

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, Perumda Air Minum Kota Padang merupakan instansi yang bergerak dalam pengelolaan air bersih. Penyaluran air bersih kepada masyarakat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan mencerminkan bagaimana kualitas dan keberhasilan pemberian jasa air bersih pada masyarakat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi, layanan ganti meter, pemutusan, penagihan, sambungan baru dan pasang kembali. Sesuai dengan pelayanan yang diberikan memiliki SOP guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Perumda Air Minum Kota Padang memiliki SOP disetiap pelayanan yang diberikannya, sehingga memudahkan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya. Begitu juga dengan pelanggan, dengan adanya SOP memudahkan pelanggan dalam mengikuti proses yang ada pada Perumdam Kota Padang.

Penerapan kualitas pelayanan Perumda Air Minum Kota Padang sudah bisa dikatakan prima, karena sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan sudah memuaskan. Pelayanan yang baik atau prima, tentunya dilihat dari sistem atau manajemennya. Sistem yang dikelola dengan baik dan sumber daya manusianya yang kompeten akan menjadikan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan menghasilkan *output* yang berkualitas juga. *Output* yang berkualitas dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Dapat dilihat dalam bentuk kuesioner yang telah dibagikan terdapat beberapa pernyataan yang paling menonjol atas penilaian kualitas yang ada pada Perumdam Kota Padang. Dimensi *tangible* pelanggan merasa penampilan karyawan sudah sangat rapi dan bersih, dimensi *reliability* penilaian pelanggan yang paling menonjol pada kejelasan Perumdam dalam memberikan informasi yang mudah di mengerti sudah baik, dimensi *responsiveness* pelanggan merasa puas akan sistem antrian yang ada pada Perumdam Kota Padang, dimensi *assurance* pelanggan merasa karyawan Perumdam Kota Padang sudah bersikap ramah, sopan dan santun dan pada dimensi *emphaty* pernyataan yang paling menonjol yaitu karyawan Perumdam tidak memandang status sosial dan memperlakukan dengan sopan, hormat dan ramah. Dari keseluruhan dimensi Perumdam Kota Padang sudah menerapkan setiap dimensi dengan baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perumdam Kota Padang telah melakukan pelayanan yang dikategorikan baik dan telah menerapkan pelayanan yang prima terhadap pelanggan.

## 5.2 Saran

Dalam hal ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perumdam Kota Padang, saran tersebut antara lain:

1. Sebaiknya untuk kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu Perumdam Kota Padang lebih ditingkatkan lagi sewaktu musim hujan, untuk petugas kebersihan agar melihat kondisi lantai bersih atau tidak demi untuk kebersihan ruang tunggu.

2. Sebaiknya untuk prosedur pelayanan akan lebih baik jika dibuatkan seperti bagan, agar pelanggan mudah memahami dan pelayanan tidak akan berbelit-belit
3. Sebaiknya staf pada bagian pelayanan ditambah atau jika salah satu karyawan pada bagian pelayanan izin, sebaiknya ada karyawan pengganti supaya staf bagian pelayanan tidak kewalahan dalam menangani pelanggan yang membuat proses dalam pelayanan menjadi lama.
4. Sebaiknya karyawan lebih perhatian, sopan dan ramah pada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman saat berkonsultasi

