

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Humas memiliki peran yang sangat penting di PDAM Surabaya terutama sebagai fasilitator komunikasi sebab kedudukan humas disini merupakan pusat kegiatan komunikasi antara perusahaan dan pelanggan dalam memperlancar alur informasi keduanya. Dalam penyampaian informasi yang berkenaan dengan perusahaan kepada pelanggannya, humas PDAM Surabaya telah menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dengan baik melalui media yang digunakan seperti media online, radio dan koran. Humas juga dirasa telah memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.
2. Dalam mendengar suara publiknya humas telah menjalankan tugas tersebut dengan baik dimana humas menyampaikan segala laporan keluhan pelanggan yang masuk melalui media humas kepada bidang yang terkait. Di samping itu untuk menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dan masyarakat, humas juga melakukan kontak sosial berupa sosialisasi dan temu pelanggan yang merupakan agenda rutin yang dilakukan tiap tahunnya dan dilakukan bergilir di tiap wilayah yang ada di Surabaya. Selain bertujuan untuk menjalin relasi yang baik dengan pelanggan dan masyarakat hal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga PDAM Surabaya bisa lebih mengerti dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

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

1. Pada proses penanganan keluhan pelanggan akan lebih baik apabila pihak yang berwenang dalam menangani keluhan pelanggan dapat mengkonfirmasi ke pelanggan secara merata jika keluhan yang disampaikan telah ditindaklanjuti, baik itu melalui bagian pelayanan pelanggan maupun humas sebab pelanggan akan merasa lebih dihargai dan menutup

kemungkinan jika ada keluhan lagi pelanggan akan lebih bijaksana dalam penyampaian. Selain itu dalam proses penyampaian informasi sebaiknya humas PDAM Surabaya bisa lebih awal dalam menyebarkan informasi apabila akan terjadi gangguan di beberapa wilayah sehingga pelanggan bisa mempersiapkan terlebih dahulu.

2. Kepada pelanggan PDAM Surabaya, agar sekiranya semua keluhan yang disampaikan ke bagian yang terkait bisa terdokumentasikan dengan baik dengan cara menyampaikan keluhan secara detail serta menerima semua prosedur penanganan keluhan pada PDAM Surabaya. Selain itu, pelanggan diharapkan bisa lebih *update* dengan informasi yang sudah di sampaikan melalui media humas apabila terjadi gangguan di wilayahnya, juga pelanggan diharapkan bisa lebih memahami proses penyelesaian dan permasalahan yang dikeluhkan agar semuanya bisa bekerja sama dengan baik.