

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* yang berisi sarana dan prasarana berupa sarana saluran pengaduan pelanggan, tempat pengaduan, alat bantu penanganan pengaduan pelanggan dan petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan memiliki kualitas yang sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan sarana yang mempermudah pelanggan dalam menyampaikan pengaduan yang diperlukan dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan melalui sarana yang disediakan berupa web pengaduan, *call center*, media sosial dan prasarana berupa tempat pengaduan dan alat bantu pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang memadai dan dalam kondisi yang bagus. Dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan petugas yang bertugas sudah memadai yaitu berjumlah 71 orang yang bekerja sesuai dengan tugasnya dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan. Kemudian, petugas berpenampilan rapi serta sopan sesuai ketentuan pelayanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *reliability* yang dimiliki oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas yang baik. Petugas penanganan pengaduan pelanggan telah memiliki keterampilan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan sesuai dengan tugasnya. Dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Kabupaten Mojokerto dilakukan berdasarkan acuan SOP yang ditetapkan yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor 07/HL/SOP/PERUMDAM/2021 yang telah ditetapkan oleh Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto serta petugas mengetahui dan memahami SOP yang telah ditetapkan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas yang kurang baik. Petugas penanganan pengaduan pelanggan memiliki ketanggapan dalam merespon pelanggan yang melakukan pengaduan. Selain itu petugas juga dapat memberikan informasi yang jelas terkait permasalahan yang diajukan oleh pelanggan. Namun dalam pelayanan penanganannya petugas masih kurang cepat tanggap untuk pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan Perumdam Mojopahit Kabupaten Mojokerto memiliki kualitas yang kurang baik dilihat dari jaminan waktu dan jaminan biaya. Untuk jaminan waktu yang diberikan dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan belum berkualitas, hal ini dikarena tidak adanya jaminan kepastian waktu untuk pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan dan juga dalam waktu pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan belum sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kemudian, untuk jaminan biaya yang diberikan sudah berkualitas, jaminan biaya yang diberikan pasti. Untuk mendapatkan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan tidak dikenakan biaya apapun dan apabila terdapat biaya yang harus dikeluarkan sudah berdasarkan kesepakatan dengan pelanggan.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* dalam pelayanan penanganan pengaduan pelanggan memiliki kualitas yang baik. Petugas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan memiliki empati dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan dalam melayani pelanggan bersikap ramah dan sopan santun. Pelayanan yang diberikan juga baik sehingga pelanggan merasa nyaman dan aman dalam melakukan pengaduan di Perumdam Mojopahit Mojokerto.

Kesimpulan dari hasil penelitian dari lima dimensi kualitas pelayanan diatas bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang berkualitas, yaitu dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati) dan dua dimensi kualitas pelayanan yang tidak berkualitas, yaitu dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *assurance* (jaminan).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas mengenai kualitas pelayanan penanganan pengaduan pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Kabupaten Mojokerto, maka saran yang dapat diberikan penulis ialah:

1. Perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut dari Perumdam Mojopahit Mojokerto kepada pelanggan terkait layanan aduan sehingga informasi yang diterima dapat merata dan diketahui oleh setiap pelanggan.
2. Diperlukan evaluasi terkait ketanggapan petugas dalam menangani pengaduan pelanggan agar sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dan memberikan kejelasan kepada pelanggan terkait permasalahan aduan pelanggan.
3. Perumdam Mojopahit Mojokerto dapat berupaya meningkatkan pelayanannya dengan menambah petugas lapangan yang berkompeten sesuai dengan bidangnya. Dengan begitu diharapkan dapat memaksimalkan pelaksanaan penanganan pengaduan pelanggan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan.