilakukan ialah merespon permintaan pelanggan dengan sepenuh hati, melayani pelanggan dengan ramah dan selalu melakukan perbaikan dalam pelayanan penanganan kepada pelanggan.

Adapun kasus pelaporan keluhan secara langsung maupun tidak langsung yang diterima oleh pihak bagian PDAM Kota Makassar. Penyelesaian kasus tersebut berdasarkan SOP yang ada. Pelaporan kasus keluhan secara langsung dan tidak langsung diterima oleh Customer Service. Pelaporan keluhan langsung seperti mengunjungi kantor pusat PDAM Kota Makassar untuk melaporkan keluhan yang sedang dialami pelanggan, sedangkan untuk pelaporan kasus tidak langsung seperti membuat surat catatan yang berisi keluhan dan melalui SMS centre atau call centre yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan PDAM Kota Makassar. Pelanggan yang melaporkan kasus keluhan langsung dilayani selama jam kerja berlangsung sedangkan pelaporan kasus tidak langsung dilayani melalui media selama 24 jam.

### **1. Peran Humas Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan**

- 1) **Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)** ialah kegiatan pada praktisi *Public Relations* ini bertindak sebagai komunikator dalam bentuk membantu pihak manajemen perusahaan dalam hal merespon keinginan serta harapan publiknya. Sebagai ahli praktisi

komunikator yang baik, harus memahami bahwa lingkup *Public Relations* sangat luas dan menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Peran Humas sebagai fasilitator komunikasi memiliki komunikasi dua arah serta dapat memberikan fasilitas percakapan pada publik dalam menyingkirkan rintangan suatu hubungan perusahaan agar saluran komunikasi tetap terbuka. Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi di PDAM Kota Makassar berperan untuk merespon setiap keinginan pelanggan baik dalam bentuk permintaan perbaikan keluhan pelanggan yang masuk seperti pemasangan pipa baru yang sudah bocor serta memberikan pemahaman penggunaan/pemanfaatan air dengan sebaik-baiknya.

- 2) **Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)** ialah peranan teknisi komunikasi ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *of communication in organization*. Pada intinya para praktisi PR ini memberikan pelayanan secara teknis atau sebagai “jurnalis di dalam rumah sendiri”. Manajemen memutuskan apa yang harus dilakukan dan mengontrol teknisi komunikasi yang telah di beri kewenangan”. Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi ialah mengkoordinir Customer Service untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan Customer Service kepada masyarakat pelanggan yaitu menindaklanjuti keluhan-keluhan pelanggan dengan cepat dan menyelesaikan pelaporan pelanggan pada hari yang sama

## **2. Pendukung dan Hambatan Humas Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan**

### **1) Pendukung Penanganan Keluhan Pelanggan**

Pendukung yang dihadapi Humas ialah mengkoordinir unit wilayah daerah PDAM Kota Makassar dalam mengantisipasi keluhan yang datang dengan cara merespon segala permintaan serta menangani volume keluhan dari jenis apapun. Hal tersebut berupaya menciptakan

nilai kepuasan dalam memberikan pelayanan jasa air minum kepada masyarakat pelanggan PDAM Kota Makassar.

## 2) **Hambatan Penanganan Keluhan Pelanggan**

Hambatan yang dihadapi Humas ialah kurangnya tenaga kerja (SDM) dalam menangani volume keluhan yang masuk secara berlebihan sehingga pelaporan keluhan pelanggan tertunda untuk diselesaikan pada hari yang sama. Maka Humas berupaya untuk menelegalasikan pelaporan keluhan pelanggan kepada seksi hukum dan seksi hubungan langganan pada unit wilayah daerah PDAM Kota Makassar.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kepada PDAM Kota Makassar, agar kiranya dapat meningkatkan kualitas kinerja Humas dan Customer Service dalam menindaklanjuti pelaporan keluhan yang masuk dan menyelesaikan pada hari yang sama.
2. Kepada masyarakat Pelanggan PDAM Kota Makassar, agar kiranya semua keluhan yang disampaikan oleh bagian yang terkait dapat terdokumentasikan dengan baik serta menerima semua prosedur penanganan keluhan pada PDAM Kota Makassar.