

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan pada awal penelitian yakni apakah terdapat Gap dalam pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor; Indikator-indikator apa saja yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor; dan Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari pembahasan hasil penelitian diperoleh pokok-pokok kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat Gap *Expected Service* dengan *Perceived Service*, dalam pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor belum sesuai dengan harapan atau kebutuhan para pelanggan.
2. Indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang mengacu pada konsep *servqual* adalah Lokasi loket pembayaran, Areal parkir, Ruang tunggu, Kebersihan toilet, Jaminan mutu air, Konsistensi mutu air, Jaminan kelancaran aliran air, Kemudahan menyampaikan keluhan, Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, Keakuratan informasi kepada pelanggan, Keramahan Petugas, Kemampuan petugas, Kemudahan memperoleh informasi, Cara pembayaran, Tarif pemakaian air, dan Penerimaan saran/masukan dari pelanggan.
3. Upaya yang perlu dilakukan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut : Prioritas utama adalah memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya; Meningkatkan Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan; Meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan; Mengembangkan cara

pembayaran tagihan rekening air yang mudah; dan Menerima saran/masukan dari pelanggan. Selain itu manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor juga perlu untuk mempertahankan hal-hal sebagai berikut : Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum; Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan; Jaminan mutu air bersih sesuai stándar kesehatan; Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi; Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan; Keramahan Pelayanan Petugas; Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan; dan Tarif pemakaian air yang terjangkau. Dengan sedikit mengesampingkan beberapa indikator yang masuk dalam kuadran ketiga dan keempat (Areal parkir, Ruang tunggu serta Kemudahan memperoleh informasi)

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian mengenai prioritas upaya yang perlu segera dilakukan, maka saran yang disampaikan manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut :

1. Manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan hal-hal sebagai berikut :
 - Mengefektifkan atau menambah jalur layanan pengaduan hotline 24 jam agar memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya;
 - Menambah armada baik roda dua maupun roda empat serta penambahan petugas lapangan sehingga dapat meningkatkan Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan;
 - Cek dan ricek terhadap berita atau informasi yang dikeluarkan oleh manajemen PDAM Tirta Pakuan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat khususnya pelanggan sehingga tidak terdapat kesalahpahaman penafsiran terhadap informasi yang diberikan kepada pelanggan;
 - Mengembangkan/menerapkan cara pembayaran tagihan rekening air yang lebih memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran

misalnya melalui ATM, menerapkan sistem antrian baru yang lebih baik maupun menambah petugas di loket pembayaran pada waktu-waktu tertentu sehingga mempercepat pelanggan saat membayar tagihan.

- Lebih memperhatikan saran/masukan dari pelanggan agar kesenjangan antara pelanggan dan manajemen dapat diperkecil dan pelanggan merasa sangat diperhatikan.
2. Ruang tunggu pelanggan dan areal parkir yang ada saat ini sudah sangat memadai sehingga pihak manajemen PDAM Tirta Pakuan untuk sementara waktu tidak perlu memfokuskan pada dua indikator tersebut, cukup dengan perlakuan seperti saat ini sehingga *cost* yang dikeluarkan dapat dialihkan untuk meningkatkan indikator-indikator lain yang lebih mendesak.
 3. Indikator-indikator yang sudah masuk kategori memuaskan pelanggan perlu dipertahankan yaitu:
 - Lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum;
 - Kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan;
 - Jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan;
 - Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi;
 - Jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan;
 - Keramahan Pelayanan Petugas; Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan; dan
 - Tarif pemakaian air yang terjangkau.

Sedangkan indikator kemudahan mendapatkan informasi dapat dilaksanakan dengan sedang-sedang saja karena menurut pelanggan hal tersebut tidaklah terlalu penting.