

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik, khususnya di Kecamatan Manyar, dapat dikategorikan "cukup baik". Penilaian ini didasarkan pada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) menunjukkan selisih rata-rata antara persepsi dan harapan sebesar 0,22. Dalam dimensi ini, kualitas pelayanan dalam menyediakan fasilitas dan penampilan pegawai diklasifikasikan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kesenjangan pada fasilitasnya.
2. Pada dimensi *reliability* (keandalan), memiliki selisih rata-rata antara persepsi dan harapan sebesar 0,07. Pelayanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik cukup dinilai cukup baik, meskipun masih ada keluhan terkait kesesuaian kemampuan pegawai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
3. Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan nilai selisih antara persepsi dan harapan sebesar -0,25. Pelayanan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik dianggap cukup baik dalam merespons kebutuhan masyarakat.
4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), memiliki nilai selisih antara persepsi dan harapan senilai 0. Angka ini menunjukkan bahwa tidak ada selisih

antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap aspek jaminan. kualitas layanan di Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik tergolong cukup baik, memberikan rasa percaya kepada masyarakat, meskipun masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan.

5. Terakhir, pada dimensi *empathy* (empati), menunjukkan nilai selisih yang didapatkan dari nilai rata-rata persepsi dan harapan sebesar -0,32. Angka ini mencerminkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan dari para pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta sudah cukup baik, tetapi pada dimensi ini masih memerlukan perhatian lebih dari Perumda agar para pelanggannya dapat merasakan kualitas pelayanan yang maksimal.
6. Secara keseluruhan, hasil analisis kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik menunjukkan selisih nilai rata – rata sebesar -0,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja pegawai memiliki rata-rata selisih yang masuk dalam kategori sedang, menurut klasifikasi dalam Tabel Interval Parasuraman (1990). Ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik di Kecamatan Manyar tergolong cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik, peneliti memberikan saran berupa:

1. Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik sebaiknya melengkapi fasilitas – fasilitas yang masih kurang memadai sekarang seperti kursi tunggu untuk para pengguna yang sedang melakukan antrian, selain itu juga memperluas ruangan transaksi pembayaran.
2. Sebaiknya Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik meningkatkan kemampuan pegawainya dalam menjawab dan menjelaskan setiap pertanyaan yang diberikan oleh para pelanggannya.
3. Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Kabupaten Gresik sebaiknya melakukan evaluasi terkait kinerja pada akun sosial media Perumda Giri Tirta. Karena sampai sekarang tanggapan yang diberikan di akun sosial Perumda media masih kurang maksimal dan kurang cepat sehingga menyebabkan masyarakat emosi. Termasuk juga yang di luar sosial media.
4. Pegawai sebaiknya memiliki daya tanggap yang cukup baik dan memberikan keramahan dalam merespon pertanyaan pemohon agar tidak menunggu terlalu lama dan masalah yang dihadapi pemohon dapat segera selesai.