

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian tentang Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menangani Pengaduan Pada PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan dilihat dari atribut layanan pelanggan, Petugas dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan dapat dikatakan mahir karena setiap pegawai diberikan pelatihan sesuai bidangnya, dengan memberi penjelasan secara detail dengan hal itu Sumber daya yang dimiliki sudah baik dan memenuhi kriteria *COMFORT* yang terdiri dari sembilan sasaran kajian. Sudah bisa dikatakan mencapai tujuan sasaran kajian organisasi.
2. Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan dilihat dari pendekatan untuk kualitas jasa, faktor biaya sangat memperhatikan kepuasan pelanggan dengan tidak memungut biaya apapun kepada pelanggan yang melakukan pelayanan pengaduan sudah baik dan telah mencapai sasaran kajian, serta memiliki sarana dan prasana yang sudah lengkap untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan. Namun waktu menerapkan program untuk pelayanan penanganannya masih kurang baik dan belum mencapai sasaran kajian Strategi Pelayanan Pengaduan PDAM Sumber Pocong.
3. Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan dilihat dari sistem umpan balik, untuk kualitas layanan pelanggan beberapa pelanggan merasa puas sehingga sudah cukup baik dan mencapai sasaran kajian. Selain itu

PDAM telah menyediakan sarana khusus untuk penyampaian kritik dan saran seperti *call center* dll, tetapi masih kurang adanya kotak kritik dan saran di ruangan pelayanan pengaduan serta tidak ada media publikasi kinerja sebagai media transparansi kinerja seperti Web dan media sosial PDAM Sumber Pocong Bangkalan yang akan berimbas kepada fasilitas dan kepuasan pelanggan.

4. Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan dilihat dari implementasi, Dimana monitoring adalah upaya PDAM Sumber Pocong Bangkalan yang secara rutin dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan dari berbagai komponen program yang telah direncanakan cukup baik telah mencapai sasaran kajian seperti jadwal waktu dan siklus pelaporan, Akan tetapi, sesuatu hal yang harus perlu dievaluasi yaitu mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pegawai yang bekerja dilapangan masih dengan seragam yang tidak sesuai melainkan menggunakan seragam kantor sehingga hal itu kurang sesuai sehingga dikatakan masih belum baik karena masih kurang untuk mencapai sasaran kajian Strategi Pelayanan Pengaduan PDAM Sumber Pocong.
5. Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan di PDAM sumber pocong kabupaten Bangkalan pada dimensi atribut layanan pelanggan, pendekatan untuk kualitas jasa, sistem umpan balik, implementasi telah mencapai strategi dan tujuan sesuai dengan sasaran kajian, namun terdapat beberapa sasaran kajian yang kurang sesuai dan perlu di evaluasi kembali serta perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

Dilihat dari beberapa kesimpulan diatas maka penulis memberikan sebuah saran dalam penyempurnaan Strategi peningkatan dalam menangani pelayanan pengaduan di PDAM sumber pocong kabupaten Bangkalan:

1. PDAM Sumber Pocong Kabupaten Bangkalan harus memberikan estimasi waktu kepada setiap pelanggan yang ingin melakukan perbaikan serta petugas perlu untuk selalu memahami mengenai Standar Pelayanan supaya dalam menangani setiap pengaduan dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Pembuatan media publikasi kinerja sebagai media transparansi kinerja, karena PDAM sumber Pocong masih belum mempunyai akses media sosial beserta Web resmi dan juga memberikan kotak kritik dan saran yang di letakkan pada ruang tunggu pelayanan pengaduan
3. Setiap petugas yang terjun ke lapangan pada saat perbaikan harus lebih melihat aturan serta perlu adanya sebuah evaluasi terkait seragam yang digunakan para petugas pada saat terjun ke lapangan yang bertugas untuk memperbaiki keluhan dari pelanggan.
4. Masih ada beberapa sasaran yang masih belum sesuai yang dimana harus lebih diperhatikan karena akan menentukan kepada kepuasan pelanggan, sehingga harus sering mengadakan sebuah evaluasi untuk memperbaiki sasaran-sasaran kajian yang kurang tercapai.
5. Memberikan pelayanan yang prima dan profesional kepada pelanggan yang menggunakan PDAM sehingga akan memberi kepuasan kepada setiap

pelanggan, karena pelayanan yang ada di PDAM beberapa pelanggan mengatakan masih kurang baik/bagus, serta masih bisa diberikan nilai kurang.