

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sembada Kabupaten Sleman dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), diwujudkan melalui penampilan petugas sesuai peraturan yang berlaku, memaksimalkan penggunaan teknologi dalam proses pelayanan dengan tujuan kemudahan bagi pelanggan, menerapkan budaya disiplin petugas baik disiplin waktu maupun disiplin kerja, serta senantiasa meningkatkan akses pelanggan dalam memperoleh layanan ataupun mengadakan laporan.

Dimensi Keandalan (*Reliability*), diwujudkan melalui standar pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan serta peningkatan kemampuan petugas guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), diwujudkan melalui respon cepat terhadap keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan, memberikan bantuan berupa penjelasan lebih detail terhadap masyarakat yang kebingungan, serta melakukan survei kepuasan pelanggan dan rekam aduan pelanggan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Jaminan (*Assurance*), diwujudkan melalui jaminan tepat waktu seperti dalam waktu 1x24 jam laporan sudah selesai dikerjakan serta *supply* air apabila dalam waktu tersebut perbaikan belum selesai. Selain jaminan tepat waktu, juga diberikan jaminan biaya dengan membebaskan biaya kepada pelanggan sesuai standar aturan dari pemerintah.

Dimensi Empati (*Empathy*), diwujudkan melalui kepedulian terhadap Masyarakat seperti melakukan kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan edukasi terhadap masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, sikap petugas dalam memberikan proses pelayanan juga sangat baik dengan

mengutamakan sikap sopan santun dan tidak diskriminatif terhadap pelanggan yang ingin memperoleh layanan di kantor PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran dari peneliti terhadap PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman diantaranya:

7. Mempertahankan dan meningkatkan indikator-indikator dalam kualitas pelayanan yang saat ini sudah cukup baik;
8. Meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk petugas agar dapat memberikan pelayanan lebih maksimal dan prima.

