

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Setelah melakukan analisa dan perancangan, serta implementasi aplikasi pengaduan keluhan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Surabaya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Aplikasi yang dibuat pada saat Kerja Praktik ini gunanya membantu bagian Humas, terutama dalam hal pelaporan keluhan pelanggan. Aplikasi ini membantu mempermudah proses transaksi.
- b. Aplikasi dalam sistem ini, menghasilkan laporan-laporan seperti laporan keluhan pelanggan berdasarkan tanggal dan periode keluhan, dan dapat mengupdate status penanganan keluhan pelanggan.

5.2 Saran

Dari penggunaan sistem ini, masih terdapat banyak kekurangan yang ada. Demi pengembangan dan kemajuan yang lebih baik, maka hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain:

- a. Penambahan fitur SMS Gateway untuk mempermudah pemberitahuan kepada pihak zona yang memiliki keluhan agar keluhan yang disampaikan segera diselesaikan.
- b. Penambahan fitur poin yang berupa *reward* dan *punishment* kepada zona untuk mengukur kinerja penanganan keluhan pada tiap-tiap zona.