

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pelaksanaan kerja praktek yang dilaksanakan di PERUMDA Giri Tirta Kabupaten Gresik dengan studi kasus pencatatan pengaduan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pembuatan sistem pencatatan pengaduan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat memudahkan *Customer Service* dalam mencatat serta menginformasikan pengaduan dari pelanggan dengan praktis dan efisien.
2. Sistem pencatatan pengaduan ini memberikan kemudahan dalam pengarsipan pengaduan dari pelanggan yang sudah dikerjakan oleh petugas.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dari pembuatan sistem ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem pencatatan pengaduan ini dapat membantu mengatasi permasalahan pengaduan yang terlewat untuk dicatat dan tidak disampaikan kepada kepala petugas (teknisi) di cabang atau unit.
2. Sistem yang dibuat masih dapat dikembangkan lagi dengan menjalankan sistem pencatatan pengaduan pada jaringan lokal sehingga admin bisa mengirim laporan pengaduan ke petugas melalui *email* atau *WhatsApp*.
3. Sistem yang dibuat disarankan untuk ditambah notifikasi. Fungsi notifikasi tersebut agar petugas (teknisi) dapat mengetahui jika terdapat pengaduan yang masuk dari admin sedangkan admin dapat mengetahui apabila terdapat tanggapan terbaru dari petugas.