

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai efektivitas pelayanan *Open Table* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. a. Sumber Daya pada Pelayanan *Open Table*

Sumber daya pada pelayanan *Open Table* sudah efektif namun belum maksimal. Kemampuan sumber daya dalam menyelesaikan pengaduan atau permintaan pelanggan sudah baik, dilihat dari kecekatan petugas. Selain itu, petugas memiliki penampilan yang rapi sesuai dengan ketentuan dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Namun, dalam penyampaian informasi, petugas kurang memberikan informasi dengan lengkap.

b. Dana pada Pelayanan *Open Table*

Dana yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan di *Open Table* sudah efektif karena telah sesuai dengan biaya operasional yang telah ditentukan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

c. Sarana dan Prasarana pada Pelayanan *Open Table*

Sarana dan prasarana yang terdapat pada pelayanan *Open Table* sudah lengkap dan memberikan kenyamanan pada pelanggan. Namun, masih terdapat kekurangan pada penataan ruang pelayanan yang kurang bagus dan jaringan internet yang sering terputus sehingga mengganggu kelancaran

kegiatan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana pada pelayanan *Open Table* sudah efektif namun belum maksimal.

2. Jumlah dan Mutu yang dihasilkan pada Pelayanan *Open Table*

Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan pada pelayanan *Open Table* sudah efektif. Hal ini dilihat dari jumlah dan mutu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, serta petugas yang tanggap dan tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan sehingga munculnya kepuasan dari para pelanggan.

3. Batas Waktu yang ditentukan pada Pelayanan *Open Table*

Batas waktu pada pelayanan *Open Table* sudah efektif. Petugas menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, serta penanganan dari pengaduan atau permintaan pelanggan dilakukan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

4. Tata Cara yang ditempuh pada Pelayanan *Open Table*

Tata cara yang ditempuh pada pelayanan *Open Table* sudah efektif. Persyaratan pelayanan yang diberikan mudah dan jelas, serta kegiatan pelayanan yang sudah sesuai dengan prosedur.

Maka kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah pelayanan *Open Table* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sudah efektif namun belum maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya perbaikan tata ruang/*layout* pada ruang pelayanan di *Open Table* dan peningkatan pada jaringan internet yang digunakan oleh petugas dalam melayani pelanggan. Selain itu juga diperlukan peningkatan pelayanan yang menggunakan sistem *online* agar semakin mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan atau permintaan. Serta perlu diadakannya pelatihan *public relation* bagi petugas layanan untuk menambah pengetahuan petugas guna meningkatkan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.
2. Perlu dipertahankan mutu pelayanan pada *Open Table*, karena mutu pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan.
3. Perlu dipertahankan pelayanan *Open Table* yang sesuai dengan standar waktu pelayanan.
4. Perlu dipertahankan tata cara pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan persyaratan.