BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan cara teknik wawancara mendalam (*Indepht Interview*) kepada Humas beserta Staf Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung mengenai peranan Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan maka penulias memperoleh kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. **Perencanaan** yang dilakukan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung merupakan suatu tindakan yang sangat tepat, terbukti dari hasil wawancara dengan Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, dituliskan bahwa Humas merencanakan mengadakan acara temu pelanggan/dengan pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu secara rutin. Dalam kegiatan Humas perencanaan yang terencana menentukan tercapai tujuan perusahaan. Perencanaan Humas memasukkan sasaran yang jelas untuk mencapai tujuan perusahaan, dan strategi untuk mencapai sasaran, taktik untuk merealisasikan stratedi dan pengukuran keberhasilan strategi yang dilakukan

2. **Kegiatan** yang dilakukan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung yaitu mengadakan kunjungan langsung direksi beserta para staffnya ke lokasi, dari kegiatan tesebut diharapkan pihak perusahaan mengatasi permasalah-permasalah apa saja yang dihadapi oleh para pelanggannya, dengan mengadakan kegiatan tersebut pihak perusahaan menunjukan kepeduliannya terhadap para pelanggannya, menjalin hubungan yang baik dengan pelanggannya dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya, sehingga akan timbul kepeercayaan dari pelanggannya hal tersebut dapat meningkatakan citra perusahaan.

3. **Pesan** yang disampaikan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan sudah cukup baik walaupun tidak harus menarik karena mengutamakan kelengkapan, kecepatan, dan ketepatan pada sasaran yang dituju yaitu pengguna jasa air bersih.
4. **Media** yang digunakan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung merupakan satu media yang tepat, selain menggunakan media surat kabar, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung menyediakan media keluhan melalui Telepon, *Website* dan layanan dialog interktif di Radio Mora. Dengan media tersebut memudahkan pengguna jasa untuk memberitahukan keluhan-keluhan.
5. **Evaluasi** yang dilakukan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, dalam meningkatkan citra perusahaan bagi

pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan sudah baik. Melalui Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung, dapat mengetahui penilaian positif dan citra positif dari pengguna jasa air bersih bagi Pengguna jasa terhadap interaksi di Radio Mora sebagai salah satu media untuk menampung keluhan pelanggan, tujuan atau hasil yang dicapai Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung., tercapainya kepuasan pengguna jasa karena keluhan mereka ditanggapi atau terpenuhinya kebutuhan mereka, adanya tindak lanjut yang dilakukan, tidak sekedar tanggapan atas keluhan pelanggan, dan upaya pencegahan datangnya keluhan yang sama dari pelanggan yang berbeda

6. **Peranan** Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih di daerah linggawastu kec. Bandung Wetan dinilai sudah baik, karena merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan di mata pengguna jasa menjadi citra yang baik.

5.2 Saran

Dalam penelitian yang dilakukan ini, Peneliti memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan yang dilakukan oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan

tidak monoton melainkan lebih bervariasi. Misalnya adanya penyuluhan dari pihak-pihak terkait dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung untuk mensurvei pengguna jasa air bersih mengenai kinerja dan kesediaan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.

2. Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan dapat lebih cepat dalam memberikan tanggapan pada pelanggan yang mengadukan keluhan, karena pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang lambat, dan juga pembagian jatah air bersih yang kurang.

.