

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan yang berjudul “Responsivitas Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Lestari Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kabupaten Tuban” dilihat dari fokus penelitian responsivitas bahwa Perumda Air Minum Tirta Lestari dalam memberikan respon kepada pelanggan sudah baik dan sesuai dengan aspek responsivitas. Berikut kesimpulan dari keenam aspek responsivitas:

1. Kemampuan merespon setiap pelanggan, dalam hal ini pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban merespon setiap pelanggan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari sikap dan komunikasi pegawai melakukan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan dan cukup ramah kepada pelanggan.
2. Kecepatan pelayanan, pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sudah cukup cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pegawai berusaha untuk dapat melakukan pelayanan dengan cepat dengan mengikuti skala prioritas untuk memastikan prioritas mana yang harus untuk didahulukan. Namun masih terdapat kendala karena kurangnya pegawai yang mengelola media sosial dan juga kurangnya pegawai yang berada dilapangan dalam menyelesaikan perbaikan

3. Ketepatan pelayanan, pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sudah cukup tepat dalam melakukan pelayanan. Dengan adanya sistem informasi dan prosedur yang jelas. Tidak ada insiden yang melanggar standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan. Ketika pelanggan datang ke lokasi kantor Perumda Air Minum untuk membayar rekening mereka, mereka disambut dengan ramah oleh petugas di loket pembayaran. Petugas secara tepat memeriksa rincian tagihan yang dibawa oleh pelanggan dan menghitung jumlah pembayaran yang harus dibayarkan.
4. Kecermatan pelayanan pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sudah cukup cermat saat melakukan pemberian pelayanan. Untuk memastikan pelayanan dilakukan secara cermat, pegawai telah memiliki kemampuan yang andal dalam memeriksa ulang relevan ataupun mengontrol kebutuhan pelanggan secara langsung.
5. Ketepatan waktu pelayanan pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sudah tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan yang meliputi jam kerja dan jam pelayanan. Waktu penyelesaian pengaduan adalah 24 jam sejak laporan diterima oleh pegawai. Pegawai juga memiliki komitmen untuk masuk kerja tepat waktu dengan jam kerja dan pelayanan. Namun sering terjadi kerusakan dan gangguan teknis dalam proses pelayanannya yang mengakibatkan keterlambatan.

6. Merespon keluhan pelanggan, pegawai Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban menerima semua keluhan pelanggan serta berupaya menangani permasalahan sesuai dengan SOP dan standar pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, adapun penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Perumda Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, antara lain:

1. Karena sering terjadi kerusakan perlu untuk memprioritaskan pemeliharaan rutin dan pencegahan masalah dan perlu adanya koordinasi yang baik antara pegawai yang berada dicabang maupun pusat untuk mengurangi kemungkinan gangguan yang memperlambat proses pelayanan
2. Diperlukan pelatihan dan pengembangan karyawan secara teratur untuk meningkatkan efisiensi dalam menanggapi keluhan dan permasalahan terkait pelayanan kepada pelanggan.
3. Perlunya untuk mengelola dan melakukan pemantuan pada media sosial dengan baik agar mendapatkan citra yang baik secara keseluruhan