

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sebagai perusahaan jasa penyedia air daerah satu-satunya yang ada di Surabaya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki jangkauan pelayanan yang sangat luas. Selalu memastikan bahwa jaringan distribusi yang dipasang mampu menjangkau seluruh daerah di Kota Surabaya merupakan sebuah usaha yang sangat baik yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kerusakan teknis bisa saja terjadi di jaringan sambungan rumah yang telah dipasang. Maka kemudian muncul pengaduan pelanggan terkait kerusakan tersebut.

Pengaduan pelanggan itu yang kemudian menjadi awal mula pemeliharaan aset tetap pipa yang digunakan di jaringan sambungan rumah. Karena jaringan tersebut luas dan banyaknya pelanggan, maka sistem dan prosedur yang baik dan efektif harus bisa diterapkan agar pemeliharaan aset tetap pipa perusahaan dapat terlaksana dengan baik pula. Maka berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem dan prosedur yang ditetapkan dan dilaksanakan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk melakukan pemeliharaan aset yang timbul karena adanya keluhan pelanggan sudah cukup baik, jelas, dan mudah dilaksanakan dengan segala proses di dalamnya. Namun adanya fenomena penumpukan dokumen keluhan pelanggan untuk memproses pemeliharaan aset tetap pipa

membuktikan bahwa ada suatu halangan dalam melaksanakan prosedur. Sehingga penulis menyimpulkan berdasarkan observasi langsung selama masa pemagangan bahwa penyebabnya bukanlah dari prosedur dalam sistem ataupun pelaksanaannya, melainkan dokumen keluhan pelanggan yang menumpuk itu jumlahnya sangat signifikan apabila dibandingkan dengan jumlah tenaga kerja yang bertanggungjawab untuk mengerjakannya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Selama penulis melakukan penelitian di PDAM Surya Sembada Surabaya, tidak ditemui kendala yang begitu berarti. Selain karena sebelumnya penulis telah melakukan pengamatan langsung saat melakukan program pemagangan selama satu bulan, Staf dan Manajer di Bagian Pelayanan Teknik Jaringan dan Sambungan Rumah (PTJSR) pun sangat membantu ketika penulis melakukan *interview*. Adapun kendala yang dihadapi penulis yaitu pada proses pengumpulan data dimana hal tersebut bersifat umum. Data yang dibutuhkan dapat diakses dengan proses yang cukup panjang dan sifatnya pun terbatas pada dokumen tertentu, namun masih bisa mendapatkan informasi yang diprioritaskan.

5.3 Saran

Demi kebaikan bersama di masa yang akan datang, penulis akan mencoba memberikan sedikit saran setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan sistem dan prosedur yang sudah mendukung, lebih ditingkatkan lagi sistem informasi yang digunakan untuk memproses dokumen keluhan

pelanggan menjadi pekerjaan pemeliharaan aset tetap pipa apabila memang tidak memungkinkan untuk menambah tenaga kerja yang bertanggungjawab atas pekerjaan tersebut.

2. Lebih meningkatkan performa dan kualitas pelayanan kepada masyarakat terhadap keluhan yang sudah diajukan agar perusahaan dapat terus memberikan jasa penyaluran air bersih layak pakai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana, dan Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Bodnar, George H, dan S. Hopwood. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi sembilan. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Dwi Martani, dkk. 2012. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Ivonne Wood. 2009. *Layanan Pelanggan – Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Edisi pertama. Cetakan pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Edisi ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya. 2015. *Dokumen Perusahaan*. Surabaya.
- Zaki Baridwan. 1990. *SISTEM AKUNTANSI Penyusunan Prosedur dan Metode*. Edisi keempat. Cetakan pertama. Yogyakarta. BPFE-YOGYAKARTA.