

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil dan Pembahasan yang sudah peneliti uraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi Tangibel (berwujud) telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya peraturan yang mengatur mengikat mengenai seragam serta atribut yang digunakan oleh petugas dalam kegiatan kesehariannya, sarana dan prasarana yang disediakan cukup baik dengan memenuhi standard pelayanan publik, alat bantu yang digunakan oleh petugas sudah lengkap dan petugas dalam menjalankan tugas dengan baik dan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan hal tersebut dapat memberikan penilaian positif kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pada aspek *tangible* ini.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan) telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya petugas telah memberikan pelayanan dengan teliti dan cermat, pelayanan pengaduan telah memiliki standard pelayanan yang jelas sesuai apa yang ditetapkan, petugas telah mampu atau menguasai dalam mempergunakan alat bantu pelayanan baik dalam proses pelayanan pengaduan maupun proses penanganan pengaduan yang dilakukan dengan baik dan cepat.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan) telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hanya saja dalam penanganan pengaduan kurang cepat selain itu masyarakat mengeluhkan terkait perbaikan air PDAM sehingga masyarakat tidak mengetahui informasi estimasi pengerjaannya.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) telah memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Hanya saja pada jaminan ketepatan waktu petugas pelayanan pengaduan belum bisa memberikan kepastian waktu yang diberikan terkait tindak lanjut penanganan pengaduannya. Hal tersebut disebabkan karena petugas harus memperhatikan *emergency* yang akan didahulukan seperti kebocoran pada pipa dinas dan pipa induk maka *emergency* ini yang harus diprioritaskan karena dapat berdampak kepada pelanggan yang lain.
5. Dimensi *empathy* (empati) telah memiliki kualitas pelayanan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya nomor antrian bagi pelanggan yang disesuaikan dengan kedatangan pelanggan di PDAM Kota Pasuruan. Pada petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan dengan santun tetap menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), selain itu semua pelanggan terlayani dengan baik dan petugas menghargai setiap pelanggan yang hadir serta pelayanan yang diberikan dengan sama atau tidak diskriminatif.
6. Kualitas pelayanan pengaduan di PDAM Tirta Dharma Kota Pasuruan pada dimensi *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) telah berkualitas baik dan dapat meningkatkan kepuasan. Namun masih terdapat beberapa sasaran kajian yang perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran berikut ini:

1. Pada proses pemberian informasi terkait dengan prosedur pelayanan pengaduan alangkah baiknya dipublikasikan melalui website/sosial media yang tersedia pada Kantor PDAM Kota Pasuruan agar masyarakat lebih mengetahui alurnya.
2. Pada proses pelayanan pengaduan dalam memberikan tindaklanjut penanganan keluhan seharusnya dilakukan secara cepat/responsif hal ini perlu dioptimalkan karena pelayanan pengaduan tentunya sangat penting bagi pengguna air (pelanggan) dalam suatu kebutuhan kesehariannya.
3. Untuk menjangkau akses pelayanan pengaduan maka perlu adanya pemberian informasi melalui sosial media kepada publik/pelanggan terkait estimasi perbaikan air PDAM Kota Pasuruan, agar pelanggan dapat meminimalisir kebutuhan air.
4. Perihal dengan adanya pelaporan yang disampaikan oleh pelanggan alangkah baiknya petugas memberikan kepastian estimasi/tindaklanjut penanganan pengaduan secara langsung kepada pelanggan agar pelanggan tidak terlalu menunggu kedatangan petugas untuk memperbaiki keluhan yang dialami.
5. Terkait dengan masukan dari pelanggan pada aspek etika yang dilakukan oleh petugas alangkah baiknya petugas PDAM Kota Pasuruan lebih peduli terhadap pelanggan dalam pemberian pelayanannya.
6. Terdapat beberapa aspek yang masih belum optimal, diharapkan petugas untuk lebih memperhatikan aspek tersebut agar menjadi masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan.