

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo melalui analisis lima dimensi kualitas pelayanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. *Tangible* (Berwujud)

Pelayanan PDAM Delta Tirta dinyatakan **baik** karena telah menunjukkan kualitas yang cukup baik melalui penampilan petugas yang rapi, disiplin, dan sesuai SOP. Kedisiplinan dalam menjalankan jam kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan yang nyaman, serta dukungan alat bantu berupa komputer, media sosial, dan call center. Meskipun demikian, digitalisasi pelayanan melalui aplikasi khusus belum tersedia sehingga menimbulkan keterbatasan akses dan kecepatan respon terhadap pengaduan pelanggan.

#### 2. *Realibility* (Kehandalan)

Pelayanan PDAM Delta Tirta dinyatakan **baik** dengan menunjukkan tingkat keakuratan data yang tinggi melalui sistem monitoring digital, serta dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui SK Direksi dan PERTOR. Demikian, pelanggan masih menilai adanya keterlambatan eksekusi penanganan keluhan serta kurang konsistennya tindak lanjut, khususnya pada kasus yang berskala besar.

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Petugas dinilai ramah, sopan, dan komunikatif dalam merespon pelanggan. Akan tetapi masih dinilai **cukup baik** karena kecepatan penanganan keluhan masih belum konsisten. Beberapa pelanggan merasa puas karena keluhannya cepat direspon, sedangkan sebagian lainnya menilai respon lambat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efisiensi koordinasi internal.

### 4. *Asurance* (Jaminan)

PDAM Delta Tirta telah memberikan kepastian biaya yang transparan melalui SK Direksi serta sosialisasi terbuka. Legalitas pelayanan juga terjamin dengan adanya nomor aduan resmi dan profesionalisme petugas. Meskipun masih dinilai **cukup baik** jaminan ketepatan waktu penyelesaian keluhan dinilai belum sepenuhnya konsisten, sehingga sebagian pelanggan masih merasa kurang puas.

### 5. *Emphaty* (Empati)

Petugas PDAM Delta Tirta dinilai **baik** karena memiliki sikap ramah, sopan, adil, dan tidak membedakan pelanggan. Mereka mendengarkan keluhan secara serius, penuh perhatian, serta menunjukkan empati dalam interaksi. Hal ini meningkatkan kepercayaan serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dapat dikategorikan **baik**, dengan petugas yang ramah, disiplin, serta fasilitas pelayanan yang cukup memadai. Sistem kerja telah mengikuti standar dan peraturan yang berlaku, dan menjamin transparansi biaya. Namun demikian, masih diperlukan

peningkatan dalam kecepatan dan konsistensi penanganan keluhan, serta pengembangan layanan digital agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dapat diupayakan:

Pertama, PDAM perlu mengembangkan sistem pelayanan digital, misalnya melalui aplikasi resmi atau website interaktif, sehingga pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan memantau status penyelesaiannya secara cepat, efisien, dan transparan.

Kedua, PDAM perlu meningkatkan ketersediaan sumber daya manusia (SDM). Diperlukan kompetensi pegawai dan pemerataan tenaga kerja di bidang teknis maupun pelayanan agar proses penanganan keluhan dapat dilakukan lebih cepat, terutama pada area dengan jumlah pelanggan yang tinggi.

Ketiga, PDAM Delta Tirta perlu meningkatkan kompetensi antar unit kerja, terutama dalam menghadapi situasi darurat atau gangguan massal, agar proses penanganan keluhan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan tuntas.

Keempat, meskipun fasilitas yang ada sudah baik. PDAM sebaiknya melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana, seperti memperluas ruang tunggu, menambah jumlah tempat duduk, serta memastikan pemeliharaan rutin agar fasilitas selalu dalam kondisi yang bersih, nyaman, dan siap digunakan.

Kelima, PDAM perlu menyusun standar operasional prosedur (SOP) tambahan

yang lebih rinci, khususnya mengenai estimasi waktu penyelesaian pengaduan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta memperkuat akuntabilitas lembaga dalam memberikan layanan publik yang berkualitas.

Keenam, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya pada lembaga penyedia layanan air bersih. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas fokus kajian pada kepuasan pelanggan, dan efektivitas pengaduan berbasis teknologi digital.