

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Menurut penggunaan jenis media sosialnya, pelanggan yang menyampaikan komplainnya kepada PDAM Surya Sembada lebih dominan menggunakan media sosial *Facebook* dibandingkan *Twitter*.
2. Menurut indikator *reliability*, Humas PDAM Surya Sembada memiliki kinerja (*performance*), kemampuan dan keterampilan yang dapat dipercaya untuk dapat memenuhi janji yang ditawarkan dalam memberikan pelayanan.
3. Menurut indikator *responsiveness*, kesigapan atau respon PDAM Surya Sembada dalam menangani komplain yang disampaikan oleh pelanggan terhitung tinggi. Hal tersebut didapat dengan hasil yang menunjukkan banyaknya komplain yang direspon dengan rentan waktu satu sampai dua hari.
4. Menurut indikator *assurance*, keterampilan dan kemampuan perusahaan akan pengetahuan dan informasi produk layanan masih rendah, meskipun begitu unsur kesopanan dan keramah-tamahan dimiliki oleh Humas PDAM Surya Sembada Surabaya.
5. Menurut indikator *tangibles*, jenis pelayanan sistem pendistribusian air merupakan jenis pelayanan PDAM Surya Sembada yang banyak mendapat sorotan oleh komplain pelanggan baik di media sosial *Facebook* maupun *Twitter*.

6. Humas PDAM Surya Sembada dalam mengelola komplain pelanggan di media sosial masih terjadi ketidaksesuaian. Hal tersebut terlihat dengan perbedaan hasil antara kinerja yaitu indikator *reliability* dan kesigapan (*responsiveness*) dengan keterampilan akan pengetahuan layanan (*assurance*). Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa Humas PDAM Surya Sembada hanya menerapkan sistem yang cepat dalam merespon, namun kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan atau memberikan solusi jenis pelayanan yang pelanggan keluhkan.

V.2. Saran

V.2.1. Saran Akademis

Penelitian ini memiliki sejumlah kekurangan dan keterbatasan. Penelitian ini kedepannya dapat lebih ditingkatkan dengan mampu mencakup semua media yang digunakan pelanggan dalam menyampaikan komplain atau media yang disediakan oleh Humas PDAM Surya Sembada dalam menangani komplain pelanggan. Selain itu, keberadaan komplain yang tidak mendapat respon juga dirasa perlu untuk dilakukan penelitian selanjutnya.

V.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, terdapat kesenjangan pada kinerja dan kesigapan dengan keterampilan akan pengetahuan layanan. Dengan demikian menunjukkan kesan terburu-burunya Humas PDAM Surya Sembada dalam merespon komplain tanpa disertai penjelasan yang kuat dan akurat. Selain itu, penggunaan balasan yang berulang-ulang juga mengakibatkan

permasalahan baru yaitu dengan mendapat komplain dari pelanggan perihal layanan pengaduan komplain yang dirasa buruk.

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai tinjauan dan evaluasi bagi Humas PDAM Surya Sembada dalam mengelola komplain pelanggan di media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abidin, Y. Zainal. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi: Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., & Broom, Glen M. 2006. *Effective Public Relations (9th ed.)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Eriyanto. 2013. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Gassing, Syarifuddin S. & Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perpektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Moore, H. Frazier. 2004. *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Media Online

<http://www.antarajatim.com/berita/190102/ombudsman-surabaya-tertinggi-kategori-kota-terlaporpelapor>, diakses pada 4 Oktober 2017 pukul 21.48 WIB

http://www.surabayapagi.com/read/152775/2017/03/24/Pelayanan_Masih_Buruk,_Ombudsman_RI_Tegur_Direksi_PDAM.html, diakses pada 4 Oktober 2017 pukul 22.20 WIB

http://pdam-sby.go.id/page.php?get=jumlah_pelanggan_tahunan&bhs=1, diakses pada 5 Januari 2018 21.22 WIB

<https://dinkominfo.surabaya.go.id/download2.php?id=170>, diakses pada 21 Oktober 2017 pukul 11.17 WIB

<https://ylki.or.id>, diakses pada 14 Desember 2017 pukul 20.03 WIB

<https://web.facebook.com/pdam.suryasembada/>, diakses pada 3 Januari 2018, diakses pukul 10.20 WIB

<https://twitter.com/PDAMSurabaya/>, diakses pada 3 Januari 2018 pukul 11.15 WIB

Sumber Jurnal

Hartiana, Theresia Intan Putri (2014). Penggunaan E-Magazine sebagai Bentuk Public Relations 2.0.

Hartiana, Theresia Intan Putri (2017). Penggunaan Strategi PR 2.0 dalam Usaha Membangun Customer Relations Lembaga Pelayanan Publik.